



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE
FANESE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

CAROLYNE GUIMARÃES FEITOSA

Análise da Satisfação no Trabalho: um estudo de caso com o
Banco do Nordeste

Aracaju
2019

CAROLYNE GUIMARÃES FEITOSA

**Análise da Satisfação no Trabalho: um estudo de caso com o
Banco do Nordeste**

Artigo apresentado à coordenação do curso de Administração da FANESE, como cumprimento da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso. Orientador: Prof^ª. Patrícia Elaine Santana Mota

**Aracaju
2019**

F311a FEITOSA, Carolyne Guimarães

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO ESTUDO DE CASO COM O BANCO DO NORDESTE / Carolyne Guimarães Feitosa; Aracaju, 2019. 22p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Administração.

Orientador(a) : PATRÍCIA ELAINE SANTANA MOTA .

1. BANCO 2. COLABORADORES 3. SATISFAÇÃO NO TRABALHO 4. MOTIVAÇÃO.

658.3:347.734

(813.7)

Elaborada pela bibliotecária Lícia de Oliveira CRB-5/1255

CAROLYNE GUIMARÃES FEITOSA

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO COM O BANCO DO NORDESTE

Artigo apresentado à coordenação do curso de Administração da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

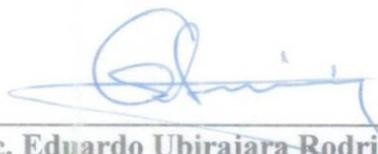
BANCA EXAMINADORA



Orientador: Prof^ª. Patricia Elaine Santana Mota
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE



Avaliador: Prof^ª. MSc. Carla Milena Lordêlo Chaves
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE



Avaliador: Prof^º. Msc. Eduardo Ubirajara Rodrigues Batista
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE

Aracaju
2019

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO ESTUDO DE CASO COM O BANCO DO NORDESTE*

Carolynne Guimarães Feitosa

RESUMO

Este artigo científico tem como objetivo geral analisar o nível de satisfação dos colaboradores de três agências do Banco do Nordeste do Brasil S.A. localizadas em Aracaju sob a ótica dos colaboradores concursados. Para tal, foram descritas as cinco dimensões que indicam a satisfação com colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções, segundo teoria de Locke (1976). O método utilizado é o de estudo de caso, caracterizando-se em uma pesquisa exploratório-descritiva de cunho bibliográfico e com abordagem quantitativa e qualitativa através de questionários aplicados. Foi feito um estudo de caso a partir da escala de satisfação no trabalho de Siqueira (2008) para a coleta de dados. Os resultados apontam uma população jovem e bem instruída e indica, também, satisfação quanto aos salários, colegas, e chefia e uma leve insatisfação acerca da natureza do trabalho e promoções. Deste modo, conclui-se que é preciso melhorar a dinâmica no ambiente de trabalho, bem como pequenas práticas de melhorias com as promoções, para que a satisfação seja percebida com grandeza.

Palavras-chave: Banco. Satisfação no trabalho. Colaboradores. Motivação.

1 INTRODUÇÃO

Diante do cenário atual em que o mercado de trabalho está inserido, diversas mudanças vêm ocorrendo na área de gestão de pessoas. As organizações têm percebido a necessidade de proporcionar aos seus colaboradores um ambiente de trabalho agradável para maximizar a sua satisfação.

Uma das mudanças decorrentes da evolução organizacional foi o reconhecimento do papel do funcionário, que passou a ser tratado como colaborador, deixando de ser visto, apenas, como uma peça no processo produtivo e transformando-se em um parceiro no alcance da missão da empresa.

Sucedendo o convencional e burocrático departamento de recursos humanos surgiu a gestão de pessoas, evidenciando o objetivo de melhorar o desempenho dos colaboradores proporcionando processos de treinamento e desenvolvimento que contribuíssem tanto na busca do cumprimento do propósito da organização, quanto no estímulo e valorização do capital humano, de acordo com SANTOS; NASCIMENTO; OLIVEIRA, (2018, p 414).

* Artigo apresentado à banca examinadora do curso de administração e negócios de Sergipe, em dezembro de 2019, como critério parcial e obrigatório para obtenção do título de Bacharel em Administração de empresa. Orientador: Prof. Ms. Patrícia Elaine Santana Mota.

Ao ingressar em um sistema organizacional produtivo, o indivíduo busca, de modo geral, satisfazer tanto suas necessidades de pertencer a um grupo social quanto suas necessidades de auto realização. Por outro lado, estes objetivos nem sempre são alcançados, em virtude de inúmeros fatores que influenciam as relações de trabalho. Vale destacar, então, que um dos grandes desafios para a Gestão de Recursos Humanos nas organizações é aumentar o nível de desempenho e qualidade de vida dos colaboradores, fazendo com que eles se sintam satisfeitos e motivados no ambiente de trabalho (LIMA, 2008, p 2).

Para que isso ocorra, a administração de RH precisa identificar quais as suas necessidades e exigências, afinal de contas a satisfação no trabalho traz benefícios tanto para o trabalhador quanto para a empresa.

As empresas compreenderam que para obter o sucesso, é essencial analisar variáveis que auxiliem na compreensão de como as pessoas percebem o seu ambiente de trabalho afetando assim o nível de satisfação dos colaboradores (LIMA, 2008, P 3).

Com o intuito de mantê-los motivados, existem ferramentas que auxiliam na mensuração do nível de satisfação dessas pessoas, possibilitando a criação de estratégias e assim realizar o levantamento de dados importantes para a tomada de decisão, conforme MESSIAS *et al.*, (2018, p. 83).

“Satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos e emoções favoráveis ou desfavoráveis por meio dos quais os funcionários vêem seu trabalho” (NEWSTROM, 2008, P 202). Portanto, a satisfação no trabalho pode ser medida pelo prazer que o funcionário tem em exercer suas funções e está relacionada também com as predisposições dos funcionários.

