



A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO COM FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA MAGAZINE MÓVEIS NOVA PRATA LTDA - PR

Mariana Rech¹

Laís Raycik²

RESUMO: O presente estudo de caso representou o Trabalho de Conclusão de Curso de Administração da Fag, cujo tema trata da satisfação no trabalho dos funcionários da empresa Magazine Móveis Nova Prata LTDA. Teve como principal objetivo verificar se os colaboradores estão satisfeitos com o trabalho. A pesquisa dividiu-se quanto aos fins em exploratória e descritiva, e quanto aos meios em bibliográfica, documental, de levantamento, estudo de caso e de campo. O questionário foi utilizado para a coleta de dados, o qual foi entregue aos colaboradores da organização. Os dados foram analisados e interpretados de forma quantitativa e qualitativa. A fundamentação teórica baseou-se nos temas gestão de pessoas e satisfação no trabalho. O diagnóstico e análise dos resultados apresentou o perfil dos funcionários da empresa e retratou o tema satisfação no trabalho, apontando as cinco dimensões trabalhadas por Siqueira (2008): satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e com as promoções. A conclusão contou com a análise dos índices e sugestões de melhorias, caso necessário.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de pessoas. Satisfação no trabalho. Cinco dimensões do trabalho.

1 INTRODUÇÃO

É essencial compreender o que gera satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho, posto que as pessoas quando satisfeitas com seu trabalho desempenham-no com maior dedicação. Sendo assim, o presente estudo de caso tem a finalidade de abordar o grau de satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho. Siqueira (2008), afirma que analisar essa satisfação torna possível avaliar as recompensas que o colaborador obtém da organização referente ao salário e promoções, a convivência com os colegas e a chefia, as realizações das tarefas.

Tendo em vista as diferenças de comportamentos e atitudes dos indivíduos dentro das organizações, esse estudo traz a seguinte problematização: Os colaboradores da empresa Magazine Móveis encontram-se satisfeitos com o ambiente de trabalho?

¹Acadêmica do Curso de Administração do Centro Universitário FAG. Marinpi2@hotmail.com

² Mestre em Psicologia Organizacional. Professor do Curso de Administração do Centro Universitário FAG. lais@eucatur.com.br

Em tempos remotos a mão de obra disponível ao mercado era abundante sendo desnecessária, por parte dos empregadores, investir e motivar seus colaboradores. Todavia, a era da globalização fez com que essa realidade fosse completamente modificada, e hoje, o grande diferencial competitivo de uma organização está relacionado à capacidade de manter motivado o seu capital intelectual.

Para estarem à frente de seus concorrentes as empresas devem promover meios de manter seus colaboradores satisfeitos com o ambiente de trabalho. O equilíbrio das relações patrão/empregado é essencial para a sobrevivência das organizações. Da mesma forma que o empregador espera obter sucesso diante do mercado, os colaboradores almejam ser reconhecidos pelo trabalho desempenhado.

Como consequência disso, foi fundamental para as empresas entender o comportamento de seus empregados, preocupando-se em saber de que maneira se sucede a satisfação no trabalho, com o intuito de suprir as necessidades dos indivíduos no ambiente organizacional. Entende-se que o indivíduo ficará satisfeito no momento em que o seu trabalho for recompensado de forma justa pelo empregador. Se não houver um equilíbrio entre o serviço prestado e o benefício oferecido, gerará insatisfação por parte do empregado.

Dominar os motivos que geram a satisfação do trabalhador auxilia a gestão do processo de mudança. Com isso, a escolha dessa empresa para a pesquisa foi o fato de nunca ter sido trabalhado esse tema em seu contexto, desse modo medir o nível de satisfação entre seus colaboradores, teve o propósito de realizar mudanças, melhorando a qualidade de vida da organização. O intuito da pesquisa é analisar como os funcionários estão se sentindo em relação ao seu trabalho, no que se referem as cinco dimensões que serão trabalhadas, sendo a satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções, propondo soluções para os indicadores obtidos no decorrer da pesquisa.

Avaliar a satisfação dos colaboradores da empresa Magazine Móveis trará um maior domínio do tema proposto, gerando um importante aprendizado.

O presente estudo dividiu-se como uma pesquisa de natureza aplicada, bibliográfica, documental, de levantamento, de estudo de campo e de caso. Em relação à abordagem classificou-se como uma pesquisa quantitativa e qualitativa, sendo exploratória e descritiva em relação aos objetivos. Para o processo de coleta

de dados foi feito um questionário baseado no modelo de Siqueira (2008) com os colaboradores da empresa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão de Pessoas

O advento da tecnologia trouxe grandes mudanças na área de gestão de pessoas, a qual passou a valorizar mais as expectativas do trabalhador, no intuito de propor um bem estar com seus colaboradores, averiguando fatores externos e internos que interferem na organização. A globalização fez com que as empresas buscassem a excelência na qualidade, e é dessa forma que o capital humano se tornou o maior fator de produtividade para as organizações.

