The background features a stylized cityscape with various buildings represented by blue and white grid patterns. A prominent building on the left is a tall, curved structure with a dense grid. Other buildings are scattered around it, some with different grid patterns. The background is light blue with a network of thin lines and circular nodes, suggesting a digital or social network theme.

# **Ciências Sociais Aplicadas: Entendendo as Necessidades da Sociedade 2**

**Luciana Pavowski Franco Silvestre  
(Organizadora)**

Luciana Pavowski Franco Silvestre  
(Organizadora)

# Ciências Sociais Aplicadas: Entendendo as Necessidades da Sociedade 2

Atena Editora  
2019

2019 by Atena Editora  
Copyright © Atena Editora  
Copyright do Texto © 2019 Os Autores  
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora  
Editora Executiva: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Antonella Carvalho de Oliveira  
Diagramação: Rafael Sandrini Filho  
Edição de Arte: Lorena Prestes  
Revisão: Os Autores

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

#### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Prof.ª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista  
Prof.ª Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof.ª Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>	
C569	Ciências sociais aplicadas [recurso eletrônico] : entendendo as necessidades da sociedade 2 / Organizadora Luciana Pavowski Franco Silvestre. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Ciências Sociais Aplicadas. Entendendo as Necessidades da Sociedade; v. 2)  Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-424-5 DOI 10.22533/at.ed.245192506  1. Ciências sociais – Pesquisa – Brasil. I. Silvestre, Luciana Pavowski Franco. II. Série.  CDD 301
<b>Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422</b>	

Atena Editora  
Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
contato@atenaeditora.com.br

## APRESENTAÇÃO

No e-book “Ciências Sociais Aplicadas: Entendo as Necessidades da Sociedade”, apresentam-se artigos e pesquisas que mantêm relação com demandas da sociedade contemporânea, a partir de estudos realizados nas diferentes regiões do Brasil, representando a diversidade territorial, bem como, as singularidades e elementos que as conectam.

Apresentam-se ainda, três artigos em espanhol, sendo estes de cursos de graduação e pós graduação do Uruguai, México e Espanha e um em inglês do programa de Pós-Graduação da Universidade de Brasília. Tais artigos mostram-se pertinentes e contribuem para as discussões e análises que são apresentadas aos leitores a partir do campo das Ciências Sociais Aplicadas.

São ao todo cinquenta artigos divididos em dois volumes. Os artigos foram organizados em seis seções, conforme segue: **Tecnologia e Comunicação**, sendo esta a primeira seção, em que são abordadas as relações existentes entre a tecnologia e a comunicação com os processos de trabalho, políticas públicas, inovação nos processos de gestão e de conhecimento; O **Comportamento Organizacional**, título que nomeia a segunda seção, apresenta-se de maneira expressiva nos artigos que também tematizam os processos decisórios e de gestão de conhecimento no setor empresarial, com valorização do capital humano e da função social das empresas; **Cidadania e Políticas Públicas**, aborda pesquisas realizadas entorno das políticas de saúde, de atendimento às crianças e adolescentes, da educação, da questão agrária, da segurança pública e das políticas tributárias na lógica de cidadania e garantia de direitos; **Estado e Sociedade**, aborda as relações estabelecidas entre estes, apontando para a importância e impacto dos movimentos sociais para a definição de pautas que contemplem os diferentes interesses existentes na sociedade de classes; *Os artigos que compõem a seção Trabalho e Relações Sociais* debatem o grau de satisfação de acesso ao trabalho em um contexto de terceirização e precarização das relações estabelecidas através deste e por fim, em **Estudos Epistemológicos** apresentam-se dois artigos que analisam perspectivas diferentes do processo de construção do conhecimento.

Os artigos apresentam pesquisas de envergadura teórica, as seções mantêm articulação entre si e contribuem para a divulgação e visibilidade de estudos e pesquisas voltadas para as necessidades e desafios postos para vida em sociedade no atual contexto social, econômico e político.

Luciana Pavowski Franco Silvestre

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
A INTERNAÇÃO E O ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL COMO DESAFIOS NO ATENDIMENTO EM SAÚDE MENTAL À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA	
Rayoni Ralfh Silva Pereira Salgado Marta Fuentes-Rojas	
DOI 10.22533/at.ed.2451925061	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>14</b>
INFORMAÇÃO AOS USUÁRIOS E ACOMPANHANTES SOBRE OS SEUS DIREITOS E DEVERES E OS SERVIÇOS OFERECIDOS DENTRO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	
Lavinha Soares Santos	
DOI 10.22533/at.ed.2451925062	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>18</b>
CONSIDERAÇÕES SOBRE A QUESTÃO AGRÁRIA NO BRASIL: UMA MANIFESTAÇÃO DA “QUESTÃO SOCIAL”	
Monica Pereira	
DOI 10.22533/at.ed.2451925063	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>29</b>
ESTUDO DE CASO SOBRE A COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL RELATIVA À CRIAÇÃO DO MINISTÉRIO DA FELICIDADE DO DUBAI E DOS EMIRADOS ÁRABES UNIDOS	
Diamantino Ribeiro Jorge Remondes António Pedro Costa	
DOI 10.22533/at.ed.2451925064	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>45</b>
A RELAÇÃO ENTRE A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	
Carolina Portella Pellegrini Simone Régio dos Santos Zaionara Goreti Rodrigues de Lima	
DOI 10.22533/at.ed.2451925065	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>58</b>
O DIREITO PENAL DO INIMIGO À LUZ DO GARANTISMO PENAL	
Mariana Hazt Lencina Cândida Joelma Leopoldino	
DOI 10.22533/at.ed.2451925066	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>74</b>
DO CÓDIGO DE NUREMBERG AO CÓDIGO DE ÉTICA MÉDICA BRASILEIRO: O PRINCÍPIO DO CONSENTIMENTO INFORMADO E A CONDUTA ÉTICA MÉDICA PELOS ESTUDANTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG	
Gilberto Leonello Carolina Corrêa Soares Natália Ongaratto da Rosa Stéfani Wontroba Bandeira	
DOI 10.22533/at.ed.2451925067	

