

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DENISE CORREA SILVA

**ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA SECRETARIA
MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO ESTADO DO MARANHÃO**

São Luís
2018

DENISE CORRÊA SILVA

**ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA SECRETARIA
MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO ESTADO DO MARANHÃO**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração de Empresas da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Ademir da Rosa Martins

São Luís

2018

Silva, Denise Corrêa.

Análise do nível de satisfação no trabalho em uma secretaria municipal de desenvolvimento social do Estado do Maranhão / Denise Corrêa Silva. – 2018.

44 f.

Orientador(a): Ademir da Rosa Martins.
Monografia (Graduação) - Curso de Administração,
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2018.

1. Satisfação no trabalho. 2. Serviço público. 3. Gestão de pessoas. I. Martins, Ademir da Rosa. II. Título.

DENISE CORREA SILVA

**ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA SECRETARIA
MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO ESTADO DO MARANHÃO**

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração de Empresas da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 11 / 01 /2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ademir da Rosa Martins (orientador)
Dr. em Informática na Educação
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Irailton Melo de Souza
Esp. em Gestão Empresarial
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Rômulo Martins França
Doutor em Informática na Educação
Universidade Federal do Maranhão

Dedico este trabalho à minha mãe,
À minha família,
Aos meus amigos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a DEUS pela vida, saúde e sua infinita graça.

À minha família, por sempre me apoiar e incentivar nos estudos.

Ao meu orientador Prof. Dr. Ademir da Rosa Martins, por sua paciência e por sua contribuição para a materialização deste trabalho.

A todos, que colaboraram diretamente na realização deste trabalho me auxiliando de alguma forma.

“Muitos são os planos no coração do homem, mas o que prevalece é o propósito do senhor.”

(Provérbios 19:21)

RESUMO

O presente estudo teve por objetivo de identificar, descrever e analisar o nível de satisfação no trabalho dos servidores públicos de uma Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social do Estado do Maranhão. A pesquisa realizou-se com a participação de 60 dos 123 servidores de todos os setores da referida secretaria. O instrumento utilizado foi um questionário com base na Escala de Satisfação do Trabalho – EST, constituída por 25 itens subdivididos em cinco dimensões afim de mensurar o grau de satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções. Esta pesquisa teve caráter descritivo, com abordagem qualitativa e desenvolveu-se em estudo de caso. Concluiu-se que no geral os servidores públicos do local pesquisado encontram-se satisfeitos com seus colegas de trabalho, a chefia e natureza de trabalho, enquanto que demonstraram estarem insatisfeitos com o salário recebido e com as políticas de promoções da organização pesquisada.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho. Serviço público. Gestão de pessoas.

ABSTRACT

The present study had the objective of identifying, describing and analyzing the level of job satisfaction of the civil servants of a Municipal Department of Social Development of the State of Maranhão. The research was carried out with the participation of 60 of the 123 servers from all sectors of the Secretary. The instrument used was a questionnaire based on the Work Satisfaction Scale - EST, consisting of 25 items subdivided into five dimensions in order to measure the degree of satisfaction with co-workers, salary, leadership, work and promotions. This research had a descriptive character, with a qualitative approach and was developed in a case study. It was concluded that in general the public servants of the researched place are satisfied with their co-workers, the bosses and the nature of work, while they have demonstrated that they are dissatisfied with the salary received and the promotions policies of the researched organization.

Keywords: Job satisfaction. Public service. People management.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EST	Escala de Satisfação do Trabalho
SEMDES	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social
CRAS	Centro de Referência em Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
FMAS	Fundo Municipal de Assistência Social
SISNAD	Sistema Nacional de Políticas sobre Drogas
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
MDS	Ministério de Desenvolvimento Social

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Satisfação com os colegas	28
Gráfico 2 – Satisfação com o salário	30
Gráfico 3 – Satisfação com a chefia.....	32
Gráfico 4 – Satisfação com a natureza do trabalho.....	34
Gráfico 5 – Satisfação com as promoções	35

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – As dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho.....	21
Quadro 2. – A história da Assistência Social Brasileira.....	23
Quadro 3. – A Divisão da Assistência Social.....	24
Quadro 4 – Perfil dos servidores entrevistados.....	27

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	GESTÃO DE PESSOAS	14
2.1	As mudanças no ambiente organizacional	15
2.2	A importância do ser humano nas organizações.....	16
3	SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	18
3.1	Clima organizacional	18
3.2	A Satisfação no Trabalho	19
3.3	Escala de Satisfação no Trabalho	20
4	CARACTERÍSTICAS DA ORGANIZAÇÃO PESQUISADA	22
5	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	25
6	RESULTADOS E ANÁLISE.....	27
6.1	Apresentação do perfil dos pesquisados.....	27
6.2	Nível de satisfação no trabalho de acordo com cada dimensão	28
6.2.1	Satisfação com os colegas de trabalho	28
6.2.2	Satisfação com o salário	29
6.2.3	Satisfação com a chefia	31
6.2.4	Satisfação com a natureza do trabalho	33
6.2.5	Satisfação com as promoções.....	35
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
	REFERÊNCIAS.....	39
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA	41

1 INTRODUÇÃO

A Administração Pública moderna, a fim de exercer uma gestão eficiente, busca constantemente mecanismos para garantir o bom funcionamento da organização e suprir os interesses da sociedade com uma prestação de serviços de qualidade.

Nesse contexto, sabemos que a motivação e satisfação dos colaboradores tem papel fundamental para esse bom funcionamento e o alcance dos objetivos das organizações. Ainda hoje, no dia a dia das organizações, a motivação e satisfação no trabalho permanece com um dos grandes desafios. Fazendo com que as organizações busquem maneiras de valorização dos colaboradores, pois sabemos que pessoas motivadas e satisfeitas geram um bom clima e conseqüentemente uma maior produtividade.

Já citava Maximiano (2002, p. 27):

As pessoas são o principal recurso das organizações. Em essência, as organizações são grupos de pessoas que usam recursos: recursos materiais, como espaço, instalações, máquinas, móveis e equipamentos, e recursos intangíveis, como tempo e conhecimentos.

Busca-se, neste trabalho, responder o seguinte questionamento: Qual o nível de satisfação dos servidores públicos em uma Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social do Estado do Maranhão?

Objetiva-se analisar o grau de satisfação no trabalho na percepção dos servidores públicos numa Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social do Estado do Maranhão. E desdobram-se os seguintes objetivos específicos:

- Detalhar os principais aspectos sobre o tema.
- Pesquisar, na percepção dos servidores públicos, questões sobre satisfação no trabalho.
- Identificar o grau de satisfação dos servidores públicos com o trabalho.
- Analisar e compreender o nível satisfação no trabalho dos servidores públicos.

A presente pesquisa está organizada da seguinte forma: após a introdução, onde se apresenta o problema e os objetivos, no segundo capítulo aborda-se conceitos e considerações sobre a Gestão de Pessoas, dissertando sobre a as

mudanças no ambiente organizacional e importância do ser humano nas organizações; no terceiro capítulo trata sobre Satisfação no trabalho, apresentando seus conceitos e discorre-se sobre motivação e clima organizacional. Logo, após apresenta-se as características da organização pesquisada e são expostas as metodologias utilizadas na presente pesquisa, como a técnica de pesquisa, o ambiente, o instrumento de coleta de dados e análise dos resultados.