A administração de Recursos Humanos é o ramo especializado da Ciência da Administração que envolve todas as ações que têm como objetivo a integração do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade. É, pois, a área que trata de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento, manutenção, controle e avaliação de pessoal, segundo (GIL, 2001).

Em conformidade com Davis e Newstrom (1992), não são as pessoas que devem moldar-se às organizações, todavia, as organizações é que devem existir com a finalidade de servir às pessoas. Logo, para administrar pessoas é necessário ter ética, responsabilidade, respeito e cooperação de todos os empregadores. A gestão de pessoas vem sendo forçada a ultrapassar as dificuldades que atualmente o mundo passa em decorrência das transições tanto tecnológicas, como econômicas e sociais. Para Chiavenato (1999), a gestão de pessoas é composta por pessoas e organizações, essas dependem daquelas para atingir seus objetivos pessoais e individuais.

É notório perceber que o capital humano é responsável pelo sucesso de uma organização, por isso que cada vez mais as empresas investem nesse capital que são as peças chaves para a alavancagem organizacional. Diante disso, tornou-se imprescindível que as organizações dessem mais valor a seus funcionários. Com o intuito de obter sucesso e prosperidade as empresas estão percebendo a necessidade de aperfeiçoar o retorno sobre os investimentos em seu capital intelectual, (CHIAVENATO, 1999).

Segundo Gil (2001), os colaboradores fazem parte do patrimônio da organização, e devem ser reconhecidos como fornecedores de conhecimento, habilidade, capacidade e inteligência. O autor afirma que a responsabilidade pela cooperação das pessoas que trabalham na organização, a fim de alcançar objetivos organizacionais como individuais, é a gestão de pessoas.

Gil (2001), ainda indaga que a gestão de pessoas constitui um papel de liderança fundamental para que a organização obtenha sucesso e consiga enfrentar desafios competitivos, como a gestão do capital intelectual, a globalização, e as tecnologias. Afim de que se entenda melhor a questão sobre a satisfação no trabalho, é necessário entender o significado de satisfação, e os motivos que fazem com que as pessoas sintam-se satisfeitas em seu trabalho.

2.2 Satisfação no Trabalho

Em tempos remotos o trabalho era visto como algo desagradável e sofrido. Davis e Newstron (2001) relatam que apesar das condições de trabalho nessa época serem precárias, para sobreviverem, as pessoas aceitavam tais condições. Entretanto, as constantes mudanças que ocorreram ao longo dos anos, fizeram com que o ser humano passasse a se sentir realizado em seu trabalho, o qual deixou de ser algo obrigatório, para ser algo prazeroso, uma vez que o serviço prestado passou a ser recompensado.

De acordo com Kanaane (2011), do ponto de vista psicológico, o trabalhador tem diversas formas de se motivar e se satisfazer com seu trabalho, particularmente no que se refere à forma e ao meio como executa sua tarefa. Ou seja, o trabalhador perceber as condições que empresa oferece a ele, e mensura se essas serão favoráveis ou não para satisfazer suas necessidades.

A motivação é uma ferramenta preciosa, tendo em vista que dessa forma as pessoas se dedicam para atingir uma meta que satisfará suas necessidades, segundo Bergamini (2008), o auto interesse reflete uma força motriz ao trabalhador. Sendo assim, devem os gestores, cada vez mais, investirem no maior envolvimento e comprometimento das pessoas com a organização, ao passo que as relações humanas interferem no ambiente organizacional, é essencial manter as pessoas motivadas.

Motivar os funcionários é um dos grandes empecilhos em qualquer organização. Assim, no ponto de vista de Sayles e Strauss (1975) cinco abordagens são fundamentais para motivar as pessoas: Ser forte, ser bom, ter poder de barganha, competição, motivação interiorizada.

Bergamini (2008) afirma que o papel da liderança na motivação é fundamental, e um administrador eficaz é aquele que tem influencia sobre o comportamento de seus colaboradores, que se apoia em seu poder de manipular as variáveis extrínsecas para atingir resultados propostos, uma vez que, conforme o padrão de comportamento de uma pessoa satisfaça suas expectativas considerando a sua função, pode-se afirmar que ela está motivada.

Para se conhecer a motivação humana é necessário, segundo Chiavenato (2004), ter conhecimento do que ocorre no comportamento das pessoas. Uma necessidade rompe o estado de equilíbrio do organismo, gerando desconforto, insatisfação, desequilíbrio e tensão, sendo capaz de levar o indivíduo a um comportamento irregular. Um indivíduo encontrará a satisfação da necessidade quando seu comportamento for eficaz e, dessa forma, a descarga da tensão que ela provoca. O indivíduo volta ao estado de equilíbrio anterior, quando satisfaz sua necessidade, se ajustando ao ambiente.

