



SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE COLABORADORES DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COOPERATIVA

Satisfaction in the work of employees of a cooperative financial institution

NICELETTI, Cristiane Deckmann¹; FABRÍCIO, Adriane²; CARNEIRO, Cleiton
Jardel³; CARNEIRO, Lineia⁴; ROTILI, Liane Beatriz⁵

RESUMO: O objetivo desta pesquisa é identificar e analisar a satisfação dos funcionários de Instituição Financeira de Cooperativa Estado do Rio Grande Grande do Sul. Foi utilizado o instrumento Escala de Satisfação no Trabalho (EST) validado por Siqueira (2008), a pesquisa é de natureza descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa, a amostra é composta por 37 colaboradores da organização. Os principais resultados apontam que das cinco dimensões que o instrumento analisa, a dimensão em que os colaboradores se mostram mais satisfeitos é a dimensão que relaciona a satisfação com a chefia, seguida pela dimensão de relacionamento com os colegas, por outro lado, a dimensão com o menor índice de satisfação é a dimensão que relaciona os salários. Percebe-se que embora a organização ofereça vários benefícios para seus colaboradores, eles ainda não se sentem satisfeitos, talvez isso ocorra por que a organização não enfatiza esses benefícios, por esse motivo sugerem-se ações de gestão de pessoas, como reuniões e feedbacks constantes para visualizar melhor os pontos de insatisfação e também desenvolver ações de endomarketing para melhorar a imagem da organização nesse sentido, bem como a satisfação.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho, Colaboradores, Organização.

Abstract: The objective of this research was to identify and analyze the satisfaction of employees of Credit Institution of State of Rio Grande Grande do Sul. The instrument Work Satisfaction Scale (EST) was validated by Siqueira (2008), the research is descriptive in nature , with a quantitative and qualitative approach, the sample is composed by 37 employees of the organization. The main results point out that of the five dimensions that the instrument analyzes, the dimension in which employees are most satisfied is the dimension that relates satisfaction with management, followed by the dimension of relationship with colleagues, on the other hand, the dimension with the lowest index of satisfaction is the dimension that relates wages. It is noticed that although the organization offers several benefits to its employees, they still do not feel satisfied, perhaps this happens because the organization does not emphasize these benefits, for that reason it is suggested actions of endomarketing to better visualize the points of dissatisfaction and also develop endomarketing actions to improve the image of the organization accordingly, as well as satisfaction.

¹ Bacharel em Administração, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUI. E-mail: cristianenicoletti@hotmail.com

² Doutoranda em Administração, Universidade Federal de Santa Maria – UFSM. E-mail: adriane.fabricio@unijui.edu.br

³ Cursando Tecnólogo em Gestão do Agronegócio, Instituto Federal Farroupilha – IFF. E-mail: kleiton.carneiro@hotmail.com

⁴ Mestranda em Desenvolvimento Regional, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUI. E-mail: lineiacarneiro@yahoo.com.br

⁵ Mestranda em Desenvolvimento Regional, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUI. E-mail: liane.rotili@hotmail.com



Keywords: Satisfaction at work, Employees, Organization.

Introdução

A satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos que podem ser bons ou ruins vistos pelo trabalhador em relação à atividade que exerce, varia de acordo com sua saúde física e psicológica (CHIAVENATTO, 2004). Sendo o homem um ser que necessita de estímulos diários que o motive na busca pelo conhecimento e o torne produtivo na realização de suas tarefas.

As condições físicas, materiais, psicológicas e sociais de um ambiente também estão atreladas a satisfação no trabalho. Por este motivo o ambiente de trabalho deve ser agradável, para que o absenteísmo, a rotatividade de pessoas, os acidentes e as doenças não afetem a produtividade e o relacionamento entre colaboradores e gestores.

Na atualidade as instituições financeiras estão altamente competitivas e rentáveis, com isso as metas lançadas, também a exigência em relação destes profissionais está cada vez mais presente, no entanto estes profissionais sofrem com as tensões, pressão, estresse e inseguranças nas tomadas de decisões. Ficando assim suscetíveis ao desgaste emocional, causando frustrações e ansiedade, pois sua qualidade de vida acaba sendo abalada e faz com que seu desempenho seja afetado de forma negativa e também seus objetivos profissionais

A exigência de profissionais qualificados, dedicados, competentes e bem dispostos a atender as necessidades de seus clientes e da instituição em si, são fatores relevantes para as organizações. A busca por engajar profissionais e criar um clima organizacional agradável, nas instituições financeiras vem sendo um desafio a cada ano.