<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>84</b>
DISPOSICIONES Y POLITICIDAD EN LA CO-CONSTRUCCIÓN DE NARRATIVAS BIOGRÁFICAS: EL TRABAJO DE LA REFLEXIVIDAD	
Mabela Ruiz Barbot	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2451925068</b>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>96</b>
GERENCIALISMO: A RESPOSTA NEOLIBERAL PARA A GESTÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS	
Evandro Alves Barbosa Filho Maria Izabel Rêgo Cabral	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2451925069</b>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>110</b>
ESTUDO ESTATÍSTICO DA QUANTIDADE DE CONTRIBUINTES QUE DECLARARAM O IMPOSTO DE RENDA NO PERÍODO DE 2012 A 2015	
Cristian Carlos da Silva Coelho Gabriel Ribeiro de Abreu Arlane Lopes Chaves Luana Sousa Almeida Lilane de Araújo Mendes Brandão	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250610</b>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>124</b>
OS BENEFÍCIOS DA GESTÃO TRIBUTÁRIA NA GERAÇÃO DE INFORMAÇÕES FISCAIS	
Thaynara Keila Oliveira Jerson Krack	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250611</b>	
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>140</b>
ESTADO E SOCIEDADE CIVIL NO BRASIL NA SEGUNDA METADE DO SÉCULO XX	
Marclin Felix Moreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250612</b>	
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>151</b>
REDES SOCIAIS E MOBILIZAÇÕES PÚBLICAS. O MOVIMENTO DE “15 DE SETEMBRO” EM PORTUGAL	
Isabel Babo Célia Taborda Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250613</b>	
<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>166</b>
REPENSANDO A PERCEPÇÃO DA VELHICE ALIADA À DISCUSSÃO DE CLASSE E HEGEMONIA	
Juliana de A. F Doronin Giovanna de Aquino Fonseca Araújo	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250614</b>	

<b>CAPÍTULO 15</b> .....	<b>174</b>
LAVA JATO E SEU IMPACTO NA RENTABILIDADE DAS ESTATAIS BRASILEIRAS	
Elisandra Bochi Turra	
Sandra Maria Coltre	
Gilmar Ribeiro de Mello	
Lirane Elize Defante Ferretto de Almeida	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250615</b>	
<b>CAPÍTULO 16</b> .....	<b>190</b>
MULTILATERALISM AND NATIONALISM IN THE 21 <sup>ST</sup> CENTURY: CONSEQUENCES TO GLOBALIZATION FROM THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT PERSPECTIVE	
Hugo do Valle Mendes	
Juliano Vargas	
Joanilio Rodolpho Teixeira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250616</b>	
<b>CAPÍTULO 17</b> .....	<b>209</b>
SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ANÁLISE TEÓRICA	
Joseane da Silva Rodrigues	
Darliane Ribeiro Caldas	
Rochele Kaline Reis de Medeiros	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250617</b>	
<b>CAPÍTULO 18</b> .....	<b>220</b>
A PESSOA COM DEFICIÊNCIA E O TRABALHO: ESTUDO DE CASO COM JOVENS DEFICIENTES INTELLECTUAIS E A PERSPECTIVA DE INSERÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO	
Carmelinda Parizzi	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250618</b>	
<b>CAPÍTULO 19</b> .....	<b>232</b>
ANÁLISE DO CENÁRIO DO TRABALHO MANUAL NO CORTE DE CANA-DE-AÇÚCAR, A TERCEIRIZAÇÃO DA MÃO DE OBRA E A PRECARIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO	
Pedro Afonso Martini Dreyer	
Liliane Vieira Martins Leal	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250619</b>	
<b>CAPÍTULO 20</b> .....	<b>245</b>
AVALIAÇÃO DOS PARÂMETROS CORPORAIS DE ZELADORAS DE UMA UNIVERSIDADE ESTADUAL NO PARANÁ	
Marina Daros Massarollo	
Francieli do Rocio de Campos	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250620</b>	
<b>CAPÍTULO 21</b> .....	<b>249</b>
DINÂMICA DO EMPREGO FORMAL NO SETOR PRODUTOR DE SOJA NO ESTADO DE MATO GROSSO NO ANO DE 2017	
Erico Souza Costa	
João Gabriel Pagnan Zanette	
Mayara Pereira de Souza	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250621</b>	