E então, são apresentados os resultados da pesquisa realizada através da aplicação de questionários com servidores públicos numa Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado do Maranhão e por fim, são feitas as considerações finais do presente trabalho.

2 GESTÃO DE PESSOAS

Diante das transformações do mundo, principalmente pelo surgimento de novos produtos e serviços, as organizações buscam cada vez mais um fluxo de atividades e comunicações mais rápido e consistente. E para esse satisfatório desenvolvimento das atividades as organizações investem de forma contínua em seus processos e setores. Uma das áreas que tem sido alvo de muita atenção por parte das organizações modernas, são os recursos humanos.

Gil (2001, p. 13) define os Recursos humanos como sendo:

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

Enquanto que para Chiavenato (2004), Gestão de Pessoas, é um conjunto de métodos, políticas, técnicas e práticas definidas com objetivo de orientar o comportamento e as relações humanas de maneira a maximizar o potencial do capital humano no ambiente de trabalho.

As pessoas precisam ser vistas como parceiras das organizações, pois elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, competências e o mais mensurável, o intelecto que proporciona decisões racionais e que direciona o rumo dos objetivos globais. As organizações se alertaram para esse fator e cada vez mais tratam seus colaboradores como parceiros primordiais e não mais apenas como simples mão de obra contratada.

De acordo com Chiavenato, (2004, p.7):

Os gerenciamos chegam à conclusão que os colaboradores para demonstrarem melhor seus serviços e oferecerem maior rendimento a organização, precisam ser bem geridas, não sendo identificados como patrimônio da organização, e sim, reconhecidos como fonte de conhecimento, habilidades e capacidades em benefício próprio e da organização, entendendo que sua inteligência deve ser revertida para a formação do capital intelectual da organização.

As organizações devem envolver as pessoas e suas equipes de trabalho, afim de desenvolver as suas responsabilidades nas tarefas, o comprometimento

com os resultados para propiciar uma busca dos objetivos e dos resultados que se almeja alcançar. Por outro lado, os esforços realizados pelos colaboradores requerem reconhecimento por parte dos seus gestores.

. Conforme Albuquerque (1992), as organizações buscam a produtividade e processos de mudança que tenham como objetivo melhorar seu posicionamento competitivo no mercado. A qualidade de vida no trabalho surge diante das mudanças no ambiente empresarial, como um instrumento que vem ganhando espaço como valor intrínseco das práticas de competitividade concomitante ao bem-estar dos cidadãos.

E ainda Albuquerque (1987, p.11), “parece haver um crescente entendimento entre pesquisadores e profissionais de Administração de Recursos Humanos do caráter estratégico de que se revestem suas atividades”

2.1 As mudanças no ambiente organizacional

De acordo com Chiavenato (2009), no decorrer do século XX é possível visualizar três distintas eras organizacionais: a Era Industrial Clássica, a Era Industrial Neoclássica e a Era da Informação. Cada uma com características importantes que nos permitem compreender cada fase e como as pessoas participavam das organizações.

Já Vergara (2000) cita que uma constante e não de uma característica somente do mundo contemporâneo. O mundo está mudando, todas as coisas estão em constante fluxo, em constante mudança.

O trabalho é integrante da vida das pessoas desde principio, seja como meio de subsistência ou de seu grupo social, seja como realização pessoal, enquanto as mudanças são partes integrantes de um processo de desenvolvimento da sociedade na qual estamos inseridos.

Conforme Chiavenato (2004) a era da industrialização clássica caracterizou-se por um ambiente empresarial estável, previsível, tranquilo, exigindo uma abordagem mecanicista e uma estrutura organizacional hierárquica, alta, centralizadora e piramidal com ênfase na departamentalização funcional.

O clima organizacional nesse período, era direcionado para o passado, os valores tradicionais eram mantidos e como cita Chiavenato (2004) “as pessoas eram consideradas recursos de produção, juntamente com outros recursos

organizacionais como máquinas, equipamentos e capital, na conjunção típica dos três fatores tradicionais de produção: natureza, capital e trabalho”.

A Era da Informatização é composta pelo crescente avanço tecnológico e modernização das organizações. A tecnologia da informação transformou o mundo em uma aldeia global, forneceu as condições básicas para a globalização da economia. Chiavenato (2004) afirma que “a globalização da economia trouxe novos conceitos como a qualidade total, a produtividade e a competitividade como formas de sobrevivência empresarial”.

De acordo com Vergara (2000), na sociedade de informação, os centros de decisão movem-se por continentes e países, embalados por negócios, movimentos do mercado e exigências de reprodução de capital; invadem cidades, pequenas e grandes empresas, fluxo de comércio de bens e serviços, mercado de ações, ligações telefônicas, formas de trabalho e de vida, modos de ser e de pensar e produções culturais.

Silva e De Marchi (1997) afirmam que dos muitos desafios que o mundo empresarial apresenta na atualidade, dois são fundamentais: a necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição e a capacidade da empresa responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida. Atualmente, as pessoas passam grande parte do seu dia-a-dia nas organizações e para garantir um ambiente de trabalho que consiga suprir as necessidades dos colaboradores, as organizações precisam oferecer um ambiente agradável que apresente condições dignas de trabalho, livre de riscos, um espaço físico seguro assim como um bom clima organizacional que supra os aspectos psicológicos dos colaboradores que forma eficaz.

2.2 A importância do ser humano nas organizações

Como sabemos, as pessoas são de imensurável importância para o bem sucedimento de uma organização, pelo fato de que são elas que planejam, gerenciarem, executam, controlam os processos.

Para Chiavenato (2004, p.79):

Os objetivos organizacionais são alcançados através das pessoas. No entanto, os indivíduos também possuem objetivos pessoais e muitas vezes servem-se da organização para atingi-los. É preciso haver uma parceria

entre a empresa e seus empregados, no sentido de que as pessoas contribuem e em troca a organização oferece incentivos. O equilíbrio organizacional está justamente na troca proporcional de incentivos e contribuições.

Nesse sentido, fica evidente que a valorização do seu humano nas empresas deve ser entendida como um grande diferencial na busca de uma organização competitiva.

Muitos autores afirmam que as organizações são vivas e que elas não funcionam sozinhas, pois dependem do ser humano para manutenção da mesma. Segundo Chiavenato (1999, p. 4), “o contexto da gestão de pessoas é formado por pessoas e organizações. As pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro de organizações, e estas dependem daquelas para poderem funcionar e alcançar sucesso.”

O ser humano tem necessidade em participar do que acontece a sua volta, essencialmente quando envolve o seu trabalho. Nas organizações o ser humano é um instrumento de resolução de problemas e sua capacidade de adaptação às mudanças externas e internas do ambiente organizacional o torna integrante essencial desta.

3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

3.1 Clima organizacional

O Clima Organizacional na Gestão de Pessoas é a impressão que os colaboradores percebem em seu ambiente de trabalho, podendo ser absorvido de várias formas, pois as pessoas são diferentes. O Clima Organizacional interfere em diversos aspectos num ambiente organizacional, seja na motivação, no desempenho e principalmente na satisfação dos colaboradores.