Pode-se dizer que uma pessoa insatisfeita com o seu trabalho consecutivamente não será produtiva, pois a insatisfação ocasiona a falta de motivação do trabalhador. Segundo Robbins (2008, p. 6), “uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto uma pessoa insatisfeita apresenta atitudes negativas”.

Diante do contexto apresentado, este estudo tem como objetivo geral identificar e analisar a satisfação no trabalho, dos colaboradores de uma Instituição Financeira Cooperativa, será utilizado o seguinte instrumento para mensuração, a partir da aplicação da A EST construída e validada pela autora Siqueira (2008), que mede o grau de satisfação dos trabalhadores dentro do ambiente organizacional, levando em consideração cinco dimensões: a) satisfação com os colegas de trabalho b) satisfação com o salário e remuneração c)



satisfação com a chefia d) satisfação com a natureza do trabalho, e) satisfação com as promoções.

Instituições Financeiras Cooperativas

As instituições financeiras cooperativas são intermediárias financeiras entre os agentes superavitários e deficitários, o que proporciona uma organização no sistema financeiro para quem tem recursos para poupar e para quem necessita tomar recursos emprestados. Conforme Abreu (2017), o sistema financeiro nacional tem o importante papel de fazer a intermediação dos recursos entre os agentes econômicos superavitários e os deficitários de recursos, tendo como resultado um crescimento da atividade produtiva, o que é fundamental para o desenvolvimento da econômica.

Com o surgimento das instituições financeiras esse processo de poupar e pegar emprestado se tornou organizado e seguro para ambos os lados. Os indivíduos possuem um ambiente seguro e totalmente organizado para movimentar e resolver suas situações financeiras. O sistema das instituições financeiras cooperativas possui planejamento e organização para o funcionamento eficaz e com qualidade das agências, postos de atendimento no caso de financeiras, lotéricas e demais organizações autorizadas (OLIVEIRA, 2012).

Para que as expectativas dos associados ou clientes sejam superadas, é necessário perceber a situação do cenário econômico atual, existe a percepção clara das mudanças por conta do reposicionamento financeiro, sabe-se que a crise ainda assombra alguns países, em especial o Brasil, e com isso vem as mudanças de postura e atitudes em todo o mercado econômico, inclusive no capital humano o qual é atingido e, muitas vezes se desmotiva pelas informações vindas do noticiário (OLIVEIRA, 2012).

Satisfação no Trabalho

Conforme o dicionário Dicio (2009) a definição de satisfação é “o contentamento; prazer resultante da realização daquilo que se espera ou do que se deseja”. Também pode ser definida como valor pago por algum serviço prestado; indenização ou recompensa. Já a palavra trabalho remete ao significado de “conjunto de atividades realizadas por alguém para alcançar um determinado fim ou propósito; os mecanismos mentais ou intelectuais utilizados na realização de algo”.

No contexto do trabalho,



A satisfação no trabalho é um componente da motivação que leva trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamentos de trabalho importantes para os interesses empresariais, tais como o aumento de desempenho e da produtividade, permanência na empresa e redução de faltas no trabalho (SIQUEIRA, 2008, p. 257).

O ser humano avalia seu trabalho com base em suas experiências, seus valores e sua crença, dependendo se o resultado dessa avaliação for positivo, ele o leva a satisfação, mas se for negativo obtivemos a insatisfação, portanto, pode-se afirmar que a satisfação no trabalho está relacionada à natureza afetiva do ser humano (DAVIS E NEWSTROM, 1992).

Conforme Davis e Newstrom (1992) as necessidades humanas não possuem força igual, mas geralmente emergem numa certa prioridade. Na medida em que as necessidades primárias se acham razoavelmente satisfeitas, a pessoa coloca mais ênfase sobre as necessidades secundárias. A hierarquia das necessidades de A.H. Maslow estabelece cinco níveis, onde: as necessidades de nível baixo são identificadas como fisiológicas e de segurança, essas necessidades são para sobrevivência básica. Estando o indivíduo com estas necessidades bem resolvidas e satisfeitas, não implicará no seu desempenho do trabalho.

Já nas necessidades de alto nível são identificadas em três níveis. No terceiro nível esta as necessidades que envolvem o convívio familiar, e envolvimento social. No quarto nível estão as necessidades que envolvem a autoestima e o reconhecimento do valor pessoal. No quinto nível encontramos as necessidades pela auto realização, onde o indivíduo necessita sentir-se capaz e útil (DAVIS E NEWSTROM, 1992).