<b>CAPÍTULO 22 .....</b>	<b>260</b>
ECONOMIA SOLIDÁRIA E COOPERATIVISMO: FORMAS DE ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA COOPERATIVA MISTA DOS PRODUTORES RURAIS DO PROJETO DE ASSENTAMENTO TARUMÃ MIRIM (MANAUS-AM)	
Michele Lins Aracaty e Silva Epaminondas da Silva Dourado	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250622</b>	
<b>CAPÍTULO 23 .....</b>	<b>276</b>
FIART: UM ESTUDO DA FEIRA INTERNACIONAL DE ARTESANATO COMO ATRATIVO DE PROMOÇÃO DA CULTURA POTIGUAR	
Fernanda Louise de Brito Gonçalves Layanna Pinheiro da Silva Maria Rafaella Marques de Paiva Patrícia Daliany Araújo do Amaral	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250623</b>	
<b>CAPÍTULO 24 .....</b>	<b>284</b>
COMO SE PLANIFICAM, TRATAM, ANALISAM E INTERPRETAM NARRATIVAS ? A ABORDAGEM COMPREENSIVA-QUALITATIVA “PROCESSOS DE REQUALIFICAÇÃO SÓCIO-IDENTITÁRIA”	
Maria de Fátima Costa Toscano	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250624</b>	
<b>CAPÍTULO 25 .....</b>	<b>298</b>
QUALITATIVE EPISTEMOLOGY AND THE STUDY OF SUBJECTIVITY: ALTERNATIVE EPISTEMOLOGICAL PATHS IN QUALITATIVE RESEARCH	
Andressa Martins do Carmo de Oliveira Thamiris Caixeta	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250625</b>	
<b>CAPÍTULO 26 .....</b>	<b>308</b>
MODERNIDADE BRASILEIRA, DESIGUALDADES E SOFRIMENTO ÉTICO-POLÍTICO	
Rui Maia Diamantino Raimundo Mentor de Melo Fortes Filho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.24519250626</b>	
<b>SOBRE A ORGANIZADORA.....</b>	<b>332</b>

## SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ANÁLISE TEÓRICA

**Joseane da Silva Rodrigues**

E-mail: joseanee.rodrigues@gmail.com

**Darliane Ribeiro Caldas**

E-mail: darllydrew@gmail.com

**Rochele Kaline Reis de Medeiros**

E-mail: rochele.reis@ifrn.edu.br

Trabalho

### JOB SATISFACTION: A THEORETICAL ANALYSIS

**ABSTRACT:** This article is part of a research project which is being developed in the IFRN Campus Nova Cruz since August of 2016. The objective of this study is to present a theoretical analysis about job satisfaction. To this end we performed a bibliographic research and depicting the theme and satisfaction on two theoretical models of evaluation of satisfaction: The scale of job satisfaction (EST) proposed by Siqueira (1995) and the factors proposed by Silva, Ramos and Campos (2004). The bibliographical research revealed that the two analyzed models feature five factors or dimensions that interfere with the satisfaction at work, there is a lot of agreement between them. The factors learning, motivation and promotions at work appear as divergent points. The study allows us to conclude that the authors understand the factors that interfere with the satisfaction of work so much.

**KEYWORDS:** Satisfaction, scale EST, Job

### 1 | INTRODUÇÃO

Associada a manutenção e sobrevivência no mercado, a satisfação no trabalho é um dos

**RESUMO:** Este artigo faz parte do projeto de pesquisa que está sendo desenvolvido no IFRN Campus Nova Cruz desde agosto de 2016, tendo sido apresentado no XII CONGIC. O objetivo deste estudo é apresentar uma análise teórica sobre a satisfação no trabalho. Para tal foi realizada uma pesquisa bibliográfica e descritiva sobre o tema satisfação e sobre dois modelos teóricos da avaliação da satisfação: A Escala de Satisfação no Trabalho (EST) proposta por Siqueira (1995) e os fatores propostos por Silva, Ramos e Campos (2004). A pesquisa bibliográfica revelou que os dois modelos analisados apresentam cinco fatores ou dimensões que interferem na satisfação no trabalho, havendo muita concordância entre eles. Os fatores aprendizagem, motivação e promoções no trabalho surgem como pontos divergentes. O estudo permite concluir que os autores percebem os fatores que interferem na satisfação do trabalho de maneira muito aproximada.

**PALAVRAS-CHAVE:** Satisfação, Escala EST,

principais desafios para as organizações atuais. Siqueira (1995), já afirmava que a satisfação no trabalho adentra o século XXI como um dos múltiplos conceitos que abordam a afetividade no ambiente de trabalho.

As empresas buscam treinamentos e estratégias que acolham e proporcionem o bem estar aos seus colaboradores. O ambiente de trabalho se caracteriza por condições materiais e físicas, assim como psicológicas e sociais. A necessidade de investir e melhorar as práticas ligadas a esses fatores fazem com que as organizações valorizem cada vez mais pesquisas como esta que hora se apresenta. O desempenho de uma organização é demonstrado na atuação das pessoas que a compõem, logo, conhecê-las e entendê-las é fundamental.