Neste caso, percebe-se a importância de se ter um nível elevado de satisfação no ambiente de trabalho, para o crescimento da empresa e da produtividade. Com o nível de satisfação baixo, podem ocorrer diversos problemas para a empresa, como absenteísmo, estresse, ambiente inadequado, problemas com a chefia e dificuldades de relacionamento entre os funcionários entre outros, ocasionando impactos negativos para a organização.

Perante todo esse contexto, as organizações precisam identificar, entre esses indicadores de problemas, qual ou quais precisam ser extirpados ou mitigados. O Banco do Nordeste das agências Aracaju jardins, Siqueira Campos e Centro apresentam dificuldades no tocante ao desempenho dos funcionários, dentre outras que estão relacionados com o nível de satisfação dos colaboradores quais sejam: a falta de compromisso de colegas de trabalho, reconhecimento por parte da chefia, falta de infraestrutura e a carência de promoções e benefícios.

Esses problemas causaram interesse da autora desta pesquisa em estudar a opinião dos colaboradores do banco. Diante do exposto, questiona-se: **Qual o nível de satisfação dos colaboradores das agências Jardins, Siqueira Campos e Centro do Banco do Nordeste, situadas na cidade de Aracaju?**

Norteando o desenvolvimento do presente trabalho, definiu-se por objetivo geral em analisar a satisfação dos colaboradores com o trabalho deles no Banco do Nordeste das agências Aracaju Jardins, Siqueira Campos e Centro. Já por objetivos específicos, buscou-se caracterizar o perfil sociodemográfico dos colaboradores e todas as dimensões relacionadas á satisfação do Banco do Nordeste, e propor ações de melhorias para desenvolver a satisfação dos colaboradores.

O tema Satisfação no trabalho realizado no Banco do Nordeste do Brasil S.A. é de suma importância, pois assim que analisar seu nível, será possível inferir sua influência no desempenho dos colaboradores, e como este, por sua vez impacta em todo o funcionamento da organização.

Assim, a partir de tais informações, haverá a possibilidade de propor ações de melhorias a fim de ajustar esse desempenho, para que o nível de satisfação se torne excelente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para a concretização desta pesquisa é de grande valia que sejam esclarecidos alguns conceitos teóricos que façam frente ao tema em questão e aos objetivos propostos, como: conceito, histórico, dimensões, ambiente organizacional. Vale mencionar que por meio de análise é possível que o pesquisador dê sugestões de melhoria à empresa estudada no que diz respeito à satisfação e necessidade dos seus colaboradores, promovendo o bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

2.1 Satisfação no Trabalho

Os primeiros estudos sobre satisfação com trabalho surgiram com Taylor, por volta de 1912, com o início das suas pesquisas acerca de “Gerência Científica”. O conceito de satisfação estava intimamente ligado à questão da fadiga e do salário e suas respectivas interferências na produtividade (SARTORETO; KURCGANT, 2017 *apud* LINO, 2018, p 6).

A motivação já ocorria nas organizações antes da Revolução Industrial, porém já era influenciada mediante punições e restrições, causando um ambiente de medo. Depois disso,

surgiu a preocupação com a melhor maneira de trabalhar, concluindo que o ambiente de medo prejudicava na eficácia dos processos. (HERINGER, *et al.*, 2018, p 1).

De acordo com Siqueira (2014), quando o indivíduo vivencia momentos benéficos promovidos por aspectos presentes no ambiente de trabalho, gerando um estado mental positivo de bem-estar dos colaboradores, está relacionado com a satisfação do trabalho e com sua importância social e organizacional. O conceito de satisfação profissional é muito complexo e, devido à grande popularidade do tema, há atualmente diversas definições estabelecidas por pesquisadores de diversas áreas.

É certo afirmar que a satisfação profissional não depende somente de contextos objetivos como remuneração, horas trabalhadas ou função exercida, mas também de circunstâncias subjetivas como ambições, anseios e bagagem emocional de cada pessoa. Assim, pode-se inferir que a satisfação do indivíduo não se baseia apenas em termos monetários, mas é individualizada e fundamentada em fatores como realização pessoal e profissional (FERNANDES, 2018, p 16).

Segundo Lino (2018, p 7), a satisfação com o trabalho é “a forma como as pessoas se sentem com o seu trabalho e com os diferentes aspectos do mesmo”, que resulta do indivíduo, do trabalho e da interação entre ambos, sendo o ajustamento das características individuais e o tipo de função determinante na satisfação com o trabalho.

De acordo com Marqueze e Moreno (2005, p 71), expõe que a satisfação no ambiente de trabalho pode ocasionar consequências para o indivíduo assim como para a organização, influenciando em aspectos comportamentais, saúde física e mental do trabalhador.

Apesar da dificuldade em conceituar, de forma única e definitiva, a satisfação no trabalho, é consolidada na literatura a importância de se avaliar regularmente a satisfação profissional, já que este item é um importante indicador do clima organizacional, elemento determinante da avaliação da qualidade das empresas e serviços, e tem impacto direto na satisfação dos colaboradores (FERNANDES, 2018, p 18).

2.2 Dimensões da Satisfação no Trabalho

A satisfação no trabalho tem sido definida de diferentes maneiras, dependendo do referencial teórico adotado. Um dos modelos mais utilizados na literatura é o de Locke que determina que os elementos causais da satisfação no trabalho estão relacionados ao seu conteúdo, às possibilidades de promoção, ao reconhecimento, às condições e ambiente de trabalho, às relações com colegas e subordinados, às características da supervisão e

gerenciamento e às políticas e competências da empresa (CARLOTTO; CAMARA, 2008, p 204).

