

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO BENEFICENTE

Eduardo Henrique Loreti<sup>1</sup>  
Karoline Senna<sup>2</sup>  
Victor Hugo Alves de Souza<sup>3</sup>.

### RESUMO

**Objetivo:** descrever o nível de satisfação no trabalho dos funcionários de uma instituição beneficente na área de assistência social, saúde e educação. **Materiais e Métodos:** O estudo é do tipo exploratório, descritivo e aplicado. Foi utilizado o questionário de satisfação no trabalho com 21 funcionários de uma instituição beneficente. Após, os dados foram separados por domínios, sendo: satisfação com salário; satisfação com colegas; satisfação com chefia; satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com promoções. Logo em seguida foi calculada a média aritmética para cada domínio obtendo-se o nível de satisfação. **Resultados e Discussão:** Foi observado que nos domínios satisfação com os colegas (média 4,6) e satisfação com a natureza do trabalho (média 4,1) os funcionários se demonstraram indiferentes. Já nos domínios satisfação com salário (média 3,1), satisfação com chefia (média 3,9) e satisfação com promoções (média 3,4) os funcionários demonstraram insatisfação. Esses resultados demonstram que a insatisfação pode comprometer o desempenho profissional e da instituição, além de favorecer o surgimento de doenças ocupacionais.

**Palavras-Chave:** Satisfação no emprego; ambiente de trabalho; desempenho profissional; saúde do trabalhador.

---

<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES

## ASSESSMENT OF JOB SATISFACTION IN A BENEFICIAL INSTITUTION

### ABSTRACT

**Objective:** To describe the level of job satisfaction of the employees of a charity in the area of social assistance, health and education. **Materials and Methods:** The study is exploratory, descriptive and applied. The job satisfaction questionnaire was used with 21 employees of a charity. After the data were separated by domains, being: satisfaction with salary; Satisfaction with colleagues; Boss satisfaction; Satisfaction with the nature of work and satisfaction with promotions. Then the arithmetic mean for each domain was calculated and the level of satisfaction was obtained. **Results and Discussion:** It was observed that in the domains satisfaction with colleagues (mean 4.6) and satisfaction with the nature of the work (mean 4.1) the employees were indifferent. In the domains satisfaction with salary (mean 3.1), satisfaction with management (mean 3.9) and satisfaction with promotions (mean 3.4), the employees were dissatisfied. These results may compromise the professional and institutional performance, in addition to favoring the emergence of occupational diseases.

**Key Words:** Job Satisfaction; working environment; work performance; occupational health.

## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO EN UNA INSTITUCIÓN BENEFICIENTE

### RESUMEN

**Objetivo:** describir el nivel de satisfacción en el trabajo de los funcionarios de una institución benéfica en el área de asistencia social, salud y educación. **Materiales y Métodos:** El estudio es del tipo exploratorio, descriptivo y aplicado. Se utilizó el cuestionario de satisfacción en el trabajo con 21 funcionarios de una institución benéfica. Después, los datos fueron separados por dominios, siendo: satisfacción con salario; satisfacción con colegas; satisfacción con la jefatura; satisfacción con la naturaleza del trabajo y satisfacción con promociones. Luego se calculó la media aritmética para cada dominio obteniéndose el nivel de satisfacción. **Resultados y Discusión:** Se observó que en los ámbitos de satisfacción con los colegas (media 4,6) y satisfacción con la naturaleza del trabajo (media 4,1) los funcionarios se mostraron

---

<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES

indiferentes. En los dominios satisfacción con salario (media 3,1), satisfacción con jefatura (media 3,9) y satisfacción con promociones (media 3,4) los funcionarios demostraron insatisfacción. Estos resultados demuestran que la insatisfacción puede comprometer el desempeño profesional y la institución, además de favorecer el surgimiento de enfermedades ocupacionales.