Siqueira (2008) também reforça a relação que existe entre a satisfação no trabalho e as políticas e práticas gerenciais, sobretudo as relacionadas às percepções de justiça no trabalho. Trata-se de um conceito integrado a diferentes disciplinas e a individualidade de cada um. O que satisfaz uma pessoa pode não satisfazer a outra pessoa da mesma equipe.

Compromisso, motivação, entrega, comprometimento, lealdade e participação são temas derivados da satisfação. Silva, Ramos e Campos (2004) afirmam que a satisfação gera o comprometimento afetivo e o comprometimento calculado. Permitindo compreender que o funcionário satisfeito cria e desenvolve afeição ao trabalho e em muitas situações adota a visão utilitária de que ao fazer, ao atender, ao conquistar será recompensado.

Diante disso, muitos estudos são feitos com o objetivo de identificar os níveis de satisfação dos colaboradores. Perrone et al. (2014), em entrevista com 10 jovens, identificou que o trabalho não é visto como uma obrigação moral e econômica apenas, mas como parte da vida, implicando reconhecimento afetivo e satisfação. Costa (2014) aponta em sua pesquisa que o comprometimento coletivo é fundamental para consolidação da satisfação no trabalho dos gestores, uma vez que seus resultados confirmaram a importância da integração e da valorização da chefia para com o trabalho dos funcionários.

Ademais, Araújo (2015), em seu estudo com professores de contabilidade por todo o Brasil, afirma que o principal fator a gerar satisfação é a realização pessoal e identifica fortes índices de motivação desses docentes. Já na pesquisa de Ruza et al. (2015) os docentes se encontram em condições precárias de ensino e com fortes índices de desmotivação em Brasília. No estudo de Fernandes e Noronha (2015), os autores identificam níveis de estresse de professoras em Belo Horizonte e associam com a satisfação que possuem. Fogaça (2014) chama a atenção para a relação entre bem estar, satisfação e desempenho individual em seu estudo em Brasília, por fim, afirma que trabalhador feliz é mais produtivo.

Além desses estudos, Silva (2016), em sua pesquisa com professores e técnicos no Distrito Federal, constatou que os trabalhadores mais satisfeitos também são aqueles mais comprometidos e que essa satisfação pode variar de acordo com o

tempo de experiência do profissional. Por fim, fica registrado a importância deste tipo de pesquisa para a promoção de estratégias organizacionais.

Tendo essas informações como “pano de fundo”, o presente trabalho objetivou apresentar uma análise teórica sobre a satisfação no trabalho. O estudo do tema satisfação se justificou nas três amarras sugeridas por Roesch (2005): importância, oportunidade e viabilidade. A pesquisa foi importante porque as organizações precisam ter funcionários satisfeitos e motivados com as funções que desempenham. E para tal, é necessário conhecer os fatores que estão interferindo na satisfação ou insatisfação no trabalho.

A investigação foi oportuna porque o cenário político e econômico atual propicia pressões e questionamentos em todas as esferas desafiando a competência dos que estão no mercado de trabalho. Nesta perspectiva, os trabalhadores precisam mesmo diante das crises e turbulências, se manter produtivos e satisfeitos com o trabalho. O desenvolvimento da pesquisa se mostrou viável porque os custos para desenvolvê-la foram baixos.

## 2 | REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

As pessoas formam a base da sociedade, assim como a de qualquer empresa, instituição pública ou organização do terceiro setor. Para Cury (2014), em um sistema totalmente capitalista, torna-se cada vez mais frequente as manifestações de stress, depressão, ansiedade e síndromes do pensamento acelerado (SPA) em decorrência do excesso de trabalho, consumo e informação (PASCHOAL E TAMAYO, 2015). Os problemas de saúde, cansaço, motivação e mau desempenho das funções podem ser evitados através da adoção de medidas que visem à promoção da qualidade de vida do colaborador.

Perrone *et al.* (2014) afirmam que o trabalho não pode ser visto somente como uma obrigação moral ou econômica, mas como um fator que faz parte da vida e que necessita da satisfação. Atualmente, a Geração Y compõe a maior parte dos integrantes das empresas e esse tipo de colaborador não se sente, necessariamente, útil em organizações que conservam os sistemas tayloristas-fordistas. A nova geração precisa que o trabalho proporcione o desenvolvimento profissional e pessoal (PERRONE *et al.*, 2014).

Segundo Chiavenato (2010), o contexto da gestão de pessoas é formado pela relação de dependência entre colaboradores e organização, uma vez que os indivíduos podem alcançar o sucesso pessoal e profissional através do trabalho, assim como as empresas podem atingir suas metas e objetivos. Nesta área da administração, existe um conjunto de processos voltados para os funcionários, são eles: processos de agregar pessoas, aplicar pessoas, recompensar pessoas, desenvolver pessoas, manter pessoas e monitorar pessoas (LIMONGI-FRANÇA 2008 e MILKOVICH e BOUDREAU, 2008).