A convivência com superiores e colegas é fundamental no ambiente organizacional, afirma (ROBBINS, 2005). É necessário também que sejam obedecidas às regras e a política organizacional, afim de que se alcancem os padrões de desempenho desejados.

[...] “o trabalho é uma ação humanizada exercida num contexto social que sofre influências oriundas de distintas fontes, o que resulta numa ação recíproca entre o trabalhador e os meios de produção, o trabalhador e a organização social do trabalho, que determinam o grau de flexibilidade percebido nas relações de produção”. (KANAANE, 1999, p. 17).

Em consonância com Spector (2002), se a pessoa gosta de seu trabalho ela o realizará com mais dedicação, gerando maior satisfação. Alega também que a satisfação envolve o indivíduo e o seu trabalho, sendo necessário observar a personalidade dos colaboradores com seu trabalho, pois é com essa análise que se consegue compreender a satisfação.

Conforme Siqueira (2008), as dimensões capazes de medir a satisfação no trabalho são cinco: satisfação com o salário, colegas, chefia, com as promoções e com o próprio salário. Essa satisfação é baseada na forma que o indivíduo

individualmente analisa o seu trabalho. À medida que aumenta o grau de satisfação de uma pessoa com seu trabalho, segundo Robbins (2005), maior será seu desempenho para realizar perfeitamente suas tarefas, o contrário ocorre se a pessoa está insatisfeita com suas atividades, ela não demonstrará empenho para realizar essas tarefas.

As pessoas sentem-se mais satisfeitas no trabalho quando há cooperação e trabalho em equipe, sendo assim se uma pessoa não contribui o trabalho não se realiza, de acordo com Davis e Newstrom (2001). Essa satisfação com o trabalho aponta um indivíduo satisfeito com o cargo que ocupa, nas relações políticas, na religião, em razão de que não só o meio interno da organização interfere na satisfação das pessoas, mas também o meio externo podem afetar o desempenho no trabalho.

Investigar satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoções, o quanto a convivência com os colegas e as chefias e o quanto a realização das tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos. [...]. (SIQUEIRA, 2008, p. 267).

A satisfação no trabalho possui diferentes maneiras de ser medida, sendo que o ambiente no qual o indivíduo trabalha é o que causa um maior grau de satisfação. A Escala de Satisfação no Trabalho (EST), proposta por Siqueira (2008), analisa as cinco dimensões que definem a satisfação no trabalho. A primeira dimensão lida com a satisfação entre os colegas, contemplando o nível de colaboração entre os indivíduos e o grau de amizade que há entre eles. A segunda dimensão analisa o salário, o quanto ele afeta o custo de vida do servidor, está relacionado aos esforços e a capacidade profissional de cada colaborador. A terceira dimensão cuida da chefia, constatando a importância do chefe com o trabalhador, a satisfação do segundo com o primeiro e a relação entre ambos. A quarta dimensão cuida da natureza do trabalho, no que concebe a satisfação dos servidores quanto às tarefas desenvolvidas. Já a quinta e última dimensão analisa as promoções, demonstrando se o colaborador já progrediu dentro da organização. A escala de satisfação é uma medida multidimensional, e seu intuito é avaliar se o trabalhador encontra-se satisfeito com relação às cinco dimensões do trabalho.

Dentro de uma organização o grande diferencial competitivo é o capital intelectual, se a empresa colabora deixando satisfeito seu colaborador este é capaz

de transformar sua força de trabalho, rendendo muito mais do que um funcionário que se encontra insatisfeito.

Por se tratar de uma empresa privada é fundamental que as pessoas que trabalham nessa organização sejam satisfeitas com seu trabalho para que transmitam essa satisfação no bom atendimento ao consumidor.

3 METODOLOGIA

Esse capítulo será redigido por várias etapas que irão relatar a classificação da pesquisa, os sujeitos da pesquisa e o universo amostral, juntamente com a coleta, a análise e a interpretação dos dados coletados.

3.1 Classificação da pesquisa

Trata-se de uma pesquisa aplicada uma vez que trás conhecimentos voltados para solucionar problemas da realidade, além de abranger verdades e interesses locais.

A pesquisa classifica-se como quantitativa e qualitativa. Essa porque possibilita a análise dos resultados obtidos com os questionários. Aquela por apresentar informações dos participantes da pesquisa.

É uma pesquisa exploratória uma vez que a organização nunca trabalhou com o tema da satisfação no trabalho, descritiva, pois emprega técnicas de coleta de dados com a aplicação de questionários e observação sistemática, bibliográfica, dado que se desenvolveu com base em materiais já elaborados, embasado em livros e artigos científicos, documental em virtude de averiguar o histórico da empresa, desde a sua fundação até os dias de hoje e de levantamento, posto que faz interrogações diretas à pessoas das quais se deseja saber o comportamento.