Palabras clave: Satisfacción en el trabajo; ambiente de trabajo; rendimiento laboral; salud laboral.

## INTRODUÇÃO

O interesse pela satisfação no trabalho tem despertado a curiosidade de pesquisadores, principalmente da área organizacional, desde início da década de 30. Por volta de 1912 com Taylor surgiram os primeiros estudos sobre o assunto. Durante a II Guerra Mundial, junto com o surgimento do movimento das Relações Humanas, o tema estava muito ligado à redefinição do trabalho<sup>1</sup>.

No Brasil, os estudos sobre satisfação no trabalho datam de 1985, sendo alvo de grandes críticas por parte de estudiosos do assunto. Desde então muito se tem discutido e estudado sobre<sup>1</sup>, uma vez que esse fenômeno influencia diretamente o trabalhador, afetando sua saúde física e mental, além de atitudes, comportamento e interfere nas organizações<sup>2</sup>.

De acordo com Spector (2005)<sup>3</sup> a satisfação no trabalho demonstra como as pessoas se sentem na sua ocupação, sendo o quanto gostam do mesmo. Desse modo pode ser avaliada fazendo perguntas, por meio de questionários ou entrevistas.

Siqueira (2008)<sup>4</sup> destaca que apesar de ser objeto de estudo por anos a satisfação no trabalho não sofreu grandes mudanças nas dimensões que a constituem. Sendo assim, quando se fala neste tema, é importante avaliar as dimensões: satisfação com o salário; satisfação com os colegas de trabalho; satisfação com a chefia; satisfação com promoções e satisfação com a natureza do trabalho.

---

<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES

Morin (2002)<sup>5</sup> destaca que o salário e as promoções são de grande importância e está intimamente ligada a noção de satisfação no trabalho, uma vez que propicia suprir as necessidades de base do trabalhador e da família, além de promover sentimentos de segurança e autonomia. Rodrigues (2008)<sup>6</sup> destaca que a insatisfação com relação à promoção pode ser traduzida como indiferença da parte do empregador.

Piovezan e Simoni (2013)<sup>7</sup> destaca que o crescimento da profissão está intimamente relacionado ao desenvolvimento pessoal, sendo que a carreira pressupõe o desenvolvimento gradativo de cargos mais elevados e complexos, sendo a promoção importante nesse processo.

O ambiente organizacional permite oferecer a oportunidade de progresso integral do ser humano, assim a interação com os colegas de trabalho e com a chefia são de suma importância para a satisfação no trabalho<sup>8</sup>. O papel da chefia e como ela exerce sua liderança é fundamental para o avanço da satisfação dos trabalhadores, uma vez que influencia a motivação, o comprometimento e o sentimento de valorização dos funcionários<sup>7</sup>.

Outro fator importante para a satisfação no trabalho e a sua natureza. Quando o trabalhador encara sua ocupação como interessante e agradável isso o motivará e conseqüentemente terá um bom desempenho na atividade que exerce<sup>9</sup>.

Outros fatores podem induzir na satisfação do trabalho, como os fatores ergonômicos. Villarouco e Andreto (2008)<sup>10</sup> enfatizam que através da satisfação humana pode ser possível aumentar a produtividade, redução do absenteísmo, melhora como um todo da saúde do trabalhador e que a ergonomia tem um importante papel nesse sentido.

Observa-se que a satisfação no trabalho é uma variável de grande importância e que sofre a influencia de vários fatores e que apesar de o número de estudos na área estar aumentando, a literatura ainda é reduzida e como a satisfação no trabalho sofre a interferência de fatores inerentes a determinadas instituições a comparações de resultados se torna uma difícil missão.

Nesse sentido é importante estudar o tema dentro do contexto de cada instituição. Assim, o objetivo desse estudo foi descrever o nível de satisfação no trabalho dos funcionários de uma instituição beneficente na área de assistência social, saúde e educação.