Especificamente, o processo de manter pessoas é o foco deste estudo. Tanto Chiavenato (2010) quanto Bohlander e Snell (2009) e Robbins (2005) concordam no entendimento de que esses tipos de ações são voltados para criar condições de satisfação com as atividades desenvolvidas no ambiente de trabalho. Incluem-se nesses métodos treinamentos e ações relacionadas à segurança, qualidade de vida, disciplina, administração da cultura da organização, motivação e clima organizacional.

Para Hackman e Oldham (1975 *apud* COSTA, 2014), o trabalho em si deve conter características que proporcionem a satisfação do colaborador com a função, como: a) a responsabilidade percebida pela função que desempenha; b) se o trabalhador enxerga a importância do seu trabalho para a organização; e c) o quanto o trabalhador conhece o motivo dos resultados e o seu desempenho.

Para Souza (2014), conhecer o nível de satisfação dessas pessoas com o seu trabalho pode ajudar a encontrar indicadores que melhorem as condições enfrentadas por elas. Rebouças *et al.* (2007 *apud* SOUZA, 2014) entendem que a satisfação no trabalho é um estado emocional propiciado pela interação entre os profissionais, suas características, valores e expectativas com o ambiente empresarial e a organização. É interessante ressaltar que ainda se confunde satisfação com o bem-estar, a motivação, o afeto e o clima organizacional.

Mota (2014) salienta que, dentre os aspectos positivos que o trabalho pode propiciar, o bem-estar é um dos aspectos que pode ser observado no ambiente organizacional, uma vez que alinha aspectos fisiológicos e psicológicos a saúde deste trabalhador. Fogaça (2014) entende o bem-estar como um estado de satisfação consigo mesmo e com o meio em que está inserido.

Sobre a lógica de Brief e Weiss (2002 *apud* FOGAÇA, 2014), os estudos sobre afeto no trabalho datam de 1930, tendo como principal pioneiro os Estados Unidos da América. Em seus estudos, Brief e Weiss afirmam que afeto e satisfação estão intimamente ligados, já que (durante décadas) foram considerados equivalentes. Posteriormente, os estudos relacionados ao afeto passaram a ser considerados como uma dimensão da satisfação no trabalho. Além disso, Siqueira (2008 *apud* Barros, 2015) ressalta que a satisfação também foi tratada como parte do processo motivacional durante um longo período.

Com relação ao clima organizacional, trata-se do ambiente interno ou atmosfera psicológica com a qual o colaborador convive (OLIVEIRA *et al.* 2012; LUZ, 2003). Esse ambiente pode ser positivo ou negativo e essa condição está diretamente ligada a satisfação das necessidades dos indivíduos. Para Chiavenato (2010), a motivação de determinados comportamentos pode ser em decorrência do clima organizacional, pois possui a capacidade de influenciar no desempenho das pessoas.

Para o melhor entendimento do conceito de satisfação do trabalho, torna-se necessário citar ideias até pouco tempo consideradas verdadeiras. Frederick Taylor, considerado o pai da administração científica, em seu sistema trabalhista acreditava que o aumento da produtividade estava associado aos incentivos financeiros que

os funcionários recebiam. A estrutura de trabalho, baseada na repetição em série, provocava o cansaço rápido dos indivíduos e a desmotivação (MAXIMIANO, 2000; ROBBINS, 2002). Sendo assim, a satisfação e motivação foram confundidas com algo externo, que poderia ser suprido, essencialmente, com benefícios financeiros e materiais.

No entanto, novos estudiosos surgiram na história para incorporar novos ideais à administração. A Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow provou que a excelência no trabalho está associada a diversos fatores e não só a recompensas financeiras. E mais ainda, que a recompensa financeira é considerada um fator higiênico e não motivacional como se acreditava (HITT, MILLER e COLELLA, 2007; LIMONGI-FRANÇA 2008; RIBAS e SALIM, 2013). Atualmente, o salário é considerado uma consequência do bom desempenho em uma empresa. As pessoas possuem maior interesse em adquirir conhecimentos e se sentirem realizadas com o que fazem.

Neste contexto, Robbins (2005) conceitua a satisfação no trabalho como sendo a atitude geral de uma pessoa em relação a sua função, envolvendo as relações de trabalho e até mesmo as relações de poder [...] sua história e os desejos no sentido singular e coletivo. Para Marques *apud* Locke (BERGAMINI e CODA, 1990), a satisfação no trabalho é entendida como a relação existente entre o que o colaborador espera do seu trabalho e a percepção do que está obtendo. Afirma, ainda, que é um estado de prazer emocional em que o funcionário avalia o quanto seus objetivos estão sendo alcançados através do seu trabalho.

Ao definir a satisfação Martinez (2003), esclarece que a satisfação dos funcionários é consequência da justiça percebida por estes, quando fazem comparações entre os esforços demandados no trabalho (educação, tempo de casa, desempenho) e as recompensas recebidas (pagamento real, benefícios, e recompensas psicológicas e sociais), ao mesmo tempo em que fazem comparações com outras pessoas e ou empresas, que servem como referências. Tanto Chiavenato (2010) quanto Siqueira (2008) e Valle (2007) concordam no fato de que a satisfação no trabalho gera um estado positivo, resultando em uma melhor produtividade.