A pesquisa também se enquadra como de campo, devido ao fato de ser desenvolvida no próprio local onde os fenômenos ocorrem, utilizando técnicas de observação direta, e por fim vem a ser um estudo de caso, em razão de que se restringe a uma empresa com poucas pessoas.

3.2 Sujeitos da Pesquisa e Universo Amostral

Os sujeitos da pesquisa foram os 22 colaboradores da empresa. O Universo Amostral é a empresa Magazine Móveis Nova Prata LTDA, situada em Nova Prata do Iguaçu- PR.

3.3 Coleta de Dados

Um questionário (Anexo A) será entregue a cada um dos colaboradores, baseado no modelo de Siqueira (2008), com a finalidade de analisar a satisfação dos funcionários no que se refere às cinco dimensões trabalhadas no decorrer da pesquisa, as quais são: a satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, natureza do trabalho e satisfação com promoções. Esse questionário será utilizado como instrumento para a coleta de dados da pesquisa. Os questionários serão distribuídos aos colaboradores no mês de outubro de 2018, com um prazo de dois dias para a entrega do mesmo.

3.4 Análise e Interpretação dos Dados

Depois de realizada a coleta de dados será feita uma análise qualitativa e quantitativa, baseado nas respostas do questionário, a fim de descrever como o estudo foi realizado.

Para à análise quantitativa foi realizado um questionário, contendo 25 questões, cinco de cada dimensão e a resposta para cada questão é em escala de satisfação de 1 a 7, sendo:

1= Totalmente insatisfeito

2= Muito insatisfeito

3= Insatisfeito

4= Indiferente

5= Satisfeito

6= Muito satisfeito

7= Totalmente satisfeito

4 ANÁLISES E DISCUSSÕES

A finalidade deste capítulo é contextualizar a organização, identificar o perfil dos participantes e a satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho.

4.1 Contextualização da Empresa

Em novembro de 1979, Augusto Lorenzetti, Ivone Guisolf Rech e Jacob Marangoni iniciaram uma sociedade, fundando a empresa Magazine Móveis, na cidade de Nova Prata do Iguaçu - Paraná. A junção das iniciais dos três sobrenomes oficializou o nome da empresa como Magazine Móveis Lorema. Inicialmente vendiam além de móveis, eletrodomésticos e tintas da marca Renner. Com o passar dos anos Jacob e Ivone compraram a parte de Augusto. E mais tarde desfez-se a sociedade quando Ivone juntamente com seu filho Vandir Rech Filho compraram a empresa. Na mesma época parou-se a venda de tintas e incluiu a venda de artigos para presente e brinquedos.

Em meados de outubro de 1989 houve a baixa da empresa Magazine Móveis Lorema passando para Magazine Móveis Nova Prata LTDA.

A empresa está localizada, atualmente, na Avenida Iguaçu, nº 884, Centro, em Nova Prata do Iguaçu – PR. A organização é cadastrada perante a receita federal como optante pelo simples nacional e possui um quadro de 22 funcionários.

4.2 Perfil dos participantes

Para entender melhor a organização em estudo foi analisado o perfil de cada um dos seus funcionários. Através dessa análise, torna-se mais viável compreender as respostas obtidas no questionário a seguir sobre a satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho.

Quanto ao gênero, percebe-se uma equidade entre os participantes, sendo (50%) do gênero masculino e (50%) do gênero feminino.

Em relação à faixa etária de cada funcionário, a geração X (de 26 a 35 anos) tem maior percentual, (41%), enquanto a geração Y (de 18 a 26 anos) representa (36,3%) e a Baby Boomers (acima de 35 anos) tem uma participação de (22,7%).

Com relação ao estado civil de cada funcionário, observou-se que a maioria, (68,2%), são casados e possuem filhos (59%).

Foi também questionado aos participantes o tempo de cada um dentro da organização, e a maior parte dos funcionários (45,5%) possui entre 1 à 5 anos de serviço, enquanto (31,8%) trabalha a mais de 10 anos na empresa e (22,7%) possui entre 5 à 10 anos de trabalho.

Quanto ao grau de escolaridade de cada funcionário, a maioria (73%) não possui ensino superior, sendo que um funcionário não foi alfabetizado. Em relação à área de formação daqueles que ingressaram no ensino superior, tivemos dois dos funcionários formados em Ciências Contábeis, um Administrador, um Arquiteto e duas Pedagogas.

Quando questionado o cargo que cada um exerce na empresa, averiguou-se que a maior parte (31,8%) são montadores e (18,2%) vendedores. Contando ainda com um caixa, um auxiliar de escritório, dois fiscais, dois financeiro, dois desing interiores, dois responsáveis pela limpeza e um gestor.