Chiavenato aborda que:

O termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, àqueles aspectos do ambiente que levam à provocação de diferentes espécies de motivação: é o sumário do padrão total de experiências e valores de incentivos que existem em dado conjunto organizacional (2009, p. 125).

O Clima Organizacional, para Maximiliano (2007), refere-se ao produto dos sentimentos individuais e grupais das pessoas com relação à realidade percebida, a Organização. Pode-se inferir, a partir daí, que a realidade percebida vai depender das características individuais de cada um.

Segundo Chiavenato, observa-se que o clima organizacional compreende seis dimensões:

estrutura da organização: que afeta o sentimento das pessoas sobre as restrições em sua situação no trabalho, como regras excessivas, regulamentos, procedimentos autoridade hierárquica, disciplina etc; 2- responsabilidade: que produz o sentimento de seu próprio chefe e de não haver dependência nem dupla verificação em suas decisões; 3- riscos: que levam à iniciativa e ao senso de arriscar e de enfrentar desafios no cargo e na situação do trabalho; 4- recompensas: conduzem ao sentimento de ser compensado por um trabalho bem feito; são a substituição do criticismo e das punições pela recompensa; 5- calor e apoio: o sentimento de boa camaradagem geral e de ajuda mútua que prevalecem na organização; 6- conflito: o sentimento de que a administração não teme diferentes opiniões ou conflitos. É a colocação das diferenças no aqui e no agora (CHIAVENATO, 2004, p. 126).

Em uma organização, o Clima Organizacional tem um papel considerável para o sucesso da equipe e na produtividade da empresa, pois está ligado basicamente em conviver dentro das organizações.

3.2 A Satisfação no Trabalho

No ambiente de trabalho, a satisfação é um fator determinante no comportamento dos colaboradores e tem sido uma tarefa desafiadora para as organizações lidar com tal acontecimento.

Davis e Newstrom (1992), abordam que a satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis, relativo ao prazer ou dor que difere raciocínios objetivos e de intenções comportamentais com o qual os empregados vêem seu trabalho e se relacionam.

A satisfação com o trabalho propicia bem-estar e realização por parte do indivíduo, o que gera benefícios, tanto para a organização quanto para o colaborador. Para Siqueira (2008, p. 219), "quando dizemos que o nosso trabalho deve ser desafiante no seu conteúdo, deve prover o nosso sustento econômico, deve estimular e gerar contatos interpessoais com outras pessoas...".

Segundo Davis e Newstrom (2001, p. 123), "para manter o nível bom de satisfação ao empregado é complicado devido a tantas exigências que o ser humano dispunha, como por exemplo, ele pode estar contente com sua promoção, mas com relação as suas férias não, ou contente com seu ambiente de serviço, mas não com seus colegas."

Um colaborador satisfeito obviamente tem um maior rendimento que um que um colaborador insatisfeito, quando um trabalhador sente que é reconhecido e valorizado, ocorre tanto uma satisfação no trabalho quanto uma satisfação pessoal e seu comprometimento com as tarefas torna-se prazerosa e flui naturalmente, que ao inverso da "insatisfação" provoca um sentimento de injustiça em relação as atividades desempenhadas e com a remuneração recebida.

Rodrigues (2007), cita que alguns requisitos são importantes para que o funcionário potencialize e desenvolva a utilização da sua capacidade humana na organização, tais como: autonomia no trabalho, múltiplas habilidades, informação e perspectivas, tarefas completas e planejamento.

Para Chiavenato (2004) este fator envolve as dimensões de jornada de trabalho e o ambiente físico que precisa estar adequado para uma boa saúde do trabalhador, proporcionando seu bem-estar. O ambiente de trabalho deve oferecer conforto pessoal para facilitar a realização de um bom trabalho. Um ambiente que

forneça instalações limpas e relativamente modernas, com equipamentos e ferramentas adequadas.

Sabemos que a satisfação das pessoas deve-se sobretudo às suas percepções ao seu redor. Logo, quando uma organização oferece um ambiente de trabalho dinâmico, acolhedor e estimulante, as impressões e percepções do trabalhador o torna motivado e satisfeito.

E ainda Chiavenato (1999) reforça a influência do sentimento de satisfação global com a vida de uma pessoa, já que dentro de uma organização a satisfação se faz como uma parcela da satisfação com a vida. E a natureza do ambiente de alguém fora do trabalho influencia seus sentimentos no trabalho

Para Siqueira (2008), "quando dizemos que o nosso trabalho deve ser desafiante no seu conteúdo, deve prover o nosso sustento econômico, deve estimular e gerar contatos interpessoais com outras pessoas.[...]"

Para, Robbins (2005), satisfação no trabalho é uma expressão pessoal de difícil e complexa definição, devido à diferença de seus aspectos, o que dificulta sua avaliação. Estar ou não satisfeito no trabalho pode variar entre os indivíduos ou na própria pessoa, de acordo com diferentes circunstâncias, relacionamentos e percepções ao longo do tempo.

3.3 Escala de Satisfação no Trabalho

Segundo Siqueira (2008), "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." As dimensões que a autora refere-se são:

- satisfação com o salário (cinco itens),
- satisfação com os colegas de trabalho (cinco itens),
- satisfação com a chefia (cinco itens),
- satisfação com as promoções (cinco itens),
- satisfação com a natureza do trabalho (cinco itens),

Considerando os cinco elementos que propiciam satisfação no trabalho, Siqueira (2008) desenvolveu a Escala Satisfação no Trabalho, um método feito para avaliar a satisfação dos trabalhadores no ambiente de trabalho.

A Escala de Satisfação no Trabalho é composta por cinco dimensões, cada uma com cinco itens (Quadro 1). Seu objetivo é avaliar o nível de contentamento dos empregados nas organizações. Apresenta-se na versão completa com 25 questões, que foi a utilizada neste trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Quadro 1 – As dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho

Dimensões	Definições
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.
Satisfação com O salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado como quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.
Satisfação coma A chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008)

4 CARACTERÍSTICAS DA ORGANIZAÇÃO PESQUISADA

A Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social é um órgão de responsável pelo planejamento, coordenação, execução e controle das políticas de Assistência Social e gestão do Sistema único de Assistência Social – SUAS de um Município. Suas atividades estão relacionadas com o apoio ao trabalho, geração de rendas e emprego, habitação popular, ação social e políticas de promoção humana.

A Assistência Social abarca o art. XXV da Declaração Universal dos direitos Humanos lê-se:

Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar-lhe, e a sua família, saúde e bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, e direito à segurança em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência em circunstâncias fora de seu controle.

Já n art. 194 da Constituição Federal Brasileira consta que:

[...] A seguridade social compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social.