Tomando como base os resultados dos estudos de Oliveira *et al.* (2012) e Silva *et al.* (2013), em que as análises do primeiro foram feitas em instituições públicas/privadas da cidade de Guaratinguetá e o segundo em uma empresa de materiais rodantes sem identificação do local de coleta de dados, constatou-se uma preocupação considerável das organizações em oferecer um ambiente de trabalho agradável aos seus colaboradores, bem como o desejo de adotar estratégias que visem uma contribuição para com a motivação e realização dos indivíduos.

Com relação aos funcionários, no primeiro artigo, foram identificadas maiores dificuldades para satisfazer a coletividade e, ao mesmo tempo, facilidades para atender ao individualismo. Além disso, constatou-se que a positividade do clima organizacional gera confiança e segurança para os colaboradores, assim como a negatividade provoca desconforto e baixo desempenho de suas funções. No segundo artigo, a garantia para

a motivação e satisfação dos trabalhadores caracterizou-se pelo enriquecimento das tarefas, ampliação das responsabilidades e desafios profissionais; sem descuidar dos fatores ligados a segurança, benefícios, ferramentas de trabalho, salários adequados e o reconhecimento profissional.

## 2.1 Conhecendo a Est – Escala de Satisfação no Trabalho

A Escala de Satisfação no Trabalho- EST proposta por Siqueira (1995) é composta por 25 itens distribuídos em cinco dimensões, Cada dimensão se propõe a analisar cinco itens relacionados a dimensão específica, conforme demonstrado no quadro 1.

A primeira dimensão mede a satisfação dos colaboradores com os próprios colegas; na segunda dimensão a escala mensura a satisfação com o salário; na terceira dimensão o instrumento mede a satisfação dos colaboradores com a chefia; na quarta dimensão é medida a satisfação dos colaboradores com a natureza do trabalho e na quinta e última dimensão, a escala mensura a satisfação dos colaboradores com as promoções dentro das organizações.

DIMENSÕES	DEFINIÇÕES	ITENS
Satisfação com os Colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1 ao 5
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com a capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitas na realização do trabalho.	6 ao 10
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	11 ao 15
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.	16 ao 20

Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a que é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	21 ao 25
-----------------------------	---	----------

QUADRO 01: Dimensões, definições e itens da EST em sua forma completa com 25 itens.

### 3 | METODOLOGIA

A presente pesquisa é de natureza teórica e segue uma abordagem descritiva. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica com os principais autores que investigam o tema satisfação no trabalho. Segundo Roesch (2005) a pesquisa bibliográfica objetiva sustentar ou fundamentar teoricamente o estudo. Ela antecede a pesquisa de campo. A pesquisa descritiva busca descrever a realidade que envolve o tema. Tanto Gil (2010) quanto Vergara (2013) entendem que a pesquisa descritiva expõe os principais temas e conceitos essenciais ao tema.

### 4 | ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O resultado da análise bibliográfica realizado será apresentado priorizando os principais modelos propostos na literatura para se avaliar a satisfação no trabalho. Entre estes merece destaque o de Silva, Ramos e Campos (2004) e a escala de Satisfação no trabalho proposta por Siqueira (1995).

Os dois estudos se configuram em instrumentos ou ferramentas que permitem objetivar ou quantificar algo tão subjetivo como a satisfação ou o prazer em trabalhar. Residindo neste ponto a consonância entre as propostas.

Nesta perspectiva Silva, Ramos e Campos (2004) defendem que a satisfação gera o que eles denominam de comprometimento afetivo e comprometimento calculado. Uma vez satisfeito o colaborador passa a se comprometer com a organização em que atua.

E segundo estes autores, a satisfação é influenciada por cinco fatores conforme demonstrado na figura 2.