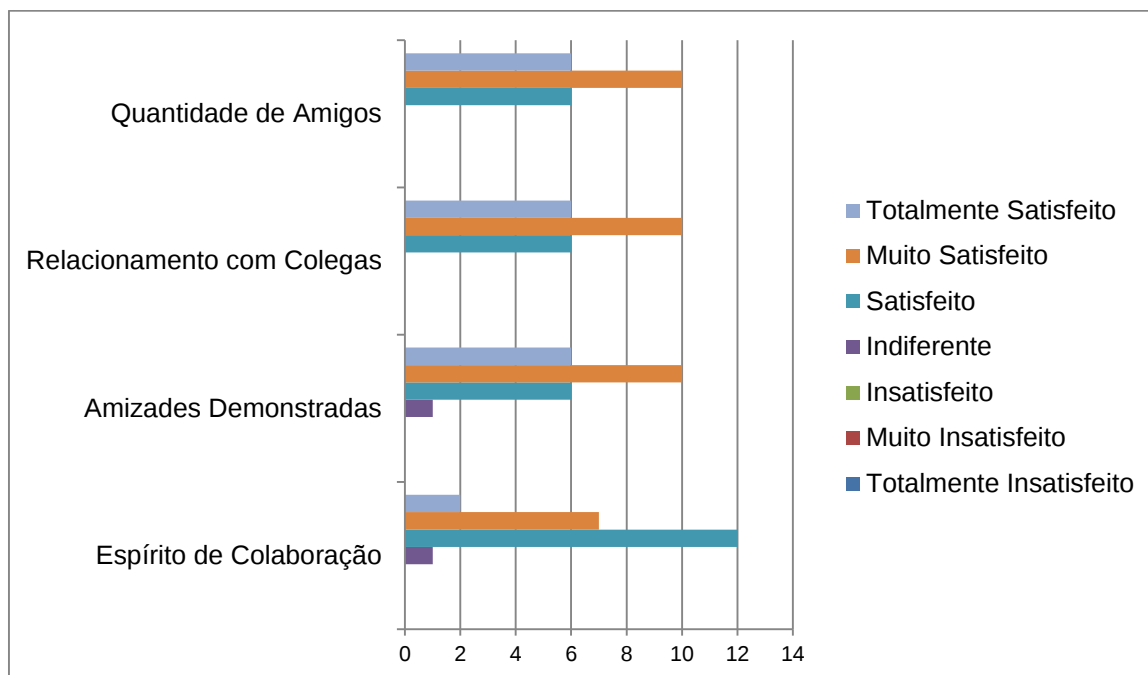
4.3 A satisfação no trabalho

Compõem as cinco dimensões trabalhadas de Siqueira (2008), apresentando o resultado do questionário respondido pelos colaboradores, juntamente com a nota que o gestor deu em relação às dimensões, além de propor melhorias referente ao tema proposto, se houver necessidade.

4.3.1 Satisfação com os Colegas

O gráfico 01 a seguir retrata os índices das respostas apresentadas pelos colaboradores quanto ao espírito de colaboração entre eles, as amizades demonstradas, o relacionamento e a quantidade de amizades existentes entre os funcionários e o grau de confiança que possuem com seus colegas. Após analisar o resultado dos índices referente à satisfação com os colegas, nota-se que os colaboradores encontram-se satisfeitos no tocante a essa dimensão.

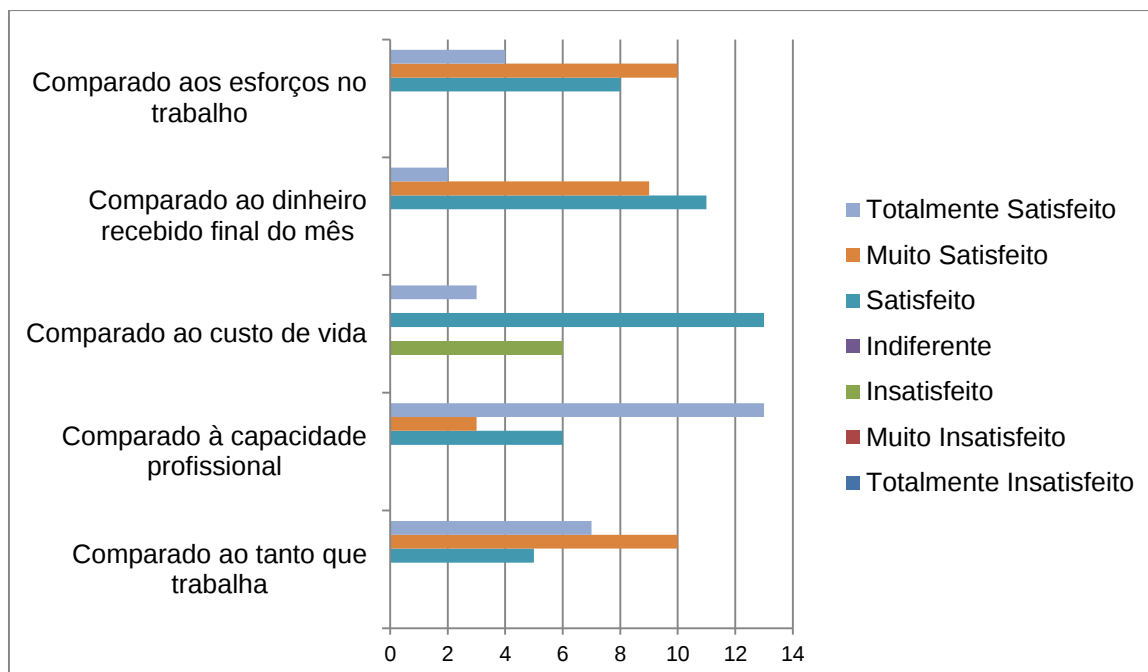
Por se tratar de uma empresa familiar, de pequeno porte é mais comum obter bons índices de relacionamento entre os colaboradores, os quais afirmaram reunir-se com frequência para confraternizações.