A partir de 1990 as emoções no contexto do trabalho foram sendo ligadas as alterações no comportamento dos trabalhadores, afetos positivos e negativos, estados de ânimo e emoções discretas que abarcam as experiências emocionais no contexto do trabalho e que se tornaram importantes para a compreensão de fenômenos como estresse, burnout, sofrimento e saúde mental dos trabalhadores (GONDIM E SIQUEIRA, 2004).

As dimensões dependem das circunstâncias ao seu redor e sofrem influência dos indivíduos envolvidos na organização, através de uma análise de cada uma delas que o sentido do trabalho é compreendido como um componente da realidade social vivenciada nas organizações, e interage com as variáveis pessoais e sociais de cada um, onde é influenciada pelas ações das pessoas.

Dimensões da Satisfação no Trabalho

Uma organização necessita que o grupo esteja engajado para o alcance de suas metas, para que isso ocorra com normalidade e facilidade, a união dos colaboradores em prol de um



objetivo em comum é muito importante. Mas deve ser considerado que cada organização possui seus valores e crenças, além de suas regras e políticas organizacionais. Conforme Robbins et. al (2005, p. 74), “o trabalho requer a convivência com colegas e superiores, a obediência a regras e políticas organizacionais, o alcance de padrões de desempenho”.

Segundo Siqueira (2008, p. 260) “a EST é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho”. Estas dimensões são identificadas através das seguintes nomenclaturas: Satisfação com os colegas de trabalho, com o salário e remuneração, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções.

É a partir do trabalho e da dedicação diária de cada colaborador que é possível atingir metas individuais e institucionais. Cada ser humano possui uma personalidade e cada indivíduo tem uma visão diferenciada, por isso o trabalho em equipe deve ser a soma de diversos pensamentos. Davis e Newstrom, (1992, p. 12) destacam que “as pessoas veem as organizações como um meio de ajudá-las a atingirem os seus objetivos, enquanto as organizações necessitam das pessoas para ajudarem na consecução dos objetivos organizacionais”.

No que tange em relação ao salário, muitas organizações trabalham com a motivação a partir da oferta de remunerações extras para seus colaboradores, através destas remunerações a organização vê o quanto motivado seu colaborador está para o atingimento das metas da organização. Como explica Robbins et. al (2005, p.194), “com as recompensas vinculadas ao desempenho da equipe, os funcionários fazem esforços extras para ajudar no sucesso de suas equipes”. Robbins et. al (2005 p. 177) acrescenta ao afirmar que “a motivação será alta à medida que as recompensas recebidas pela pessoa, por seu bom desempenho, satisfizerem as suas necessidades dominantes com suas metas individuais”.

Conforme Siqueira (2008, p. 261), satisfação com o salário contempla “contentamento com o que recebe como salário se comparando com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho”.

Com relação a chefia e seus colaboradores, este deve ser de fácil acesso, pois é a partir da cumplicidade e fácil acesso que tanto os colaboradores quanto supervisores conseguem analisar e fazer as devidas alterações e melhorias no setor, para que haja um melhor desempenho de funções nas áreas. Siqueira (2008, p. 261) aponta que satisfação com a chefia contempla “contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu



interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles”. Para Davis e Newstrom (1992, p. 130), “a administração necessita de informações a respeito da satisfação no trabalho dos empregados, de modo a tomar decisões pertinentes tanto no sentido de prevenir como no de resolver problemas com os funcionários”.

Com relação às promoções, a organização busca em seus colaboradores o autodesenvolvimento e o comprometimento com suas tarefas e com a instituição. Siqueira (2008, pg.261) ressalta que isso ocorre através do “contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção”. Davis e Newstrom, (1992, p. 10) afirmam que, “quando a administração leva em conta o comportamento organizacional, o faz tentando desenvolver um melhor empregado, como também querendo desenvolver uma pessoa melhor em termos de crescimento e realização”.

Metodologia

Está é uma pesquisa de natureza aplicada, que segundo Zamberlan (2014) visa gerar conhecimentos para a aplicação prática voltada à solução de problemas específicos da realidade. Envolve verdades e interesses locais. A fonte das questões de pesquisa é centrada em problemas e preocupações das pessoas e o propósito é gerar soluções potenciais para os problemas humanos.