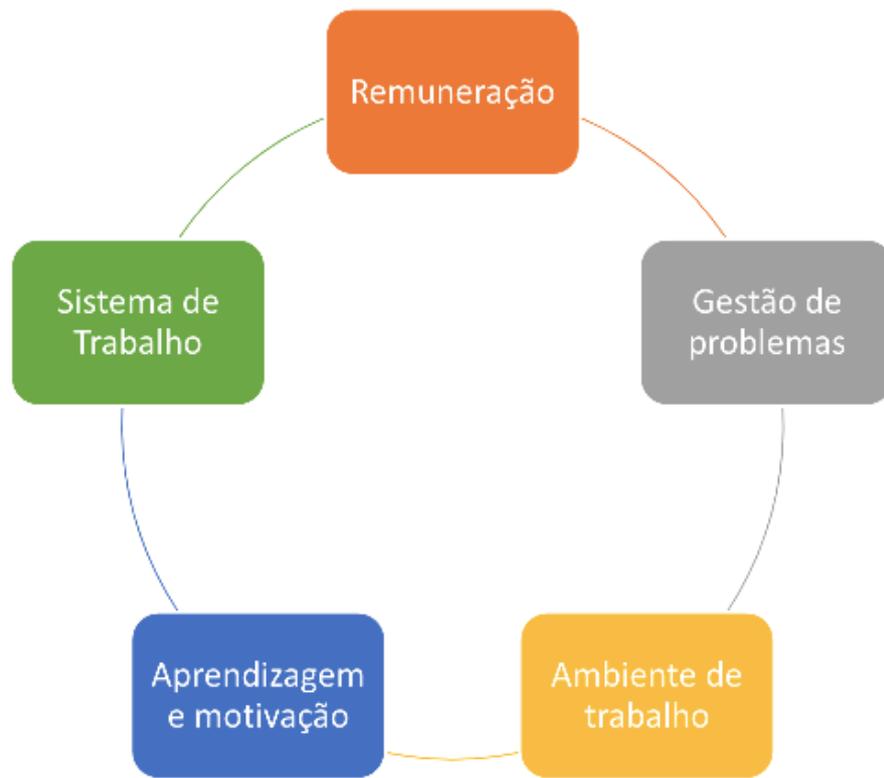


Figura 2: Fatores que interferem na satisfação do empregado

Já a Escala de Satisfação no Trabalho- EST proposta por Siqueira (1995) é composta por 25 itens distribuídos em 5 dimensões. A figura 3 revela as dimensões que a escala pretende medir e identificar a satisfação.



Figura 3: Dimensões da Satisfação presentes na Escala EST.

O Primeiro ponto comum identificado entre os dois modelos é o fator salarial. É fato que Silva, Ramos e Campos (2004) contemplam a remuneração que é a junção de salários com benefícios e Siqueira (1995) enfatiza o salário e a comparação que o funcionário faz entre esforço do seu trabalho e o recebimento.

A satisfação com a natureza do trabalho também se traduz num ponto em comum com os dois modelos. Denominada por Silva, Ramos e Campos (2004) como sendo sistema de trabalho. Neste ponto, os dois modelos lançam luz sobre a execução e desafios relacionados às tarefas realizadas durante o trabalho.

Apesar de na teoria dos dois fatores preconizada por Herzberg entender que a relação com a liderança é um fator insatisfaciente, ou seja, se for uma relação positiva, não aumenta a satisfação; mas se for conflituosa, gera a insatisfação (ROBBINS, 2005). Os dois modelos enfatizam a questão da relação com as chefias e a maneira como os problemas são conduzidos e resolvidos.

O fator satisfação com os colegas proposto por Siqueira (1995) contempla uma parte do critério apresentado por Silva, Ramos e Campos (2004), denominado de ambiente de trabalho. As relações de amizade, o espírito de colaboração e os relacionamentos entre as pessoas, e até mesmo o clima organizacional, interferem na satisfação.

Por outro lado, Silva, Ramos e Campos (2004) chamam a atenção para a influência da aprendizagem e motivação na satisfação. Este ponto concorda com a teoria dos dois fatores proposta por Herzberg que os classifica como fatores Satisfacientes (ROBBINS, 2005).

Já escala EST, proposta por Siqueira (1995) lança luz sobre a contribuição das promoções para o alcance e crescimento da satisfação com o trabalho. A política de promoção adotada pela organização, as oportunidades de crescimento e garantias são balizadoras deste quesito.

## 5 | CONCLUSÕES

O presente artigo objetivou apresentar uma análise teórica sobre o tema satisfação no trabalho. A pesquisa realizada esclarece que apesar da subjetividade inerente ao tema; existem na literatura modelos que se propõe a investigar e medir a satisfação no trabalho.

Nesta linha de pensamento foi realizada uma comparação com duas propostas: a de Silva, Ramos e Campos (2004) com a de Escala de satisfação no trabalho proposta por Siqueira (1995). A pesquisa permite concluir que os autores percebem os fatores que interferem na satisfação do trabalho de maneira muito aproximada. A variação ocorre em muitas situações de acordo com a denominação dada ao critério, mas que de fato na essência são sinônimos.