Gráfico 01: Satisfação com colegas

Fonte: Mariana Rech (2018).

4.3.2 Satisfação com o salário

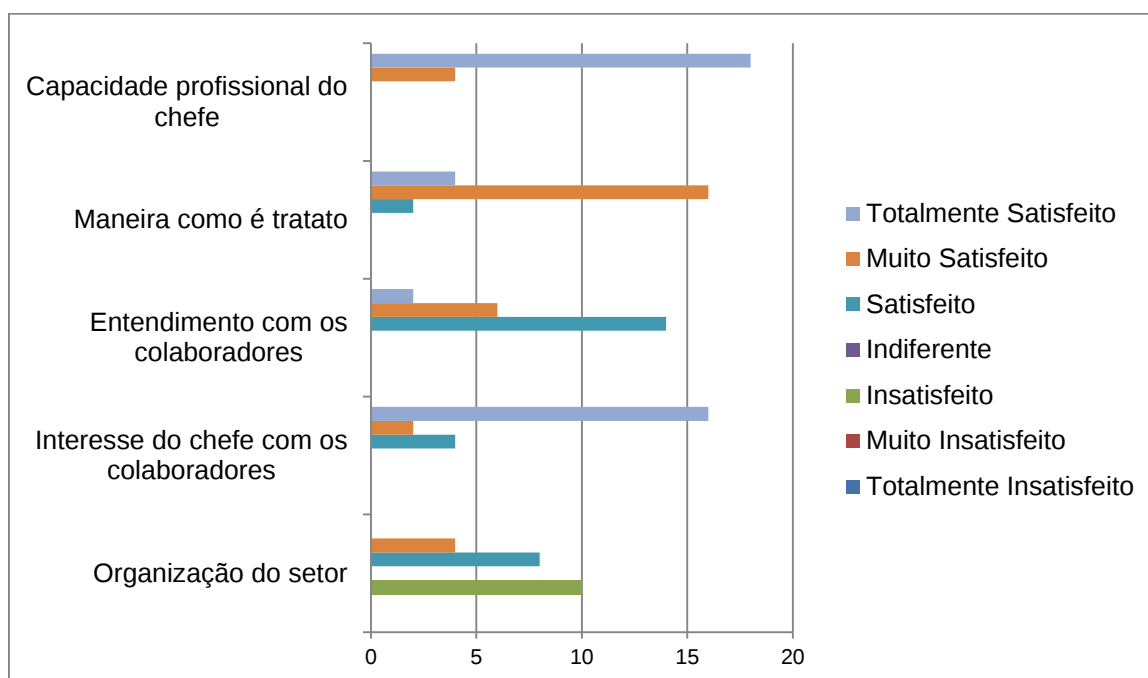
O gráfico 02 analisará a satisfação quanto ao salário que o funcionário ganha comparado com o tanto que trabalha, a sua capacidade profissional, ao custo de vida que possui, ao dinheiro que recebe em relação às horas extras trabalhadas e o esforço que o funcionário faz para desenvolver seu trabalho. O resultado quanto aos índices em relação ao salário que o funcionário recebe na empresa, aponta que a maioria encontra-se satisfeita, com exceção de seis funcionários que colocaram estar insatisfeitos quando comparado seu salario ao custo de vida que possuem.

Gráfico 02: Satisfação com o salário

Fonte: Mariana Rech (2018).