Parágrafo único. Compete ao Poder Público, nos termos da lei, organizar a seguridade social, com base nos seguintes objetivos:

- I - universalidade da cobertura e do atendimento;
- II - uniformidade e equivalência dos benefícios e serviços às populações urbanas e rurais;
- III - seletividade e distributividade na prestação dos benefícios e serviços;
- IV - irredutibilidade do valor dos benefícios;
- V - equidade na forma de participação no custeio;
- VI - diversidade da base de financiamento;
- VII - caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados

Quadro 2 - A história da Assistência Social Brasileira

1937	A assistência social como campo de ação governamental registra no Brasil duas ações inaugurais: a criação do Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS); e, na década de 40, a criação da Legião Brasileira de Assistência (LBA).
1977	É criado o Ministério da Previdência e Assistência Social, baseado na centralidade e exclusividade da ação federal.
1988	Promulgada Constituição que reconhece a assistência social como dever de Estado no campo da seguridade social e não mais política isolada e complementar à Previdência
1989	Cria-se o Ministério do Bem Estar Social que, na contramão da Carta Magna, fortalece o modelo simbolizado pela LBA (centralizador, sem alterar o modelo já existente).
1990	Primeira redação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) é vetada no Congresso nacional.
1993	Negociações de movimento nacional envolvendo gestores municipais, estaduais e organizações não governamentais com o Governo federal e representantes no Congresso permitiram a aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). Inicia-se o processo de construção da gestão pública e participativa da assistência social através de conselhos deliberativos e paritários nas esferas federal, estadual e municipal.
1997	Editada a Norma Operacional Básica (NOB) que conceitua o sistema descentralizado e participativo, amplia o âmbito de competência dos governos Federal, municipais e estaduais e institui a exigência de Conselho, Fundo e Plano Municipal de Assistência Social para o município poder receber recursos federais.
1998	Nova edição da NOB diferencia serviços, programas e projetos; amplia as atribuições dos Conselhos de Assistência Social; e cria os espaços de negociação e pactuação - Comissões Intergestora Bipartite e Tripartite, que reúnem representações municipais, estaduais e federais de assistência social.
2004	Presidente Luis Inácio Lula da Silva cria o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS) que, sob o comando de Patrus Ananias, acelerou e fortaleceu o processo de construção do SUAS. Iniciou com a suspensão da exigência da Certidão Negativa de Débitos, que impedia o MDS de repassar cerca de R\$ 25 milhões por mês para os municípios. Em dezembro, após ampla mobilização nacional, editou a Política Nacional de Assistência Social.
2005	MDS apresenta proposta para a NOB 2005 em evento que reuniu 1200 gestores e assistentes sociais de todo o Brasil, em Curitiba (PR). O texto foi debatido em seminários municipais e estaduais, apoiados pelo Ministério e sua versão final foi aprovada no dia 14 de julho em reunião do Conselho Nacional de Assistência Social. A partir de agosto o Sistema Único de Assistência Social virou realidade.

Fonte: Adaptado do site mds.gov.br

Uma Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social é composta pelos seguintes órgãos: Bolsa família, pelo Centro de Referência em Assistência Social – CRAS, pelo Centro de Referência Especializado em Assistência Social – CREAS, pelo Conselho Tutelar, pela Casa do trabalhador, pela Casa Lar, por Centros de acolhimento, pelo CAPS, entre outros.

A Assistência Social organiza-se em dois tipos de proteção:

Quadro 3 – Divisão da Assistência Social

Proteção Social Básica	São ações de caráter preventivo e o objetivo é fortalecer os laços familiares e comunitários. Exemplos: Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), ações voltadas para crianças de zero a seis anos de idade.
Proteção Social Especial	São ações destinadas a situações onde os direitos do indivíduo e da família já foram violados, mas ainda há vínculo familiar e comunitário. Um exemplo é o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, que retira do trabalho crianças com idades 0 e 16 anos.

Fonte: Adaptado do site mds.gov.br

5 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para elaboração do presente estudo, primeiramente, foi necessária uma pesquisa bibliográfica, afim de realizar uma revisão sobre o tema proposto. De acordo com Fachin (2001, p.125), a pesquisa bibliográfica, é definida sendo como:

[...] conjunto de conhecimentos humanos reunidos em obras. Tem como base fundamental conduzir o leitor a determinado assunto e a produção, coleção, armazenamento, reprodução, utilização e a comunicação das informações coletadas para o desempenho da pesquisa..

Trata-se de uma pesquisa descritiva e qualitativa, pois o objetivo da mesma é entender o contexto através da coleta dados identificando experiências individuais. Esse tipo de pesquisa busca identificar e compreender os motivos e opiniões através de informações coletadas

Este trabalho também se desenvolveu em um estudo de caso, definido a seguir:

Alguns aspectos caracterizam o estudo de caso como uma estratégia de pesquisa: o estudo de fenômenos em profundidade dentro de seu contexto; é especialmente adequado ao estudo de processos e explora fenômenos com base em vários ângulos. (ROESCH, 1999, p. 197)

O estudo de caso caracteriza-se por ser um instrumento metodológico de investigação que busca explorar, examinar e compreender um acontecimento dentro de seu contexto.

O universo desta pesquisa é o ambiente de trabalho de uma Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social do Estado do Maranhão. A população desse estudo foi composta de 123 servidores públicos estatutários e comissionados. Cita Marconi e Lakatos (2006), “população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”.

Quanto a amostra, a pesquisa englobou 60 servidores da secretaria, que responderam ao questionário durante o mês dezembro de 2017.

Para análise dos dados coletados foi realizada uma pesquisa de satisfação no trabalho, utilizando-se um instrumento validado de Siqueira (2008), denominado de EST (Escala de Satisfação do trabalho) cujo método é composto de 25 questões fechadas para determinar o modo como os servidores públicos avaliam sua

satisfação com as atividades que desempenham, além de outras 5 perguntas para identificar o perfil do pesquisado.

Os dados coletados foram organizados em uma planilha no aplicativo Excel 2007 e posteriormente estes dados receberam tratamento estatístico com a elaboração de gráficos para facilitar a análise das informações. Já as informações obtidas na entrevista foram tratadas pela análise de conteúdo.

6 RESULTADOS E ANÁLISE

6.1 Apresentação do perfil dos pesquisados

Este bloco tem como objetivo identificar o perfil dos servidores públicos pesquisados, através de dados como sexo, nível educacional, vínculo funcional, faixa etária, tempo de serviço. O Quadro 1 sumariza essas informações.

Quadro 4 – Perfil dos servidores entrevistados

ITENS	ALTERNATIVAS	%	TOTAL
SEXO	Masculino	30,5	60
	Feminino	69,5	
NÍVEL EDUCACIONAL	Fundamental	0	
	Médio	27,1	
	Superior	72,9	
VINCULO FUNCIONAL	Estatutário	76,3	
	Cargo Comissão	23,7	
FAIXA ETÁRIA (ANOS)	18 a 24	11,9	
	25 a 34	49,2	
	35 a 44	20,3	
	45 a 54	20,4	
	Acima de 55	10,2	
TEMPO DE SERVIÇO (ANOS)	Menos de 05	83,1	
	05 a 10	13,6	
	11 a 15	3,4	
	15 a 20	0	
	21 a 25	0	
	Acima de 25	0	

Fonte: Elaborada pelo autor, a partir dos resultados da pesquisa

Dentre os servidores pesquisados, foi possível observar que com 69,5% do total a maioria dos respondentes é do sexo feminino, enquanto que 30,5% são do sexo masculino. Em relação à faixa etária, 11,9% das respondentes têm entre 18 e 24 anos, 49,2% têm entre 25 e 34 anos, 20,3% têm entre 35 e 44 anos, 20,4% têm entre 45 e 54 anos, e 10,2% tem acima de 55 anos.