Segundo Carlotto; Câmara (2008), em uma perspectiva fatorial, a satisfação no trabalho tem se distribuído em fatores relativamente estáveis e consistentes. Os mais usuais são a satisfação intrínseca, a satisfação com a supervisão ou estilo de direção, a satisfação com a organização e direção da mesma, a satisfação com as condições de trabalho (físicas e psíquicas), a satisfação com as recompensas e orientações e a satisfação com o reconhecimento através de *feedback* verbal.

A satisfação se constitui de dimensões que incluem os colegas de trabalho, a supervisão recebida, as possibilidades de promoção e as tarefas a serem realizadas. Diante dos modelos apresentados, optou-se pelo modelo proposto por Locke (1976), por entender que os fatores descritos por este autor estão mais próximos do contexto bancário. A seguir serão apresentadas as dimensões de satisfação no trabalho.

A dimensão com a chefia é essencial na satisfação dos colaboradores. O chefe competente dedica cuidado em seus afazeres, na sua execução e a consequência disso sobre os colaboradores, em termos de rendimento e dedicação, analisando a semelhança da combinação de estilo e conteúdo. O modo como o líder exerce a administração em equipe, é o que gera um melhor desempenho dos funcionários, uma quantidade pequena de ausências e uma baixa rotatividade. (PERDIGÃO *et al.*, 2012, p 2)

Toda chefia necessita de treinamento específico sobre o comportamento humano, para poder manter relações saudáveis com seus colaboradores. Um dos erros mais cometidos é o de subestimar a responsabilidade de seus funcionários. Existem chefes que não dão a devida atenção para os colaboradores, que faz com que os funcionários se acomodem e haja um baixo desempenho por parte de seus chefes. Em virtude da importância da liderança desempenhada pela chefia que ela se torna uma dimensão importante para a satisfação.

A dimensão com salários é importante para a satisfação dos colaboradores, mas segundo Luz (1995, p 23) esta dimensão não é suficiente por si só. Determinar um plano de cargos e salários eficiente, competitivo em relação a outras empresas deve ser prioridade das organizações que querem um nível alto de satisfação no trabalho. Para manter o plano de cargos e salários dentro da empresa os cargos devem ser avaliados e classificados por hierarquia, permitindo um salário mais justo a cada funcionário, evitando as possíveis consequências causadas por estas insatisfações no ambiente de trabalho. (PERDIGÃO *et al.* 2012, p 4).

A dimensão com Promoções e benefícios tem um enorme efeito no nível de satisfação dos colaboradores no trabalho, por trazer comodidade e ocasionar reflexos negativos em seus orçamentos. Se a empresa retirar algum tipo de benefício concedido sem qualquer pretexto, o nível de insatisfação será enorme e a empresa provavelmente terá prejuízos, afetando a satisfação no ambiente organizacional, conforme com Perdigão *et al.* (2012, p 4)

A dimensão com a natureza do trabalho está relacionada com o tipo de trabalho que se exerce, e tem grande importância sobre satisfação no âmbito profissional. O excesso de trabalho pode acarretar aborrecimento, cansaço, estresse, já a falta dele pode produzir um sentimento de improdutividade nos funcionários. Outro fator importante é a falta de competência para o cargo, falta de interesse, falta de habilidade física e/ou mental para o trabalho. É indispensável possuir um autocontrole sobre a demanda do cargo, aptidão e remuneração, pois os recursos humanos da empresa estejam bem administrados. Em virtude dos vários fatores que podem apresentar no ambiente de trabalho, afetando a satisfação no trabalho, cabe à gestão de Recursos Humanos buscar mediar junto com as chefias, de modo a auxiliar as pessoas e as organizações (PERDIGÃO *et al.* 2012, p 4).

Na dimensão com os colegas de trabalho segundo Chiavenato (2003, p 127), as pessoas não têm objetivos e interesses inteiramente iguais. As diferenças de objetivos e interesses pessoais geralmente trazem alguma condição de enfrentamento sobre os funcionários. Tradicionalmente a maioria dos conflitos são perigosos e precisam ser neutralizados.

Conforme Burbridge e Burbridge (2012, p 188), os conflitos ajudam no andamento de importantes mudanças e no aumento das empresas, mas produzem custos despercebidos, alterando as atividades da empresa, como a alto grau de rotatividade, absenteísmo e a baixo rendimento na realização das atividades.

2.3 Como a Satisfação Interfere no Banco

O setor bancário, a competitividade e a rendimento surgem para impactar, para modificar o ambiente de trabalho. Portanto a satisfação nesse ambiente tem uma função importante e pode atuar, de forma positiva, a organização de todo o processo de trabalho. (GAGANDEEP, 2015, p 58). Vale informar que essa categoria tem sofrido bastante com doenças ocupacionais relacionadas a administração, trabalho sob pressão, por produtividade maior e enfrentando sentimentos de frustração, instabilidade e pressão psicológica (SILVA; NAVARRO, 2012, p 266).

O crescimento do ambiente bancário causou uma mudança gigantesca prejudicando toda essa classe, anteriormente vista com o devido respeito (CORREIA *et al.*, 2017, p 67). No entanto, hoje, essa categoria esta sendo trocada por jovens que anseiam exclusivamente financiar seus estudos, não visualizando mais a carreira bancária como promissora.

Em instituições financeiras, as recentes tecnologias melhoraram o trabalho bancário, aumentaram a produtividade, a eficiência e a lucratividade dos serviços prestados do setor, porém também causaram um alto nível de trabalho, que modificou as suas condições e incidiu na saúde dos bancários (NAVARRO; CARRIJO, 2009, p 157).

Portanto, é essencial que a empresa possibilite uma administração produtiva de indivíduos, com opinião da satisfação, visando à melhoria e a qualidade de vida no trabalho. Neste âmbito podemos notar que as empresas vêm trazendo inovações no que se refere a satisfação de seus trabalhadores (RUEDA, 2015, p 82).