---

<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES

## MATERIAL E MÉTODO

O presente trabalho é caracterizado como um estudo exploratório, descritivo e aplicado, de caráter institucional. A pesquisa descritiva, de acordo com Gil (2008)<sup>11</sup>, tem como atributos descrever as características de uma determinada população ou de um fenômeno. A pesquisa possui finalidade prática, na medida em que busca identificar o grau de satisfação dos trabalhadores e as principais mudanças necessárias, sendo desse modo uma pesquisa aplicada.

A instituição selecionada é uma associação civil, beneficente, com atuação nas áreas de assistência social, educação, saúde, prevenção, trabalho, profissionalização, defesa e garantia de direitos, esporte, cultura, lazer, estudo, pesquisa e outros, sem fins lucrativos ou de fins não econômicos, com duração indeterminada, fundada em 29 de abril de 2006. É responsável pelo atendimento 146 usuários. A associação conta atualmente com um total de 21 funcionários, sendo: 3 fonoaudiólogos, 2 fisioterapeutas, 1 terapeuta ocupacional, 1 Psicólogo, 1 assistente social, 5 pedagogos, 2 cuidadores, 2 auxiliares de serviços gerais, 1 motorista, 2 auxiliares administrativo e 1 administradora.

Para obtenção do nível de satisfação dos funcionários foi utilizado o questionário de satisfação no trabalho validado por Siqueira (2008)<sup>4</sup> do qual é composto por 25 assertivas que avaliam cinco dimensões. Os funcionários responderam ao instrumento de pesquisa por meio de uma escala que varia de 1 a 7 pontos (1 = totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito).

Todos os funcionários da instituição responderam ao questionário. Os dados coletados foram tabulados em uma planilha do programa Excel 2010. Os funcionários foram divididos em 4 grupos, sendo clínico (fisioterapeutas, fonoaudiólogos, terapeuta ocupacional, psicólogo e assistente social); pedagógico (professores); administrativo (auxiliar administrativo e administrador) e apoio (cuidadores, motorista e auxiliar de limpeza). Em sequência calculado a média aritmética simples para cada dimensão do questionário e para cada grupo.

Foi considerado que quanto maior fosse o valor do escore médio, maior seria o grau de satisfação do funcionário. Assim valores entre 5 e 7 indicam satisfação; valores entre 4 e 4,9 indicam indiferença e valores entre 1 e 3,9 indicam insatisfação.

---

<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES

Esse trabalho faz parte de um programa institucional de comportamento organizacional que está em processo de implantação na instituição. Todos os funcionários aceitaram participar e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e não tiveram suas identidades reveladas.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste estudo foi realizada uma pesquisa com 21 funcionários da instituição. Na Tabela 1 são apresentados os resultados sociodemográficos relativo aos funcionários.

**Tabela 1 – Dados Sociodemográficos**

<b>Variáveis</b>	<b>n(%)</b>
<b>Sexo</b>	
<b>Masculino</b>	19
<b>Feminino</b>	81
<b>Estado Civil</b>	
<b>Solteiro</b>	80,9
<b>Casado</b>	14,3
<b>Não informado</b>	4,8
<b>Escolaridade</b>	
<b>Ensino médio completo</b>	14
<b>Superior completo</b>	67
<b>Pós-graduação completa</b>	19

A Tabela 1 mostra que na instituição pesquisada há uma pequena predominância de funcionários do sexo Masculino (19%) e observa-se que 67% dos funcionários possuem nível superior completo.

A idade média dos funcionários é de 32,9 anos desvio padrão (DP) de 9,1. Apesar de a idade média apontar para um grupo de adultos jovens, um aspecto observado é a presença de trabalhadores com faixa etária próxima há 60 anos, o que pode ocasionar efeitos sobre a saúde do trabalhador, influenciado negativamente na satisfação no trabalho<sup>12</sup>.