Este estudo estrutura-se numa pesquisa descritiva, pois sua principal característica é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, por aplicação de questionários e uma observação sistemática de cada questão. Onde o principal objetivo é identificar, registrar e analisar as informações obtidas, também ocorre à descoberta de dados de um determinado sistema, pode-se citar como modelo de pesquisa descritiva uma pesquisa mercadológica e de opinião (VERGARA, 1998).

Os procedimentos técnicos utilizados foram pesquisa bibliográfica, levantamento (Survey), e pesquisa de campo, e a abordagem é mista, qualitativa e quantitativa (LOPES, 2016). Para verificar a confiabilidade ou grau de consistência interna entre os indicadores de um fator, aplicou-se o Alpha de Cronbach. Conforme Field (2009); Dessbesell, (2016), os valores entre $0,7 \leq a < 0,8$ representam índices aceitáveis, entre $0,8 \leq a < 0,9$, diz respeito a um bom índice e $> 0,9$ diz respeito a um ótimo índice de Alpha de Cronbach; por sua vez, valores $< 0,6$ indicam escala não confiável (Field, 2009).



O objeto de estudo é uma Instituição Financeira Cooperativa que possui 268 colaboradores, trabalha com 15 municípios do interior do estado do Rio Grande do Sul, tendo 18 agência. A organização oferece vários benefícios a seus colaboradores, sendo eles: vale alimentação, plano de saúde, plano odontológico, auxílio creche, previdência privada, auxílio para graduação, pós-graduação e MBA nas áreas de Administração, Contábeis e Economia. Investe também em treinamentos para cada área e para os colaboradores que se dispõem a desenvolver em cargos de liderança, proporcionando assim um PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) a estes colaboradores.

A pesquisa foi aplicada em seis Agências da Instituição Financeira Cooperativa: Ijuí Centro, Ijuí Imigrantes, Ijuí São Francisco, Bozano, Coronel Barros e Augusto Pestana. Assim a amostra foi de 37 colaboradores, correspondendo 70,3% (26) da cidade de Ijuí, 13,5% (05) da cidade de Bozano, 10,8% (04) da cidade de Augusto Pestana e 5,4% (02) da cidade de Coronel Barros.

A faixa etária predominante é dos 21 aos 31 anos de idade (64,9%), o gênero predominante na amostra é o gênero feminino (70,3%), e a maioria dos participantes são casados (56,8%).

Resultados e Discussões

A seguir são apresentados os resultados na aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho, validada por Siqueira (2008).

Análise da Incidência das Dimensões da Satisfação no Trabalho

A EST é dividida em cinco dimensões, a Tabela 1, apresenta os resultados obtidos a partir das respostas dos participantes com as médias e desvios padrão para cada item dentro de cada uma das dimensões. A dimensão de satisfação com os colegas de trabalho apresentou média geral de 5,37 e desvio padrão geral de 0,92, demonstrando assim que os colaboradores de modo geral estão satisfeitos, apresentando 0,848 de *alpha de cronbach*, representando um bom índice de associação entre as variáveis. A dimensão da satisfação com a natureza do trabalho obteve média geral de 5,04 e desvio padrão geral de 0,91, demonstrando assim que os colaboradores de modo geral estão satisfeitos, apresentando 0,765 de *alpha de cronbach*, representando um aceitável de associação entre as variáveis.

Tabela 1: Incidência das dimensões de satisfação no trabalho

Questão	Satisfação com os Colegas	Média	DV
1	Como espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	5,49	0,77
6	Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	5,57	0,76



14	Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho	5,6	0,8
17	Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	5,27	1,12
24	Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	4,92	0,95
		5,37	0,92
Questão	Satisfação com a chefia	Média	DV
2	Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor	5,24	0,83
9	Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho	5,13	1,08
19	Com o entendimento entre eu e meu chefe	5,51	0,87
22	Com a maneira como meu chefe me trata	5,38	0,92
25	Com a capacidade profissional do meu chefe	5,62	0,79
		5,38	0,91
Questão	Satisfação com as promoções	Média	DV
3	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa	4,4	1,38
4	Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido	4,54	1,3
10	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	4,62	0,98
16	Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	4,81	1,17
20	Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa	4,11	1,45
		5,5	1,28
Questão	Satisfação com o salário	Média	DV
5	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	4,24	1,16
8	Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	4,24	1,3
12	Com o meu salário comparado ao custo de vida	4,11	1,35
15	Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês	4,65	1,18
21	Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	4,38	1,23
		4,32	1,25
Questão	Satisfação com a natureza do trabalho	Média	DV
7	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	5,3	0,9
11	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	4,97	0,93
13	Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	5,11	0,81
18	Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	4,81	0,99
23	Com a variedade de tarefas que realizo	5	0,78
		5,04	0,91

A dimensão com a menor média, foi a dimensão que relaciona o salário, sendo que a média geral apresentada foi de 4,32, em seguida a relação da satisfação com as promoções, tendo como média geral 4,50, corroborando com a questão, as respostas descritivas dos colaboradores apontam que a maioria considera o salário fora do padrão de mercado para o tipo de função que exercem, esse é o principal motivo da baixa satisfação com este quesito.