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada na construção do presente estudo de caso deu-se através de pesquisas bibliográficas, por fontes de livros e artigos científicos publicados. Tais fontes se fizeram necessárias para o conhecimento e aprendizado do tema estudado que permitiu a elaboração do questionário para apurar resultados e responder à questão problematizadora.

A pesquisa utilizada é exploratória e descritiva e de dados primários no local investigado como artigos científicos; e dados secundários através de questionários aplicados. As pesquisas exploratórias permitem maior familiarização com o problema, tornando-o mais evidente para a construção de hipóteses. As pesquisas descritivas exprimem as características do público a ser pesquisado, que tem por finalidade identificar possíveis relações entre variáveis (GIL, 2010, p. 27).

A pesquisa foi realizada em três agências do Banco do Nordeste do Brasil S.A. situadas em Aracaju/SE, e se utilizou como critério a conveniência, pois foram as agências mais convenientes para a autora. A pesquisa teve como instrumento um questionário com perguntas objetivas e descritivas para a análise de dados, com uma escala de 1 a 7, sendo que 1 é muito insatisfeito e 7 muito satisfeito. A amostra de dados foi aplicada a 32 colaboradores de algumas agências do Banco do Nordeste conforme o perfil sociodemográfico, que identificou que as mulheres ocupam a maioria dos cargos e que a maior parte dos entrevistados são casados. A maioria dos entrevistados tem idade em torno dos 34 anos,

possuem nível superior completo e pós-graduação e que a maior parte dos entrevistados possui de 4 a 6 anos, com renda entre 2.000,00 a 4.000,00 reais.

Esta pesquisa é de natureza quantitativa, que tem como característica a quantidade de informações que foram coletadas, com o objetivo de obter dados estatísticos (NIQUE; LADEIRA 2013, p. 74); e qualitativa, pois foi feita uma abordagem de pesquisa através de questionário aplicado.

Neste sentido, a pesquisa utilizou, para coleta de dados, o questionário, denominado Escala de Satisfação no Trabalho (EST), proposto por Siqueira (2008), como base para o estudo. O questionário contemplou duas etapas, onde a primeira contendo 6 questões para a análise do perfil do entrevistado e a segunda contendo de 25 questões referente a escala de satisfação do trabalho, analisando a satisfação do respondente em relação às cinco dimensões: salários, colegas de trabalho, chefias, promoções e seu próprio trabalho.

O Quadro 1 apresenta as variáveis e indicadores de pesquisa.

Quadro 1 Variáveis e indicadores de pesquisa

VARIÁVEIS	INDICADORES	QUESTÕES
Dados obtidos junto aos colaboradores		
Perfil sociodemográfico dos colaboradores da agência	Sexo	1
	Estado civil	2
	Escolaridade	3
	Renda	4
	Tempo de empresa	5
	Faixa Etária	6
Nível de satisfação dos colaboradores	Avaliar o nível de satisfação e insatisfação dos colaboradores	7
Ações de melhorias para desenvolver a satisfação dos colaboradores	Propor ações de melhorias para desenvolver a satisfação dos colaboradores	8

Fonte: Elaborado pela autora

O tratamento dos dados ocorreu utilizando os recursos do MS Excel e MS Word, que foram representados por meio de gráficos, tabelas e uma escala que configura a descrição numérica dos achados de pesquisa conforme seção abaixo.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Nesta seção, apresentam-se os principais resultados da pesquisa, que visam atender aos objetivos do presente artigo. A pesquisa realizada se utilizou de questionários quantitativos e qualitativos, onde participaram 32 colaboradores do quadro de funcionários do Banco do Nordeste de algumas agências de Aracaju. Portanto, esta seção é composta pelo perfil dos colaboradores respondentes; análise da satisfação do trabalho dos colaboradores; e ações necessárias de melhorias da satisfação dos colaboradores do Banco do Nordeste.

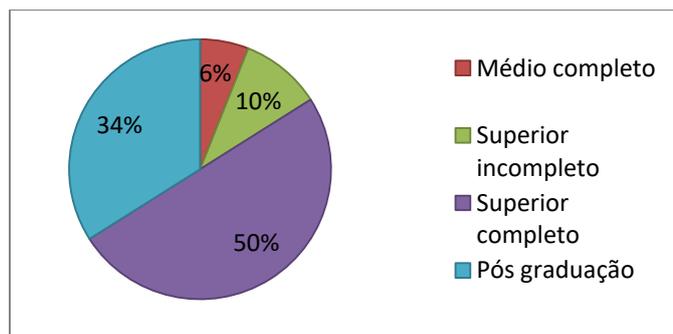
4.1 Perfil do Colaborador

O perfil do colaborador está relacionado a seis itens: sexo, estado civil, escolaridade, renda, tempo de empresa e faixa etária.

Com base nos dados coletados de 32 colaboradores, foi possível observar que o número de mulheres é maior que o de homens que trabalham no banco, sendo que as mulheres ocupam 62% dos cargos e 38% são ocupados por homens e que 69% dos entrevistados são casados. Isso mostra o quanto as mulheres têm evoluído e o quanto são dominantes no mercado de trabalho. Com a maioria da faixa etária em torno dos 34 anos com 18,8% da amostra, causado principalmente pela maior inserção das mulheres no mercado de trabalho e conseqüentemente, maior busca de profissionalização em cursos nas instituições de ensino superior.

Pode-se observar no Gráfico 1 que 50% dos entrevistados possui nível superior completo; 34% tem pós graduação; 10% superior incompleto e 6% com médio completo. Estes dados demonstram que a maior parte dos colaboradores tem buscado se profissionalizar para atingir seus objetivos em suas carreiras.