O tempo médio gasto para chegar ao trabalho é de 53,4 minutos, DP 29,5, sendo que 76,2% utilizam o ônibus como principal meio de locomoção. Dois funcionários (9,52 %) já foram afastados devido a acidente de trabalho.

<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

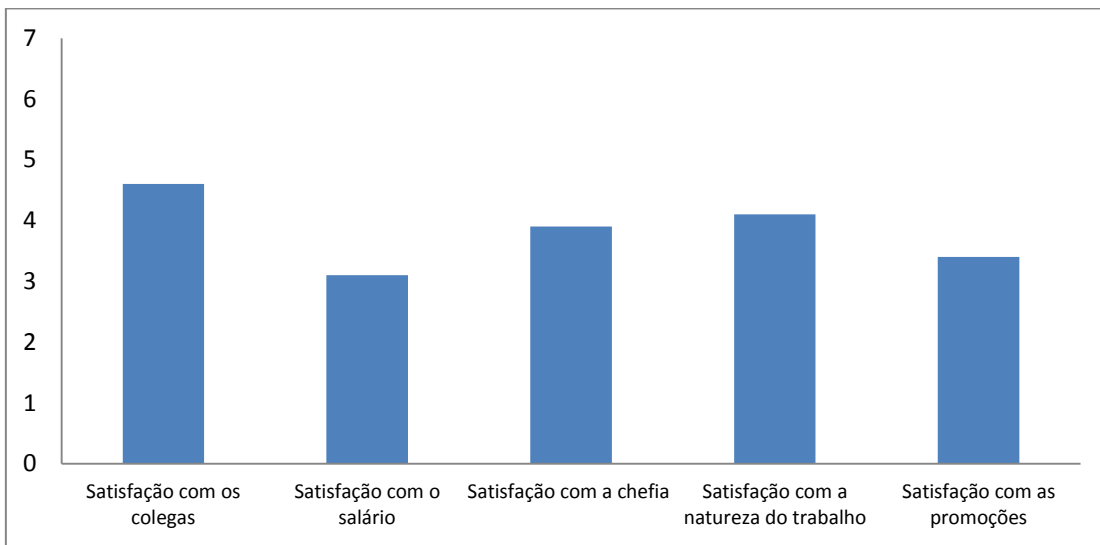
<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES

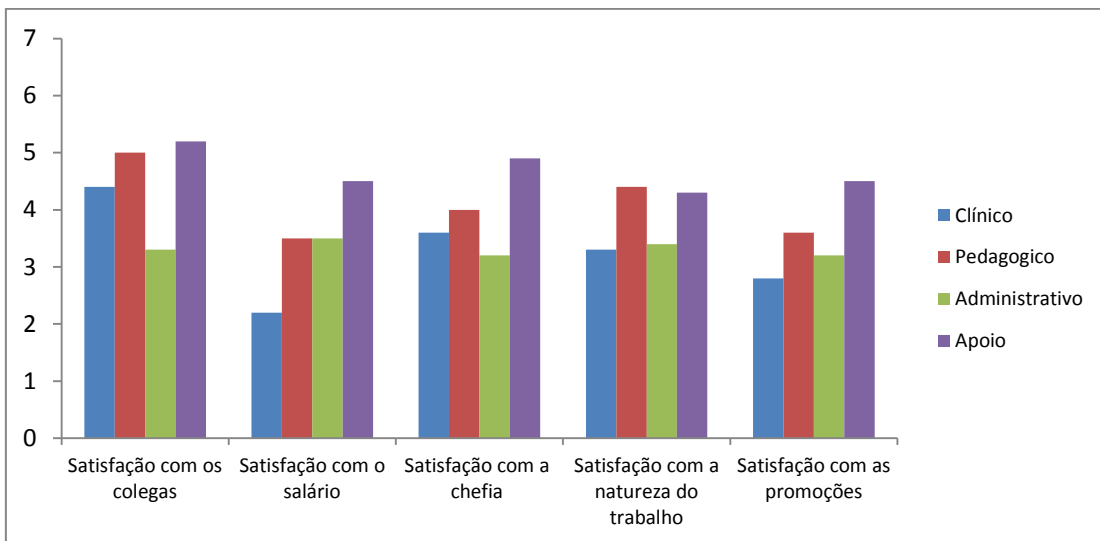
Nos gráficos 1 e 2 são apresentados os resultados obtidos com a Escala de Satisfação no Trabalho.