Quanto ao nível educacional, a predominância é do nível superior com 72,9% possuem nível superior completo e 27,1% tem nível médio. Na pergunta de

vínculo funcional, observou-se que 76,3% dos servidores são estatutários, enquanto que 23,7 são vinculados como cargo de comissão.

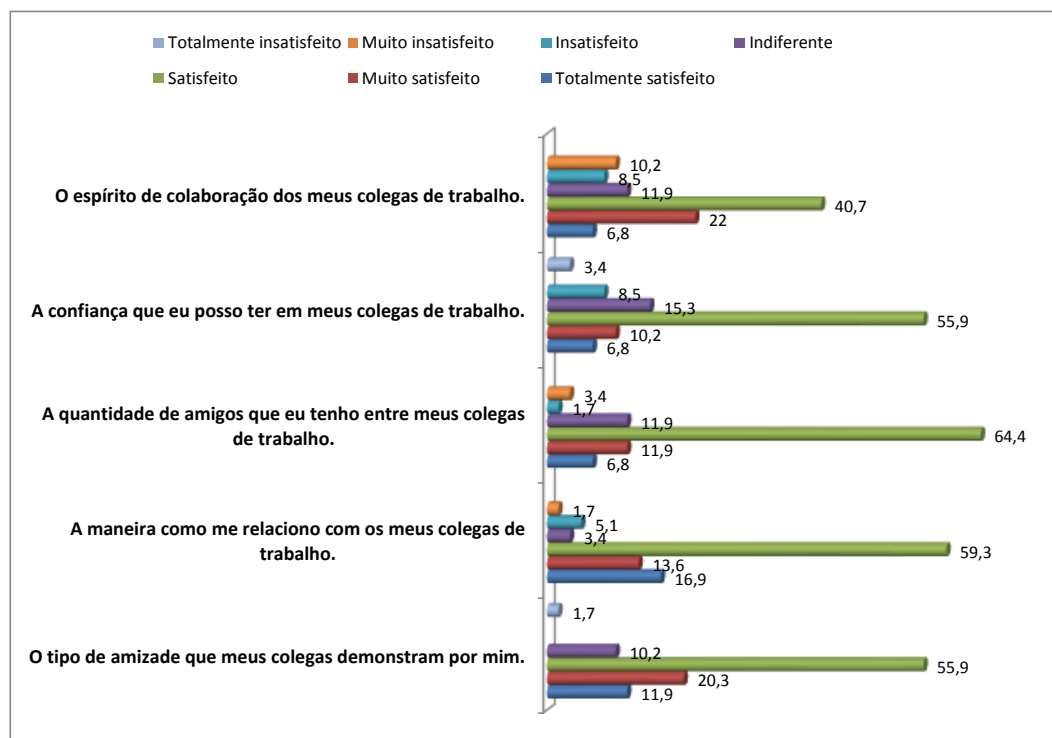
No que tange ao tempo de serviço constatou-se que a maioria dos servidores, com 81,3 % trabalha na organização em menos de 5 anos, enquanto que 13,6% trabalham de 05 a 10 anos e 3,4% de 11 a 15 anos.

6.2 Nível de satisfação no trabalho de acordo com cada dimensão

6.2.1 Satisfação com os colegas de trabalho

De acordo com Siqueira (2008), nesta dimensão são analisadas questões sobre o contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.

Gráfico 1 – Satisfação com os colegas



Fonte: Dados obtidos na pesquisa

De acordo com o Gráfico 1, o primeiro item em relação ao espírito de colaboração entre os servidores, observou-se de modo geral, que com 40,7% os

participantes encontram-se satisfeitos e 22% estão muito satisfeitos com o espírito de colaboração que existente entre os mesmos.

No próximo item, sobre a confiança entre os servidores, 55,9% dos pesquisados afirmaram estarem satisfeitos quanto à confiança demonstrada pelos colegas de trabalho.

No terceiro item, no que se refere à quantidade de amigos conquistados no ambiente de trabalho, constatou-se que 64,4% dos servidores estão satisfeitos quanto à quantidade de amizades feitas na organização.

No item seguinte, com 59,3% observou-se que os servidores estão satisfeitos com o relacionamento com os colegas de trabalho.

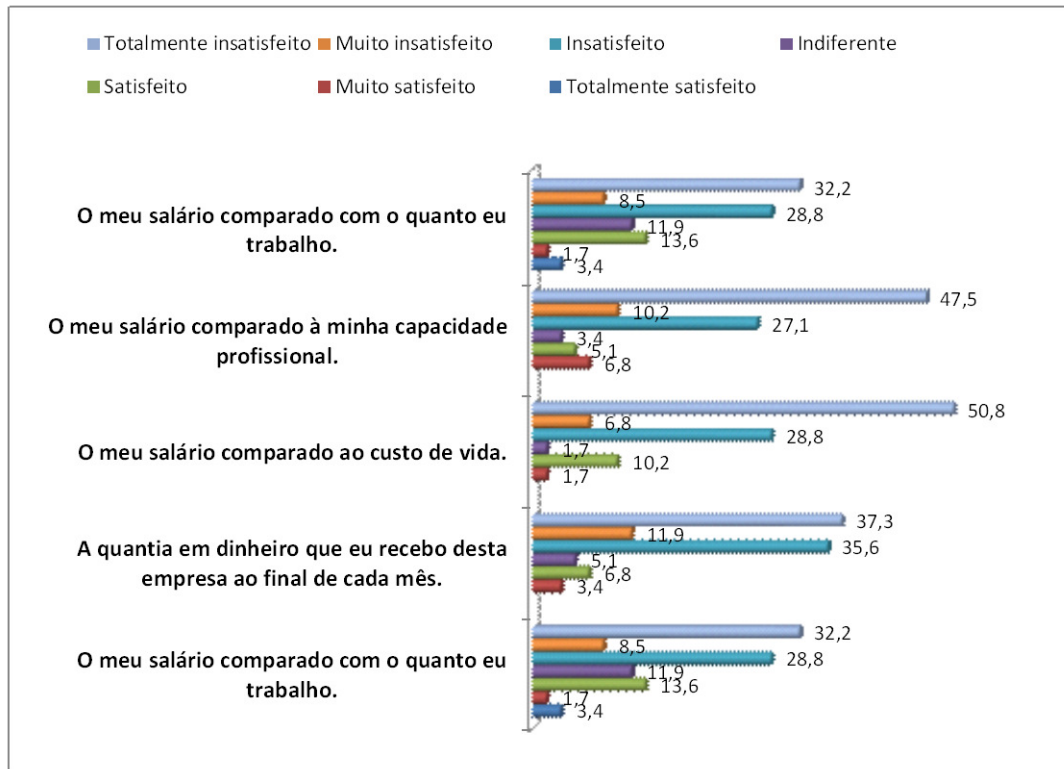
No último item que trata sobre as amizades demonstradas, 55,9% dos pesquisados afirmaram estarem satisfeitos com a demonstração de amizades entre os servidores.