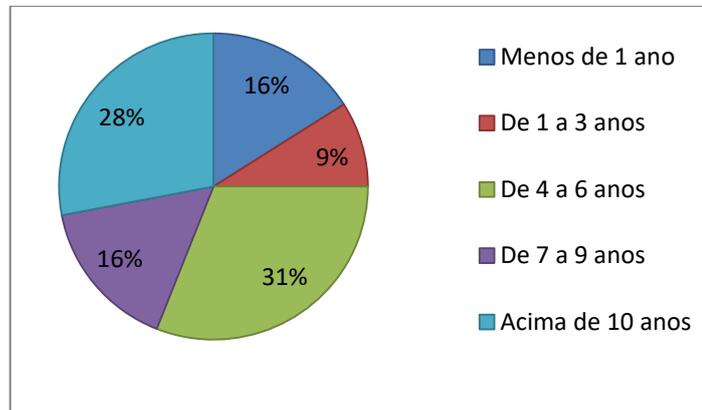
Gráfico 1 – Escolaridade



Fonte: Elaborado pela autora

Com base nos dados coletados, o gráfico 2 nos diz que a amostra identificou que a maior parte dos entrevistados possui de 4 a 6 anos de empresa com 31%, acima de 10 anos com 28%, indica que possuem um bom conhecimento do funcionamento do banco. Outro fator importante é como o fato de ter concurso público que traz uma estabilidade para os funcionários concursados.

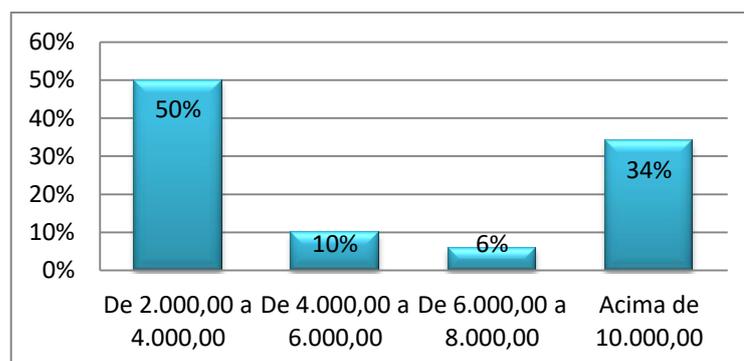
Gráfico 2 – Tempo de serviço



Fonte: Elaborado pela autora

Percebe-se no Gráfico 3 que 50% da amostra tem renda entre 2.000,00 a 4.000,00 reais, seguidos de 34% de colaboradores que ganham acima de 10.000,00 reais, 10% de 4.000,00 a 6.000,00 e 6% de 6.000,00 a 8.000,00 reais. O que significa um crescente número de funcionários recém-admitidos em funções como analistas bancários e um grande aumento de gerentes administrativos, operacionais e de negócios.

Gráfico 3 - Renda

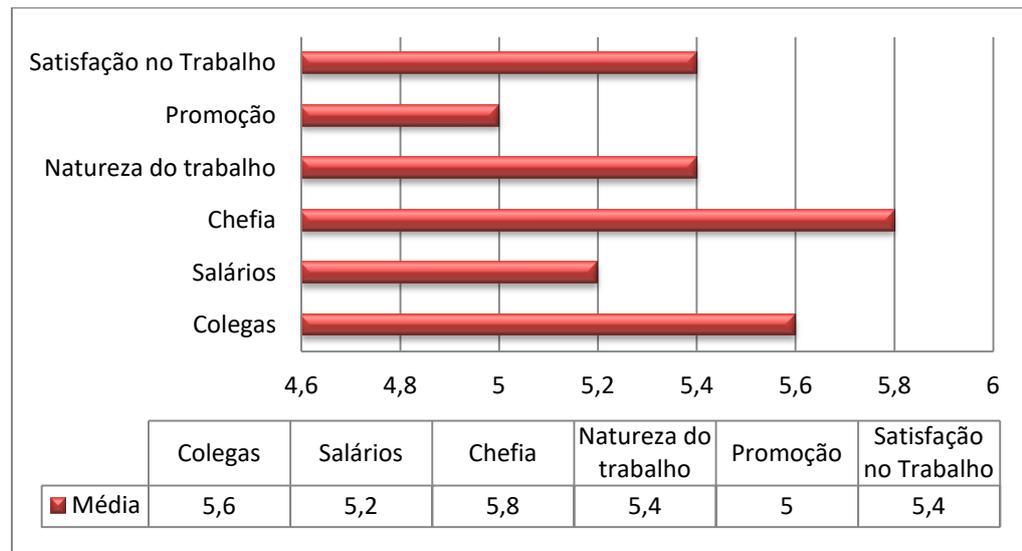


Fonte: Elaborado pela autora

4.2 Nível de Satisfação dos Colaboradores

Foi aplicado um questionário de 25 questões contendo uma Escala de Satisfação no Trabalho – EST para avaliar o nível de satisfação dos colaboradores. Essa escala está dividida em 5 dimensões, a satisfação com colegas; salários; chefia; natureza do trabalho e promoções.

A seguir serão apresentados os resultados de cada dimensão e sua análise de dados:

Figura 4- Tabela da Análise de satisfação no trabalho

Fonte: Elaborado pela autora

A dimensão satisfação com colegas de trabalho tem relacionamento com a colaboração entre os colaboradores, amizades feitas e confiança com os colegas. Como se pode observar na Figura 4, essa dimensão apresentou uma média de 5,6 que indica que estão satisfeitos no que se refere aos colegas de trabalho. Isso mostra que os colaboradores se sentem satisfeitos pelo fato de terem o mesmo ramo específico, todos se conhecem e terem assuntos em comum e proporcionando momentos de descontração, ou seja, os colaboradores se relacionam de forma harmoniosa, com confiança e amigável.