4.3.3 Satisfação com a chefia

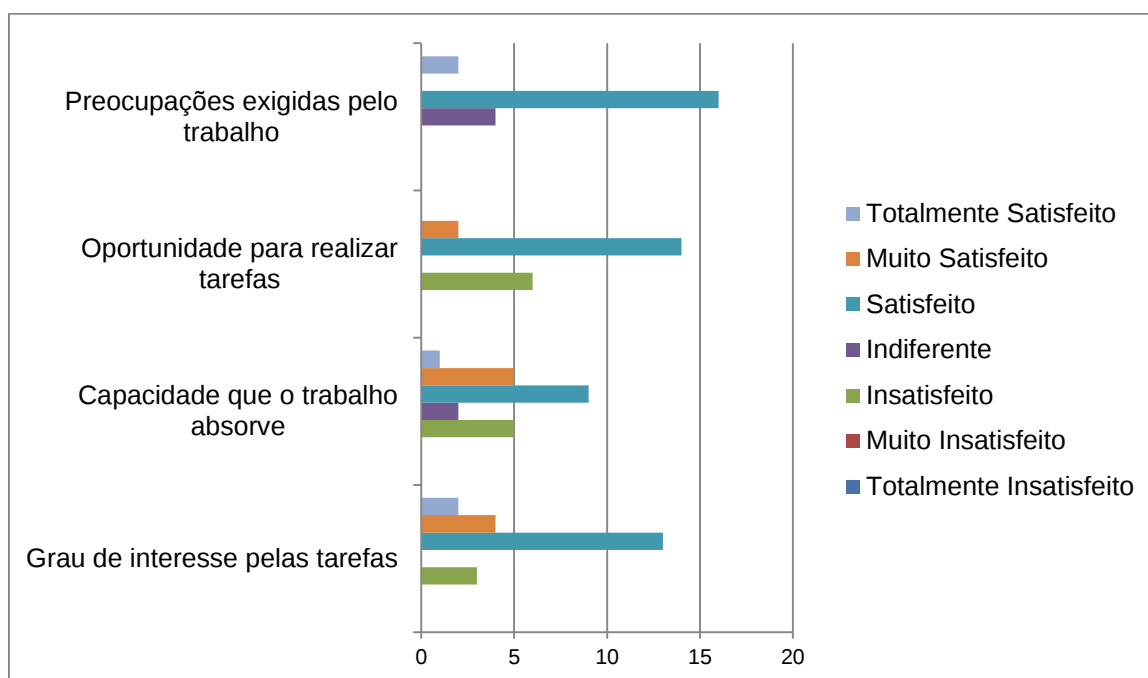
No gráfico 03 será investigado se os funcionários estão de acordo com a maneira que o trabalho é organizado pelo gestor, com o interesse do gestor pelo funcionário, se o gestor compreende e trata bem seu colaborador e com a capacidade do gestor como profissional da empresa. Com a análise do gráfico, averiguou-se que todos estão satisfeitos com o gestor da empresa, ocorrendo insatisfação apenas no tocante a forma como o setor onde o funcionário trabalha está organizado.

Gráfico 03: Satisfação com a chefia

Fonte: Mariana Rech (2018).

4.3.4 Satisfação com a natureza do trabalho

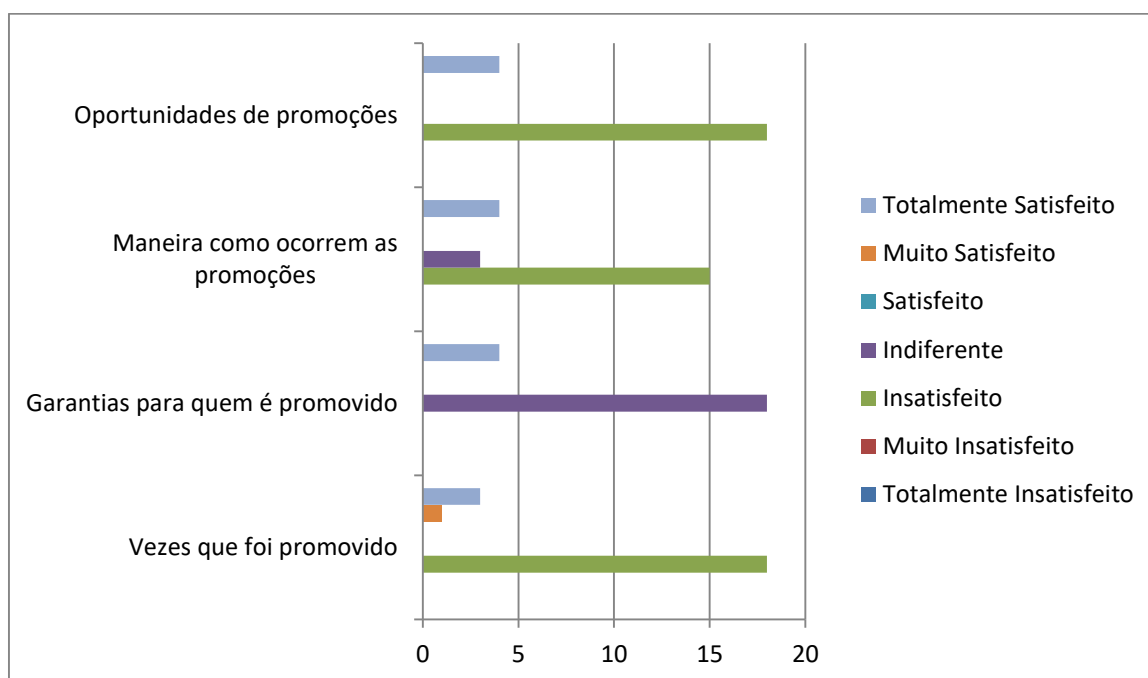
O gráfico 04 a seguir observará o grau de interesse do funcionário com as tarefas que realiza, à capacidade que o trabalhador absorve com o serviço prestado, se o funcionário tem oportunidade para executar tarefas, as preocupações que o trabalho exige e a diversidade das tarefas executadas. A interpretação dos índices em relação à natureza do trabalho na organização mostra que os servidores estão satisfeitos referente a essa dimensão.