De modo geral, o índice de satisfação entre os colegas de trabalho nesta Secretaria de Desenvolvimento Social, encontra-se alto, o que conclui-se a existência de um bom relacionamento entre os servidores no ambiente de trabalho. Contudo, podemos observar a existência de alguns servidores insatisfeitos e indiferentes com tal questão.

6.2.2 Satisfação com o salário

De acordo com Siqueira (2008), a dimensão sobre satisfação com o salário engloba questões sobre o contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.

Gráfico 2 – Satisfação com o salário



Fonte: Autora (2018). Dados da pesquisa.

Conforme o gráfico 2, no primeiro item observa-se que com o salário comparado ao que o servidor trabalha, 32,2% estão totalmente insatisfeitos e 28,8% insatisfeitos e constata-se também que 13,6% estão satisfeitos e 11,9% indiferentes com o salário comparado com o quanto trabalham.

No segundo item, sobre o salário comparado a capacidade profissional do servidor, apresenta-se 47,5% de servidores totalmente insatisfeitos e 27,1 de insatisfeitos e ainda 10,2% de muito insatisfeitos. Pode-se perceber que uma considerável parcela dos servidores não está contente com o salário comparado às suas capacidades profissionais.

O próximo item, refere-se ao salário comparado ao custo de vida, 50,8% dos servidores públicos estão totalmente insatisfeitos, 28,8 % insatisfeitos e 10,2% satisfeitos, o que mostra a grande insatisfação em relação com o que ganham comparado ao custo de vida atualmente,

Sobre a quantia em dinheiro recebida no fim de cada mês, no quarto item, constata-se que 37,3% dos pesquisados estão totalmente insatisfeitos, 35,6%

insatisfeitos e 11,9% muito insatisfeitos. Índices que mostram uma grande insatisfação dos servidores quanto ao que recebem no fim de cada mês.

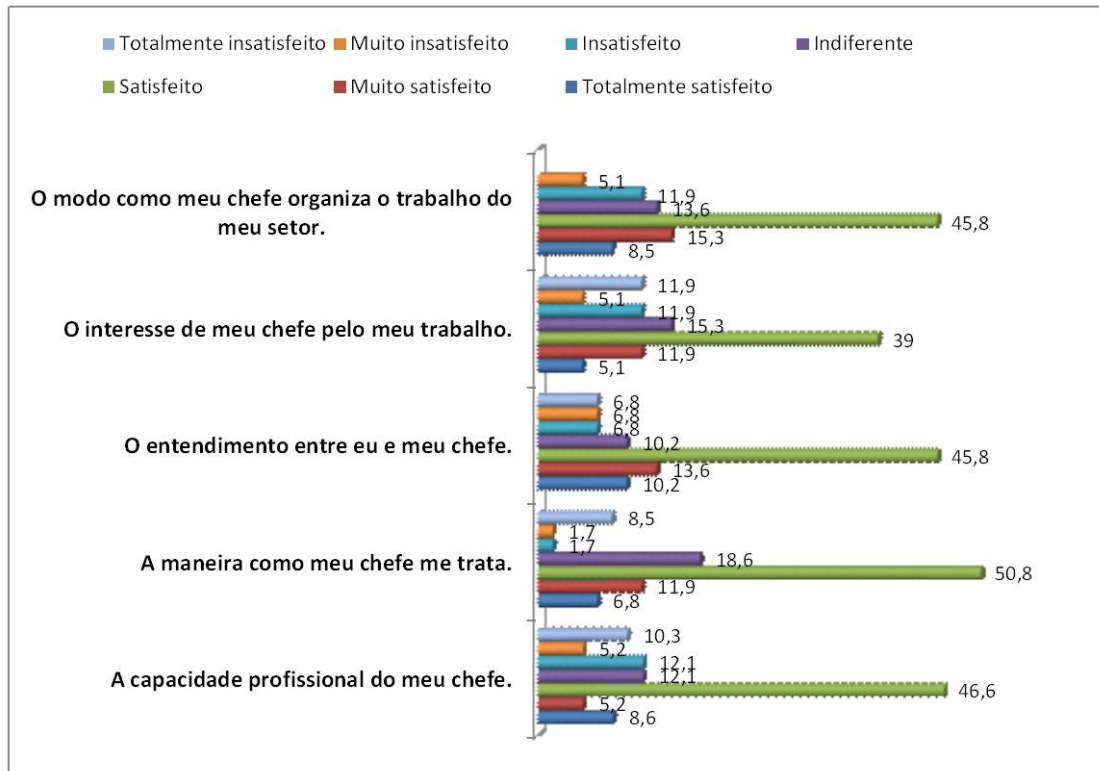
Em relação ao salário comparado com o quanto o servidor trabalha, percebe-se que 32,2% estão totalmente insatisfeitos, 28,8% insatisfeitos e 13,6% de satisfeitos.

Nota-se que na dimensão de satisfação com o salário, os índices de insatisfação dos servidores desta Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social – SEMDES, encontram-se elevados. Fato que se explica pelas políticas de reajustes salariais serem quase nulas e pela quase inexistência de benefícios que poderiam ser incorporados ao salário, visto que os servidores não recebem vale transporte. O que torna a situação ainda mais complicada é a inexistência de um sindicato para representar e exigir direitos dos servidores.

6.2.3 Satisfação com a chefia

Nesta dimensão, Siqueira (2008), cita que para avaliar a satisfação com a chefia, analisa-se o contentamento com a organização e a capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.

Gráfico 3 – Satisfação com a chefia



Fonte: Autora (2018). Dados da pesquisa.

No item que se refere ao modo como o chefe organiza o trabalho no setor, pode-se observar que com 45,8%, grande parte dos servidores encontram-se satisfeitos e enquanto que 15,3% estão muito satisfeitos e 13,6 responderam estarem indiferentes com questão.

No segundo item, sobre o interesse do chefe pelo trabalho realizado pelo servidor, 39% estão satisfeitos com seus chefes e observa-se um empate entre os índices “muito satisfeito”, “totalmente satisfeito” e “insatisfeito” com 11,9% e ainda há observa-se a indiferença por parte de alguns servidores com 15,3%.

No próximo item, relacionado ao entendimento entre os chefes e os servidores, 45,8% estão satisfeitos e 13,6% encontram-se muito satisfeitos e 10,2% totalmente satisfeitos. No que se pode constatar é que há uma boa comunicação dos chefes para com seus colaboradores nesta secretaria.

No quarto item, questiona-se a maneira de como o servidor é tratado pelo seu chefe, com 50,8% os servidores responderam que estão satisfeitos e com 11,9% estão muito satisfeitos, o que mostra um favorável relacionamento entre a chefia e os servidores. Contudo, o índice de 18,6% servidores indiferentes com a

questão pede-se, ainda assim, uma melhor atenção para o clima organizacional da secretaria.