A dimensão satisfação com salário mostra como o salário recebido tem relação com o trabalho realizado, sua capacidade profissional, custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho. Na figura acima se percebe uma média de 5,2 afirmando uma satisfação com seus salários. Apesar de o resultado ser satisfatório alguns funcionários mostraram estar insatisfeitos com valor recebido em relação ao realizado, indicando que estão sobrecarregados com suas tarefas e que o salário em si começa a não compensar como esperado. Mas ainda sim mostraram estar satisfeitos com sua capacidade profissional, seu custo de vida e como se esforçam para garantir a realização no trabalho. A partir dessa análise podemos concluir que os colaboradores estão satisfeitos com os ganhos salariais.

A dimensão satisfação com chefia mostra a capacidade profissional do chefe e com seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles. Conforme pode ser visto na Figura 4, a amostra identificou uma média de 5,8 no que diz respeito a chefia, mostrando o quanto se sentem satisfeitos, principalmente na maneira como o chefe trata seus colaboradores e sua capacidade profissional. Isso indica uma eficaz liderança com respeito mútuo entre chefia e funcionários.

Com relação ao interesse da chefia pelo trabalho dos colaboradores nota-se que há uma insatisfação por parte dos colaboradores indicando que falta uma falha nessa liderança que pode ser causado por achar que seus colaboradores dão conta do recado e que não precisam de supervisão ou por não ter tempo para se dedicar especificamente a isso. Por fim a satisfação com a chefia na organização pesquisada está em nível muito satisfatório e que seus colaboradores têm um bom relacionamento com seus superiores e com a forma que o trabalho é organizado.

A dimensão com a natureza do trabalho fala sobre o interesse pelas tarefas, a capacidade de elas absorverem os colaboradores, a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que o colaborador faz, com as preocupações exigidas pelo trabalho e com a variedade de tarefas. Conforme visto na Figura 4, a amostra apresentou uma média de 5,4 indicando o quanto os colaboradores se sentem satisfeitos nesse quesito. Percebe-se então uma insatisfação no que diz respeito a quanto às tarefas podem absorver os funcionários, ou seja, estão sobrecarregados com suas tarefas e assim diminuem o ritmo de trabalho. Desse modo os chefes devem estudar e se atentar aos prejuízos que podem ser causados por esta insatisfação.

Entanto, os resultados são satisfatórios quanto ao interesse que as tarefas despertam e a variedade das mesmas, indicando que apesar de estarem acomodados com o trabalho, há uma diversidade de tarefas, além de ações realizadas, desafios e metas cumpridas.

A dimensão com promoções diz respeito 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.

Como mostra a figura acima esta dimensão identificou uma média de 5, identificando que os colaboradores se sentem satisfeitos com as promoções da empresa, mas apesar disso os resultados da satisfação estão próximos aos resultados da insatisfação e da indiferença, trazendo um sinal de alerta para a empresa. Isto não significa que essa dimensão não gera total satisfação na empresa. Baseando-se no resultado da amostra, podemos dizer que os colaboradores não estão totalmente satisfeitos com as promoções e com a natureza do trabalho relacionado com as promoções oferecidas.

A satisfação no trabalho teve uma média total de 5,4 indicando que os colaboradores do Banco do Nordeste se sentem satisfeitos em todas as dimensões apresentadas na escala, Isso não quer dizer que algumas delas nos mostra o contrário, que os colaboradores estão insatisfeitos, como por exemplo, como a chefia se interessa por seu trabalho, como as tarefas absorvem os funcionários e a falta de promoções dentro da empresa. Mostra que os gestores

tem muito que melhorar adequando cada questão e viabilizando condições para uma melhora continua de todos os colaboradores e consequente da empresa.

4.3 Análise das Respostas Abertas

Nas respostas abertas foi aplicado um método de abordagem qualitativa, onde é possível perceber a importância das questões abertas pela possibilidade dos respondentes expressarem mais suas opiniões. As perguntas têm como vantagem focar nos pontos que possam ser melhorados, trazendo situações vividas pelo entrevistado.

4.3.1 Sobre a insatisfação no ambiente de trabalho

No Banco do Nordeste, os colaboradores apontaram alguns aspectos que fazem com que se sintam insatisfeitos em seu ambiente de trabalho. Dentre as respostas avaliadas estão:

Quadro 5 – Tabela de itens de insatisfação

1	“Insegurança da continuidade da empresa”
2	“Repetição de Tarefas”
3	“Não poder atuar na função pretendida”
4	“Acúmulo de tarefas”
5	“Falta de mão de obra”
6	“Falta de ética”
7	“Comunicação com gestores”
8	“Oportunidade de crescimento profissional”
9	“Promoções”
10	“Falta de interesse de colegas”

Dados da pesquisa

De acordo com as informações obtidas no Quadro 5, foram apresentadas fatores de insatisfação, podendo perceber que existe alguns aspectos que precisam ser melhorados e trabalhados para que se possa reverter.

Entre os itens abordados, pode-se verificar que está relacionado com o comportamento dos gestores em situações ocorridas no cotidiano, e como estimula o crescimento da empresa. A repetição e o acúmulo de tarefas é um dos aspectos de insatisfação causados por falta de mão de obra que também é um aspecto de insatisfação, causando uma série de fatores negativos. Outro fator importante é a falta de crescimento profissional e a

comunicação com os gestores que impacta diretamente no cotidiano dos colaboradores, afetando o desempenho dos mesmos. Portanto são fatores que precisam ser avaliados para que se possa reverter esses fatores dentro da empresa.

4.3.2 Sugestões dos colaboradores sobre a satisfação no trabalho

Conforme o quadro abaixo foi citadas sugestões dos colaboradores, que podem ser melhoradas e implementadas dentro da empresa.