O gráfico 1 mostra que foi encontrado a média mais elevada para o item satisfação com os colegas (média 4,6), mostrando que os funcionários são indiferentes em relação a essa dimensão da Escala, assim como a dimensão satisfação com a natureza do trabalho (média 4,1). Já as dimensões satisfação com salário (média 3,1), chefia (média 3,9) e promoções (média 3,4) foi observado que os funcionários estão insatisfeitos.

**Gráfico 1 - Média do nível de satisfação de todos os funcionários para cada domínio.**



**Gráfico 2 – Média do nível de satisfação por grupo de funcionários para cada**



<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES

No gráfico é possível observar insatisfação ou indiferença em todas as dimensões, exceto para o grupo apoio na dimensão satisfação com os colegas que se mostrou satisfeito (média 5,2).

De acordo com Morin (2002)<sup>5</sup> o trabalho é uma atividade que cria uma relação entre as pessoas, o que contribui, de certo modo, para o desenvolvimento de sua identidade. Sendo importante que os trabalhadores desenvolvam uma boa relação entre os colegas de trabalho.

Maciel (2002)<sup>13</sup> destaca que a boa relação com os colegas é fundamental para satisfação no ambiente de trabalho. No entanto, na pesquisa ficou observado que os trabalhadores se encontram indiferentes.

Suehiro, Santos, Hatamoto e Carsoso (2008)<sup>14</sup> sugerem que quanto maior a escolaridade maior a satisfação dos profissionais com o tipo de trabalho que realizam. No entanto, no que se refere à satisfação com a natureza do trabalho, observa que o grupo clínico se mostrou insatisfeito (média 3,3), sendo que 100% possui nível superior de escolaridade.

A satisfação com a natureza do trabalho segundo Martines (2002)<sup>2</sup> e Maciel; Diniz de Sá (2007)<sup>15</sup> é de grande importância para a felicidade e o bem-estar dos trabalhadores, entretanto observa-se que ambos os grupos estão insatisfeito ou indiferente com a natureza do trabalho, podendo ser isto um predito para o aparecimento de doenças<sup>19</sup>. Resultados diferentes foram obtidos por Maciel; Diniz de Sá (2007)<sup>15</sup> onde se observou que os professores estavam satisfeitos com a natureza do seu trabalho e não pensavam em mudanças.

Nesse sentido, está claro que independente do grupo, quando analisado a dimensão satisfação com a natureza do trabalho, é evidente a necessidade de proporcionar para os trabalhadores oportunidades para o desenvolvimento psicológico do empregado.

Os resultados obtidos demonstram insatisfação com a chefia. Conforme destacado por Garrido (2009)<sup>9</sup> o trabalho exercido por uma pessoa vai além das atividades óbvias, requer a convivência com os superiores e que muitas vezes a insatisfação com a gerência pode ocorrer quando uma pessoa não capacitada profissionalmente, não tem aptidão para exercer tal cargo e sem habilidades para orientação assume este papel.

---

<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES



Com relação aos domínios satisfação com o trabalho e satisfação com a chefia foi observado insatisfação, demonstrando uma grande necessidade de análise por parte da instituição estudada, pois são fatores importantes para o bem-estar no trabalho<sup>6</sup>.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatou-se com esse estudo a necessidade de mudanças na organização da instituição. Os resultados obtidos demonstram um grande grau de insatisfação e indiferença por parte de todos os funcionários. Pode-se inferir assim que os trabalhadores não se sentem motivados, satisfeitos e comprometidos com a organização, o que pode comprometer seu desempenho profissional e da instituição, além de favorecer o surgimento de doenças ocupacionais.