As demais dimensões demonstraram satisfação em relação à natureza do trabalho a média geral foi de 5,04, após a satisfação com os colegas com média geral de 5,37 e por fim a satisfação com a chefia com média geral de 5,38, afirmando que os colaboradores se encontram satisfeitos em relação às demais dimensões estudadas.

Considerações Finais

A pesquisa foi aplicada em seis agências da Instituição Financeira Cooperativa, quais sejam: Ijuí Centro, Ijuí Imigrantes, Ijuí São Francisco, Bozano, Coronel Barros e Augusto Pestana. Assim a amostra foi de 37 colaboradores, correspondendo 70,3% (26) da cidade de Ijuí, 13,5% (05) da cidade de Bozano, 10,8% (04) da cidade de Augusto Pestana e 5,4% (02) da cidade de Coronel Barros. Percebe-se que a maioria dos colaboradores são jovens entre 21 e 31 anos, prevalecendo o gênero feminino, onde já possuem família, mas não exercendo cargo de gestão, um dado que chamou atenção foi o fato de a empresa incentivar os seus colaboradores a especializarem-se e buscar conhecimento, a pesquisa destacou que mais da metade possuem graduação incompleta e completa na área de Administração, também prevalecendo colaboradores que estão na organização a mais de 2 anos.

O objetivo do estudo foi identificar e analisar a incidência das dimensões da satisfação no trabalho em relação aos colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções, onde os colaboradores encontram-se indiferentes primeiramente em relação ao salário, sendo que a média geral apresentada foi de 4,32, em seguida a relação da satisfação com as promoções, tendo como média geral 4,50, corroborando com a questão, a autora do estudo e também colaboradora da Instituição Financeira Cooperativa estudada relata que a questão de salário e promoções devem ser revistas pela organização, realizar um estudo de mercado para oferecer salários compatíveis aos colaboradores, por esse motivo, sugere-se que a organização desenvolva ações de gestão de pessoas, como reuniões e feedbacks constantes, para visualizar melhor os pontos de insatisfação e também desenvolva ações de endomarketing para melhorar a imagem da organização nesse sentido, bem como a satisfação com os pontos apresentados.

As demais dimensões demonstraram satisfação em relação à satisfação com a natureza do trabalho a média geral foi de 5,04, após a satisfação com os colegas com média geral de 5,37 e por fim a satisfação com a chefia com média geral de 5,38, afirmando e respondendo a questão geral do estudo que os colaboradores estão satisfeitos em relação as dimensões de satisfação no trabalho estudada.



Referências Bibliográficas

- ABREU, Edgar. **Apostila CPA 10**. Cursos Prof. Edgar Abreu – Prepara você para certificações. Março, 2017.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2ªEd. São Paulo: Elsevier, 2004.
- DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo. 1992.
- DESSBESELL, Vanessa. **Trabalho de Conclusão de Curso: Síndrome de Burnout e Engajamento no trabalho: uma visão a partir de Docentes de Instituições de Ensino Superior**, Unijuí, 2016.
- FIELD, Andy. **Discovering Statistics Using Sps**. Third Edidition, Sage, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 1999.
- LOPES, Luis Felipe Dias. **Métodos Quantitativos**. 1ª edição, Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, 2016.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Manual de Gestão das Cooperativas**. São Paulo, Ed. Atlas, 6ª edição, 2012.
- ROBBINS, Stephen P.; DECENZO, David A. **Fundamentos de Administração: conceitos essenciais e aplicações**. 4ª. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2008.
- ROBBINS, Stephen P.; DECENZO, David A. **Comportamento Organizacional**. 11ª ed. São Paulo, Prentice Hall, 2005.
- SIQUEIRA, Mirlene M. Matias. **Medidas do Comprometimento Organizacional**. Porto Alegre, Ed. Artmed, 2008.
- VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- VIRGILLITO, Salvatore Benito. **Estatística Aplicada**. São Paulo, Alfa Omega, 2004.
- ZAMBERLAN, Luciano. **Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas**. Editora Unijuí, 2014.