Quadro 6 - Tabela de sugestões

1	“Certeza da continuidade da empresa”
2	“Aumento salarial”
3	“Atuar na função pretendida”
4	“Aumento de funcionários”
5	“Crescimento profissional”
6	“Promoções mais transparentes”
7	“Cooperação entre colegas”
8	“Local adequado de descanso”
9	“Aumento da infraestrutura da empresa”
10	“Gestores abertos à comunicação”

Dados da pesquisa

Como sugestões de melhorias da satisfação dos colaboradores para longo prazo, sugeriram-se a implementação de uma maior infraestrutura da empresa para melhor acomodação de todos os colaboradores. E para curto prazo além do que foi sugerido pelos colaboradores, reuniões mais frequentes para planejamentos e avaliações, feedback dos gestores com seus colaboradores, pois uma equipe de trabalho que conta com o apoio de todos os membros que a compõem, principalmente do gestor, certamente atingirá resultados positivos e terá um ambiente organizacional favorável, além de elaboração de critérios de bons desempenhos e promoções. Conclui então que apesar da existência de uma gestão passiva, os colaboradores do Banco do Nordeste sentem-se satisfeitos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas organizações as pessoas podem estar em busca de objetivos pessoais e profissionais a serem alcançados. Lidar com as necessidades humanas se trata de uma

atividade complexa pelo fato das pessoas serem diferentes e seus desejos também. As pessoas necessitam de atenção e cuidados, além disso, tem ações diferentes, valores e personalidades diversas.

A pesquisa teve como principal objetivo analisar o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores do Banco do Nordeste de algumas agências de Aracaju. A pesquisa foi realizada a partir de uma escala de Siqueira (2008) contendo cinco dimensões, sendo elas: satisfação com colegas de trabalho, com chefia, com salários, natureza do trabalho e promoções. Conclui que a partir de um questionário sobre o perfil dos colaboradores, que se trata de uma população relativamente jovem, com bom grau de instrução e com tempo razoável de empresa.

Pode-se dizer que satisfação no trabalho é formada por várias dimensões e não só por um aspecto e que a insatisfação de uma dessas dimensões pode refletir nas outras. As dimensões que mais geraram satisfação foram com chefia e colegas de trabalho, seguidos das dimensões com a natureza do trabalho, com salário e promoções. Essas três últimas apesar de resultados satisfatórios indicam que os gestores precisam ficar atentos a esses fatores.

Recomenda-se que os gestores tenham mais diálogo com os colaboradores em assuntos sobre a natureza do trabalho e o que esperam com relação a salários e promoções, metas e objetivos a serem alcançadas, para que o esperado e o proposto sejam alinhados de modo que ambos os lados saiam ganhando. Propõe-se, também, melhorar a estrutura do ambiente dos colaboradores, facilitando o crescimento profissional de todos.

Portanto, reconhecer a influência de satisfação no trabalho desses profissionais e a função dos gestores deverá ajudar para o crescimento da organização e para que melhorem o desempenho dos colaboradores e a importância dos resultados esperados pela empresa, pois uma equipe de trabalho que conta com o apoio de todos os membros que a compõem, principalmente do gestor, certamente atingirá resultados positivos e terá um ambiente organizacional favorável

A satisfação no trabalho é muito importante para pesquisas de campo e devem ser conduzidas na direção de analisar com grande profundidade o assunto, que pode servir para uma investigação científica qualitativa para termos mais dados e uma melhor exploração desse assunto. Importante observar sobre as limitações da pesquisa. Houve dificuldades na coleta de dados, pois não se teve tempo suficiente para abranger mais colaboradores. Sugere-se para o próprio Banco a continuidade desta pesquisa afim de, ampliar os resultados de satisfação aos seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

- BURBRIDGE, Anna; BURBRIDGE, Marc. **Gestão de Conflitos: desafio do mundo corporativo**. São Paulo: Saraiva, 2012. Acesso em: 13 Maio 2019.
- CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Propriedades psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho Periódicos (S20/23). **Periódicos Eletrônicos em Psicologia – PEPSIC**. Psico-USF, v, 13, n, 2, 2008. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S141382712008000200007&script=sci_abstract&tlng=en. Acesso em: 01 junho 2019.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. Acesso em: 19 Setembro 2019.
- FERNANDES, Letícia Senna Guimarães. **Mapeamento do Absentismo e Satisfação no Trabalho numa Instituição de Saúde**. 2018. Dissertação de Mestrado. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/82025>. Acesso em: 4 Fevereiro. 2019.
- GAGANDEEP, K. **Perception of bank employees' towards working environment of selected Indian universal banks**. **International Journal of Bank Marketing**, v. 33, n.1, p. 58-77. 2015. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/IJBM-10-2013-0117>. Acesso em: 26 Março. 2019.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010. Acesso em: 15 Maio 2019
- HERINGER, Daiane de Souza; SOUZA, Reginaldo Adriano; VENTURA, Rita de Cássia; OLIVEIRA, Wellerson Andrade; SOUZA, Luiz Gustavo Leite. **Análise da Satisfação dos Colaboradores de uma Empresa Prestadora de Serviços ao Setor Rural Localizada no Município de Manhuaçu – MG**, 2018. Disponível em: <http://pensaracademico.facig.edu.br/index.php/semiariocientifico/article/download/823/724>. Acesso em: 11 Maio 2019.
- LIMA, Sívila Aparecida Pereira. **Clima e Cultura Organizacional no Ambiente Empresarial**. Revista Científica Eletrônica de Administração – ISSN: 1676-6822. Ano VIII Número 15, Dezembro de 2008 – Periódicos Semestral. Acesso em: 28 Novembro 2019.
- LINO, Maria Helena Falcão Vaz. **Satisfação com o trabalho dos profissionais de Enfermagem na Unidade Local de Saúde do Nordeste**. 2018. Tese de Doutorado. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10198/19104>. Acesso em: 28 Abril 2019.
- LUZ, R. S. **Clima organizacional**. São Paulo: Qualitymark ed.,1995. Acesso em: 20 Maio 2019.
- MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no Trabalho: uma breve revisão. São Paulo: **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 2005, 30 (112), p. 60-79. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v30n112/07.pdf>. Acesso em 08 Março 2019.