Desse modo, esse trabalho contribuiu para um entendimento por parte da instituição das principais variáveis que afetam a satisfação no trabalho, além de contribuir para a criação de ações de suporte e melhorias que precisam ser estudadas.

Esse estudo foi um trabalho institucional, desse modo, seus resultados não são cabíveis de generalização, sendo representativos apenas do contexto no qual a instituição está inserida. No entanto, os resultados demonstram a importância de se olhar mais atentamente para os fatores que influenciam na satisfação no trabalho.

## REFERÊNCIAS

1. Cura, M.L.A.D., Rodrigues, A.R.F. Satisfação profissional do enfermeiro. Rev. Latino-am. Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 7, n. 4, p. 21-28, 1999.
2. Martinez, M.C., Paraguay, A.I.B. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, v. 6, p. 59-78, 2003.
3. Spector, P.E. Psicologia nas organizações. São Paulo: Saraiva, 2005.
4. Siqueira, M.M.M. Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. São Paulo: Artmed, 2008.
5. Morin, E., Tonelli, M.J., Pliopas, A.L.V. O trabalho e seus sentidos. Psicologia e Sociedade, v. 19, n. 1, p. 47-56, 2007.
6. Rodrigues, M.V. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise do nível gerencial. 11 ed, Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES

7. Piovezan, C.K., Simoni, H.A. Avaliação da satisfação do funcionário em uma concessionária de pedágio. *Revista de ciências empresariais: Maringá*, v. 10, n. 1, p. 18-29, 2013.
8. Casado, T. O indivíduo e o grupo: a chave do desenvolvimento. In: FLEURY, Maria Tereza Leme. *As pessoas na organização*. 10 ed. São Paulo: Gente, 2002.
9. Garrido, T.C.J. Satisfação no trabalho: um estudo no Superior Tribunal de Justiça. 2009, 43f. Monografia (Especialização em Gestão Judiciária. Universidade de Brasília, Brasília, 2009.
10. Villarouco, V., Andreto, L. F. M. Avaliando desempenho de espaços de trabalho sob o enfoque da ergonomia do ambiente construído. *Produção*, v. 18, n. 3, p. 523-539, 2008.
11. Gil, A.C. *Métodos e técnicas de Pesquisa Social*. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
12. Schmidt, D.R.C., Dantas, R.A.S. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidade do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. *Revista Latino-am. Enfermagem*, v. 14, n. 1, p. 54-60, 2006.
13. Maciel, T. R.S. Fatores interferentes na satisfação dos trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas) – Programa de Pós –Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas de Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
14. Suehiro, A.C.B., Santos, A.A.A., Hatamoto, C.T., Cardoso, M.M. Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do Programa de Saúde da Família, São Paulo, v. 58, n. 129, 2008.
15. Maciel, S.E., Diniz de Sá, M.A. Motivação no trabalho: uma aplicação do modelo dos dois fatores de Herzberg, *Studia Diversa, CCAE-UFPB*, v. 1, n. 1, p. 62-86, 2007.
16. Gomes, A.R., Silva, M.J., Mourusco, S., Silva, S., Mota, A., Montenegro, N. Problemas e desafios no exercício da atividade docente: Um estudo sobre o stress, burnout, saúde física e satisfação profissional em professores do 3º ciclo e ensino secundário. *Revista Portuguesa de Educação*, v. 19, n. 1, p. 56-93, 2006.

---

<sup>1</sup> Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, MS.

<sup>2</sup> Psicóloga, Pós-graduanda em Terapia Familiar e Políticas Sociais de Atenção a Família.

<sup>3</sup> Administrador; Mestre em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável – UFES