Gráfico 04: Satisfação com a natureza do trabalho

Fonte: Mariana Rech (2018).

4.3.5 Satisfação com as promoções

A última análise, gráfico 05, ocupa-se de identificar se o colaborador já foi promovido na organização, se quem é promovido possui garantias, de que forma se sucedem as promoções, quais as oportunidades de promoção e qual o tempo de espera para ser promovido na empresa. Relativo a essa dimensão, por essa tratar-se de uma empresa de pequeno porte, raramente ocorrem promoções, percebendo após a interpretação do gráfico que a maioria respondeu estar indiferente em relação a essa dimensão.

Gráfico 05: Satisfação com as promoções

Fonte: Mariana Rech (2018).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a conclusão do estudo com os funcionários da empresa Magazine Móveis foi possível compreender o tema satisfação no trabalho. Conforme visto no (anexo A) foi distribuído aos 22 funcionários da empresa um questionário para que entregassem devidamente preenchido no prazo combinado. Concluiu-se após analisar as respostas obtidas nos questionários que os colaboradores estão satisfeitos em relação às cinco dimensões de satisfação de Siqueira (2008): satisfação com colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções.

Ao final pode-se notar que o propósito desse estudo foi alcançado, ao passo que os colaboradores tiveram oportunidade de exporem suas opiniões quanto à satisfação e como eles se sentem referente às dimensões trabalhadas, assim eles puderam perceber sua importância dentro da empresa e que para as mudanças acontecerem depende muito deles mesmos.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
_____. **Recursos humanos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. _____
Comportamento organizacional. 2. ed. Pág 192. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital humano das organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992, v. 1.

DAVIS Keith; NEWSTROM John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1 ed. 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Técnicas de pesquisa em economia e elaboração de monografias**. 1.ed. São Paulo: atlas, 2000. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas S.A, 2001.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações. O homem rumo ao século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações**. São Paulo: Atlas S.A., 2011.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11° ed. São Paulo: Pearson education, 2005.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SAYLES, Leonardo R. & STRAUSS, George. **Comportamento Humano nas Organizações**. 1ª Ed. Ed. Atlas, São Paulo, 1975.

SIQUEIRA, M.M.M, **Medidas do comportamento organizacional: satisfação no trabalho**. São Paulo: Artmed, 2008.

ANEXOS

ANEXO A

ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO COM OS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA MAGAZINE MÓVEIS NOVA PRATA LTDA.

Caro Colega!

Estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso na área de Gestão de Pessoas, cujo tema trata da satisfação no trabalho. Em vista disso, solicito a sua participação para responder com total sinceridade as questões do questionário abaixo. Quero deixar claro que a identidade de cada um não será revelada, uma vez que estes dados serão utilizados para fins acadêmicos. Obrigada pela cooperação.

Mariana Rech

Acadêmica do curso de Administração da FAG.

I PARTE: Escala de Satisfação no trabalho – EST

As frases abaixo retratam alguns aspectos do seu trabalho. Aponte o seu grau de satisfação ou insatisfação quanto a cada um. Sua resposta deve ser anotada nos parênteses que antecedem cada frase, em uma escala de 1 a 7 que melhor representa sua resposta.

1= Totalmente insatisfeito

2= Muito insatisfeito

3= Insatisfeito

4= Indiferente

5= Satisfeito

6= Muito satisfeito

7= Totalmente satisfeito

- 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. ®

® Itens que compõem a versão reduzida da EST (15 itens).

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

II – PARTE - Dados de Identificação

1. Idade: () 18 até 26 anos () 27 até 35 anos () acima de 35 anos
2. Sexo: () Feminino () Masculino
3. Estado civil: () Solteiro () Casado
4. Filhos: () Sim () Não Quantos: _____

III – PARTE - Dados Profissionais

1. Tempo de serviço: () Entre 1 à 5 anos () Entre 5 à 10 anos
() Mais de 10 anos
2. Grau de escolaridade: () Ensino fundamental completo () Ensino médio completo () Ensino superior completo
3. Qual a área de formação: () Ciências Contábeis () Administração
() Outras:
4. Qual o cargo que exerce: () Vendedor () Montador () Caixa () Auxiliar de Escritório () Fiscal () Financeiro () Compras () Limpeza () Desing Interiores