MESSIAS, Claret; STIGERT, Fernanda; OLIVEIRA, Grazieli Freitas; SOUZA, Patrícia Mara; ASSIS, Talita Cristina. **Satisfação dos indivíduos e clima organizacional: estudo dos funcionários de um laboratório de análises clínicas**. Juiz de Fora – Minas Gerais, 2018. Disponível em: <http://publicacoes.factus.edu.br/index.php/administracao/article/view/204/204>. Acesso em: 20 Abril 2019.

NAVARRO, V. L.; CARRIJO, D. C. M. **Ler e planos de demissão voluntária: trajetórias de dor e sofrimento entre bancários**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, v. 12, n. 1, p. 157-171, 2009. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v12n2/a03v12n2.pdf>. Acesso em 10 Fev. 2019.

NEWSTROM, John. W. **Comportamento organizacional: O comportamento humano no trabalho**. 12. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2008. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=PYOaAgAAQBAJ&lpg=PR3&hl=ptBR&pg=PR3#v=onepage&q=satisfa%C3%A7%C3%A3o%20no%20trabalho&f=false>. Acesso em: 18 Dezembro 2019.

NIQUE, Walter; LADEIRA, Wagner, Pesquisa De Marketing: **Uma Orientação Para O Mercado Brasileiro**, Ed. Atlas, São Paulo 2013. Acesso em: 10 Agosto 2019.

PERDIGÃO, João Gabriel de Lima; SCHULER, Carlos Henrique de Andrade; SOUZA, Fabiano Santos; PERDIGÃO, Maglianne Lisele Pereira Barbosa. **Avaliação dos Aspectos da Satisfação no Trabalho na Percepção dos Colaboradores da Indústria Granfuji S/a**, Campina Grande – PB. **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/7416416.pdf>. Acesso em: 8 Junho 2019.

RUEDA, F. J. M. **Análise fatorial confirmatória da escala de satisfação no trabalho nas versões de 25 e 15 itens**. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 15, n. 1, p. 82-88, 2015. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v15n1/v15n1a08.pdf>. Acesso em 25 Fev. 2019.

SANTOS, Rafaela Wanzeler; OLIVEIRA, Márcia Cecília Rodrigues; NASCIMENTO, Victor Matheus Batista. **Gestão estratégica de pessoas e a importância do alinhamento das diretrizes estratégicas**. Belém – PA, 2018. **Revista de carreiras de pessoas RECAPE**. Vol.8, Nº3, Ano 2018. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/view/36590/26>. Acesso em: 21 Abril 2019.

SILVA, J. L. NAVARRO, V. L. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 2, p. 226-234, 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692012000200003>. Acesso em: 1 Abril. 2019.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Satisfação no Trabalho**, 2008. Disponível em: http://srvd.grupoa.com.br/uploads/imagensExtra/legado/S/SIQUEIRA_Mirlene_Maria_Matias/Medidas_Do_Comportamento_Organizacional/Liberado/Cap_16_Satisfacao.pdf. Acesso em: 25 Março. 2019.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Novas medidas do comportamento organizacional**. Porto Alegre Artmed, 2014. Acesso em : 19 Dezembro 2019.

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos colaboradores do Banco do Nordeste.

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE - FANESE

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Pesquisa de satisfação dos colaboradores de uma agência do Banco do Nordeste.

Este questionário tem como objetivo obter informações sobre a percepção dos colaboradores do Banco do Nordeste com o intuito de analisar a satisfação dos colaboradores com o trabalho deles no Banco do Nordeste das agências Aracaju Jardins, Siqueira Campos e Centro para se obter dados sobre a satisfação dos funcionários quanto ao desempenho dos mesmos. Neste sentido, a colaboração dos colaboradores é de suma importância para que a pesquisa tenha êxito.

Vale salientar, que as informações geradas são de natureza acadêmica e foram utilizadas para elaboração do relatório de estágio e para a consolidação do TCC, em forma de artigo, da aluna Carlyne Guimarães Feitosa, do curso de Bacharelado em Administração da FANESE. A pesquisadora se compromete em manter o anonimato dos respondentes.

I - PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS FUNCIONÁRIOS

1. Sexo	2. Estado Civil	3. Escolaridade
() 1. Masculino	() 1. Solteiro(a)	() 1. Médio Completo
() 2. Feminino	() 2. Casado(a)	() 2. Superior Incompleto
	() 3. Separado(a)	() 3. Superior Completo
	() 4. Viúvo(a)	() 4. Pós Graduação
4. Renda		5. Tempo de Empresa
() 1. De 2.000,00 a 4.000,00		() 1. Menos de 1 ano
() 2. De 4.000,00 a 6.000,00		() 2. De 1 a 3 anos
() 3. De 6.000,00 a 8.000,00		() 3. De 4 a 6 anos
() 4. De 8.000,00 a 10.000,00		() 4. De 7 a 9 anos
() 5. Acima de 10.000,00		() 5. Acima de 10 anos

Fonte: Elaboração própria

6. Faixa Etária- Anos: _____

7. Já foi transferido de agência?

II – QUESTIONÁRIO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. **Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles.** Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta. Marque um “x” na coluna que corresponde a sua resposta, em cada item, considerando a legenda:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

No meu trabalho atual, sinto-me...

Nº Item	Descrição Questão	1	2	3	4	5	6	7
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 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.							

III – PERGUNTAS SOBRE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

1- O que te deixa insatisfeito no seu ambiente de trabalho?

2- Em sua opinião o que pode ser feito para você se sentir mais satisfeito no trabalho?