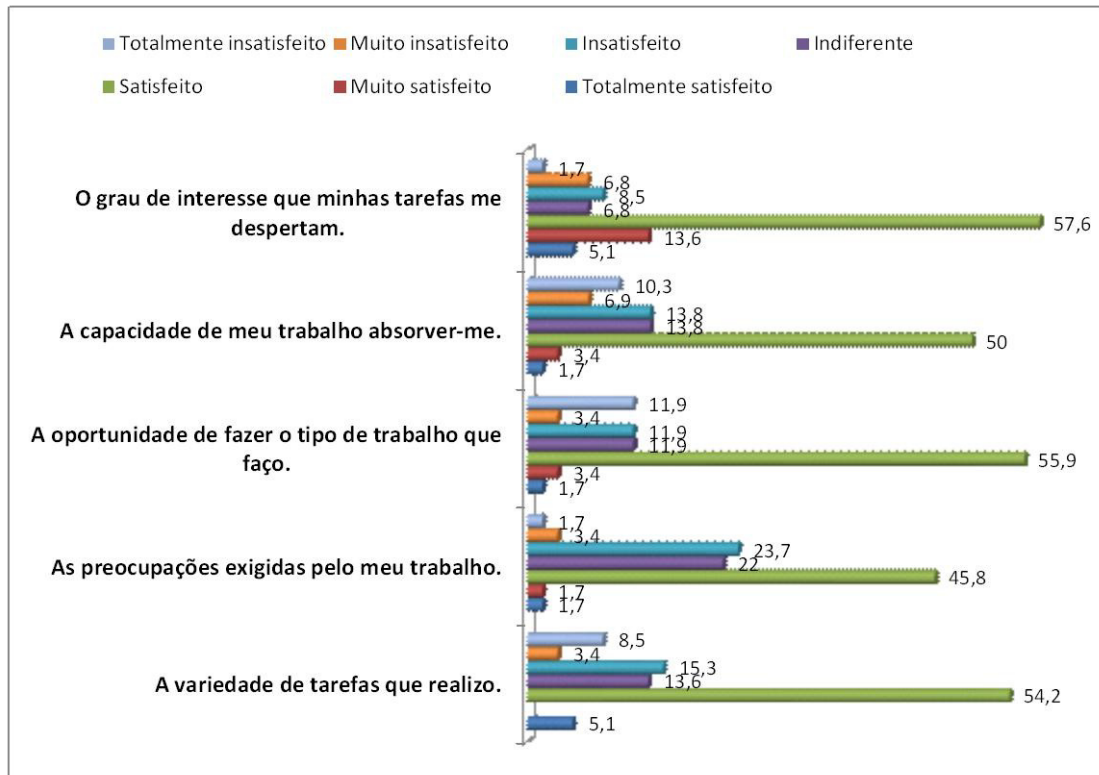
No quinto item, sobre a capacidade profissional do chefe, os servidores afirmaram com 46,6% estarem satisfeitos com os trabalhos do seu chefe e observa-se ainda, um empate de 12,1% de insatisfeitos e indiferentes com a pergunta.

No geral, pode-se compreender que os servidores públicos desta secretaria, encontram-se satisfeitos com o modo de gestão da organização e sentem-se reconhecidos e bem tratados pela chefia. Como sabemos, o reconhecimento no ambiente de trabalho é um aspecto muito importante para o sucesso de uma organização, pois pessoas bem aceitas e motivadas se dedicam mais às atividades desempenhadas.

6.2.4 Satisfação com a natureza do trabalho

Nesta dimensão, Siqueira (2008), destaca o contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.

Gráfico 4 – Satisfação com a natureza do trabalho



Fonte: Autora (2018). Dados da pesquisa.

Sobre o grau de interesse que as tarefas despertam no servidor, 57,6% responderam estarem satisfeitos e 13,6% muito satisfeitos. O que demonstra um bom sinal, pois desempenhar atividades que despertam interesse e atenção, torna as pessoas motivadas a buscarem o seu melhor.

No segundo item, sobre a capacidade que o trabalho absorve, exatos 50% afirmaram estarem satisfeitos e nota-se um empate entre os percentuais de insatisfeitos e indiferentes com 13,8%.

No item seguinte relacionado a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que o servidor faz, 55,9% dos mesmos responderam estarem satisfeitos e observa-se com 11,9% um empate entre os índices de totalmente insatisfeitos, insatisfeitos e indiferentes.

Em seguida, no quarto item, sobre as preocupações exigidas pelo trabalho, 45,8% dos pesquisados responderam sentir-se satisfeitos, porém nota-se que os índices de insatisfeitos com 23,7% e indiferentes 22% que juntos somados encostam no percentual de satisfação.

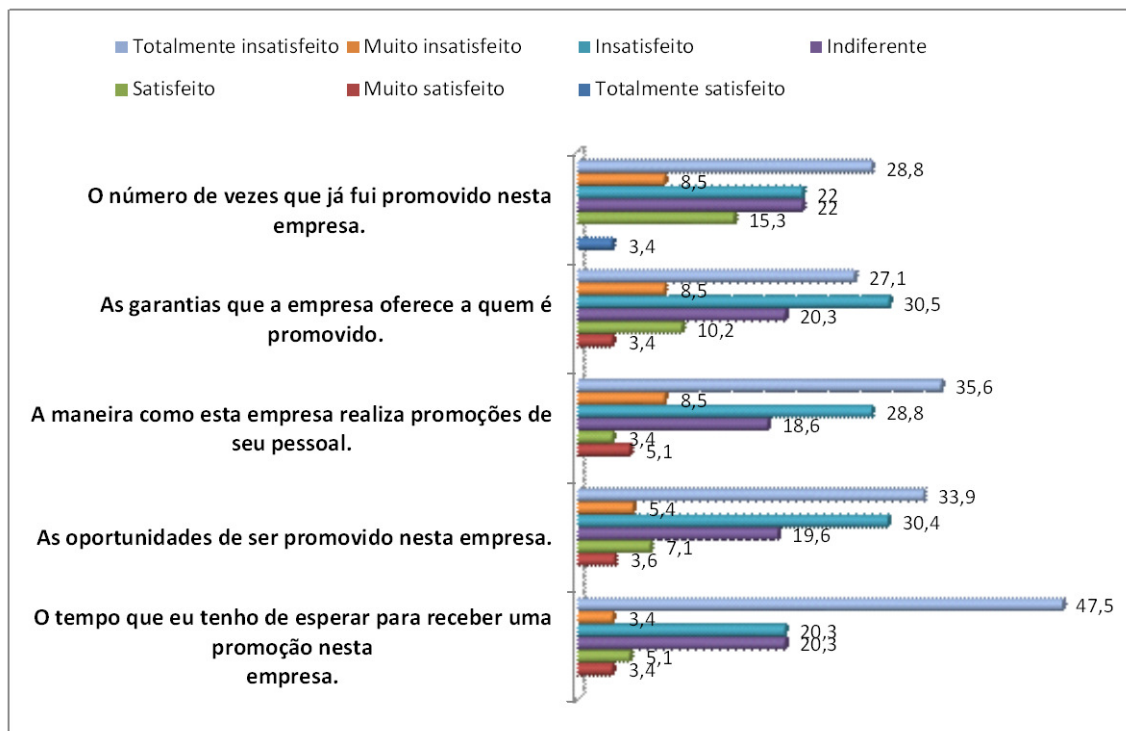
No último item desta dimensão, no que se refere a variedade de tarefas que o servidor realiza, mostrou que 54,2% estão satisfeitos, 15,3% de insatisfeitos e 13,6 de indiferentes.