Os dois modelos analisados apresentam cinco fatores ou dimensões que

interferem na satisfação no trabalho. Entre os fatores de concordância dos dois modelos estão: a remuneração, o trabalho e suas tarefas, a influência da liderança ou chefia e a relação com os colegas ou pares. Entre os pontos divergentes estão à aprendizagem e motivação e as promoções.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, S, T. Satisfação dos professores de contabilidade no Brasil. Uberlândia, Brasil, dez. de 2015.
- BOHLANDER, G.; SNELL, S. **Administração de recursos humanos**. Tradução da 14.ed. Norte-americana. São Paulo. 2009.
- BARROS, C, F. **Motivação e satisfação no trabalho dos servidores técnicos administrativos em educação**. Catalão, Brasil, 2015.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. 3.ed. São Paulo. 2010.
- COSTA, V. **Comportamento de cidadania organizacional**: sua interação com os valores organizacionais e a satisfação no trabalho. Santa Maria/RS, Brasil, 2014.
- CURY, A. **Ansiedade** [recurso eletrônico]: como enfrentar o mal do século, a síndrome do pensamento acelerado: como e por que a humanidade adoeceu coletivamente, das crianças aos idosos. São Paulo: Saraiva, 2014.
- FARIAS JÚNIOR, H.G.; SILVA, J.B. **Clima organizacional**: Um estudo com os técnicos administrativos do IFRN-Campus Nova Cruz. Trabalho de conclusão de curso do Curso de Técnico em Administração do IFRN. Nova Cruz, 2015.
- FERNANDES, C, D; NORONHA, P, P A. **Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho de funcionários públicos**. Psicologia em Revista, Belo Horizonte, v. 21, n.3, p. 621-637, Dez. 2015.
- FOGAÇA, N. **“Trabalhador feliz é mais produtivo?”**: A relação entre bem-estar no trabalho, satisfação no trabalho e desempenho individual no trabalho e o papel dos componentes da estrutura organizacional. Brasília, Brasil, 2014.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- HITT, M. A.; MILLER, C C.; COLELLA, A. **Comportamento organizacional**- Uma abordagem estratégica. Rio de Janeiro: LTC, 2007
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. et al. **As pessoas na organização**. São Paulo: Gerente, 2008.
- LUZ, R. S. **Gestão do clima organizacional**: Proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro, 2003. Dissertação.
- MARQUES, R. J. **Satisfação no trabalho**: o desafio de integrar toda a equipe. 2013. Acesso em agosto de 2016. Disponível em: [ibccoaching.com.br](http://ibccoaching.com.br).
- Martinez, M. C.; Paraguay, A. I. B. B. **Satisfação e saúde no trabalho- aspectos conceituais e metodológicos**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2003, vol. 6, pp. 59-78.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

- MILKOVICH, G; BOUDREAU, J. **Administração de recursos humano**. São Paulo: Atlas, 2008.
- MOTTA, F.C; VASCONCELOS, I. G. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.
- MOTA, S, E, P. **Um estudo sobre a composição do construto bem-estar no trabalho**. Sergipe, Brasil, nov. de 2014.
- OLIVEIRA, D. *et al.* **Clima organizacional**: fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização. IX SEGet – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2012.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, Á. Impacto dos valores laborais e da interferência família: trabalho no estresse ocupacional. **Revista de Psicologia: Teoria e Pesquisa MAI-AGO 2005, Vol. 21 n. 2, pp. 173-180**. 2005. disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v21n2/a07v21n2.pdf>. Acesso em 2 jul. 2015.
- PERRONE, C. *et al.* **Geração Y e sociedade de controle**: desdobramentos acerca do trabalho. Revista de Ciências HUMANAS, v. 48, n. 1, pp. 154-175, abr. 2014
- ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- \_\_\_\_\_. **Administração Mudanças e Perspectivas**. São Paulo, 2002.
- ROESCH, S. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2005
- RIBAS, A. L.; SALIM, C. R. **Gestão de pessoas para concursos**. Leya, 2013.
- RUZA, M, F; SILVA, A, S; PÁDUA, C, K. **Ser professor universitário**: identidades construídas entre aspectos de satisfação e insatisfação profissional. Brasília, DF, v.21, n.44, p. 179-199, jan./abr. 2015.
- SILVA, K. *et al.* **Motivação como aumento da satisfação e melhoria de desempenho na empresa de materiais rodantes**. v. 04, nº 1, p. 23-45, JAN-JUN, 2013.
- SILVA, F. J.; Ramos, R. E. B.; Campos, A. C. C. F. **Desempenho Organizacional e Competitividade: Um estudo dos fatores que afetam a satisfação e a fidelidade dos empregados no ambiente de trabalho**. XXIV Encontro Nac. de Eng. de Produção - Florianópolis, SC, Brasil, 03 a 05 de nov de 2004.
- SILVA, B, J, M. **Satisfação com o trabalho e comprometimento organizacional**: Um estudo de caso com os servidores docentes e técnicos administrativos do IFPA – Campus Santarém. Brasília, Brasil, 2016.
- SIQUEIRA, M.M.M. **Antecedentes e conseqüentes do comportamento de cidadania organizacional: a análise de um modelo pós-cognitivo**. Tese de Doutorado. UnB, Brasília, 1995.
- \_\_\_\_\_. **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto alegre: Artmed, 2008.
- VALLE, A. R. **Monitoramento da satisfação no trabalho em uma empresa financeira**. Brasília, 2007
- VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

## **SOBRE A ORGANIZADORA**

**LUCIANA PAVOWSKI FRANCO SILVESTRE** Possui graduação em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (2003), pós-graduação em Administração Pública pela Faculdade Padre João Bagozzi (2008) é Mestre em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (2013), Doutora em Ciências Sociais Aplicadas pela UEPG. Assistente Social da Secretaria de Estado da Família e Desenvolvimento Social - Governo do Estado do Paraná, atualmente é chefe do Escritório Regional de Ponta Grossa da Secretaria de estado da Família e Desenvolvimento Social, membro da comissão regional de enfrentamento às violências contra crianças e adolescentes de Ponta Grossa. Atuando principalmente nos seguintes temas: criança e adolescente, medidas socioeducativas, serviços socioassistenciais, rede de proteção e política pública de assistência social.

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-7247-424-5



9 788572 474245