Analisando o gráfico 4, de modo amplo, nota-se que os servidores públicos desta Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, em sua maioria encontram-se satisfeitos com a quantidade de trabalho aferidas e estão contentes que fazer o tipo de trabalho que fazem.

6.2.5 Satisfação com as promoções

Na dimensão relacionada com as promoções, Siqueira (2008), apresenta, o contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.

Gráfico 5 – Satisfação com as promoções



Fonte: Autora (2018). Dados da pesquisa.

O primeiro item do gráfico 5, no que trata-se do número de vezes já foi promovido, 28,8% dos servidores demonstraram estarem totalmente insatisfeitos, houve um empate entre os índices de insatisfeitos e indiferentes com 22% cada e ainda 15,3% responderam estarem satisfeitos com as vezes que já foram promovidos.

Quanto às garantias que a organização oferece a quem é promovido, apresentou-se que 30,5% estão insatisfeitos e 27,1% de totalmente insatisfeitos, ainda 20,3% responderam estarem indiferentes a esse item.

Com relação à maneira que a organização realiza as promoções de seu pessoal, 35,6% dos pesquisados afirmaram estarem totalmente insatisfeitos e 28,8% insatisfeitos, ainda nota-se que 18,6 dos servidores encontram-se indiferentes com a questão.

No item sobre as oportunidades de ser promovido na secretaria, constatou-se que 33,9% dos servidores estão totalmente insatisfeitos e 30,4% insatisfeitos, o item ainda apresentou 19,6% de indiferença.

Por fim, sobre o tempo de espera que o servidor tem que esperar para ser promovido, apresentou-se 47,5% de servidores totalmente insatisfeitos, notando-se ainda um empate entre os índices de insatisfação e indiferença, com 20,3%.

Observando-se o gráfico 5, podemos notar que o grau de insatisfação dos servidores em relação a questão de políticas de promoções da organização estudada é elevada. Como a maioria dos pesquisados são servidores efetivos, uma promoção é restrita dando-se através de outro cargo por concurso público ou pela opção igualmente restrita através de uma função comissionada, opção que claramente encontra-se quase nula na organização pesquisada.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho desenvolveu-se através de um estudo de caso sobre satisfação no trabalho numa Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social do Estado do Maranhão, com base nas cinco dimensões de satisfação do trabalho propostas por Siqueira (2008), são elas: satisfação com os colegas, satisfação o com salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho, satisfação as promoções.

A pesquisa realizada buscou investigar a resposta ao seguinte questionamento: Qual o nível se satisfação no trabalho dos servidores públicos de uma Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social do Estado do Maranhão?

Em relação ao perfil do pesquisado constatou-se que a maioria dos respondentes são mulheres, possuem curso superior e estão na organização a menos de cinco anos.

Com base nos dados obtidos, foi possível inferir que os servidores da SEMDES se mostraram satisfeitos com o colega de trabalho e a chefia. O que demonstra que a organização estudada possui um favorável clima organizacional e conseqüentemente um bom ambiente de trabalho.

Os servidores públicos pesquisados, apresentaram, também, estarem satisfeitos com a natureza de trabalho, o que indica que os servidores identificam-se com suas tarefas e que suas habilidades são absorvidas pelas mesmas.

Durante o estudo dói possível perceber a grande insatisfação quanto ao salário que os servidores recebem, assim como mostrarem-se bastante insatisfeitos e indiferentes em relação ao modo com a organização oferece às promoções, fato que seja explicado por ser muito restritas as possibilidades de assumir uma função gratificada na organização.

Pode-se inferir, que a utilização das dimensões da Escala de Satisfação do Trabalho para identificar e compreender a satisfação no trabalho da organização pesquisa foi de grande êxito, visto que aborda questionamentos necessários, atuais e importantes para mensurar e analisar as organizações e seus indivíduos integrantes.

Sugere-se, que a instituição estudada realize sempre que possível, pesquisas, seja de motivação, satisfação no trabalho, clima organizacional com seus

servidores, afim de identificar as possíveis insatisfações e implantar ações de melhoria do ambiente de trabalho, pois como notou-se ainda há várias questões que necessitam de atenção para um bom funcionamento da organização.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G. **O papel estratégico de recursos humanos**. Tese (Livre Docência) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, 1987
- ALBUQUERQUE, L. G. Competitividade e recursos humanos. **Revista de Administração**, v. 27, n. 4, out./dez. 1992.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro:Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- DAVIS, Keith; NEWSTRON, John. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 1992.
- Declaração Universal do Direitos Humanos. Disponível em:
<http://www.onu.org.br/img/2014/09/DUDH.pdf> acessado no dia 18/12/2017.
- Constituição federal Brasileira. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm acessado no dia 18/12/2017.
- CASADO, T. et al. **As pessoas na organização**. 7. ed. São Paulo: Ed. Gente, 2002. 306 p.
- OLIVEIRA, José Arimatés; MEDEIROS, Maria da Penha M., **Gestão de pessoas no setor público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis Profissionais**. São Paulo:Atlas. 2001.
- MARCONI, Marina A.; LAKATOS, Eva M.; **Fundamento de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- Maximiniano, A.C.A. (2002). **Teoria geral da administração – Da Escola Científica à Competitividade na Economia Globalizada**. São Paulo: Atlas
- METRING, R. A. **Pesquisas Científicas: planejamento para iniciantes**. Curitiba: Juruá, 2009.
- urbana à digital. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- Ministério do Desenvolvimento Social. Rede SUAS. <http://www.mds.gov.br/suas>, acesso em : 18/12/2017
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11º ed. São Paulo: Pearson education, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Ed. Artmed, 2008.

SILVA, M. A. Dias da e DE MARCHI, Ricardo. Saúde e qualidade de vida no trabalho. São Paulo: Best Seller, 1997.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Prezado servidor,

Estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de Curso na área de Gestão de Pessoas, tendo como tema “Satisfação no Trabalho”. Desse modo, peço a sua colaboração e paciência para responder esse questionário.

Suas respostas serão analisadas em conjunto e será assegurado o caráter confidencial e anônimo.

Agradeço muito a colaboração de todos.

- 1= Totalmente insatisfeito
- 2= Muito insatisfeito
- 3= Insatisfeito
- 4= Indiferente
- 5= Satisfeito
- 6= Muito satisfeito
- 7= Totalmente satisfeito

No meu atual trabalho sinto-me...

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

Perfil do participante

1. Sexo:

- Masculino
- Feminino

2. Faixa Etária:

- 18 a 24 anos
- 25 a 34anos
- 35 a 44 anos
- 45 a 54 anos
- acima 55 anos

3. Nível de escolaridade:

- Fundamental
- Médio
- Superior

4. Vinculo Funcional:

- Estatutário
- Comissionado

5. Tempo de serviço:

- menos de 05 anos
- 05 a 10
- 11 a 15
- 16 a 20
- 21 a 25
- 16 a 20
- 21 a 25
- acima de 25