



ARTIGO ORIGINAL

A RELAÇÃO ENTRE A SATISFAÇÃO NO TRABALHO COM A SAÚDE DO TRABALHADOR: UM ESTUDO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO**THE RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION IN THE WORK WITH WORKER'S HEALTH: A STUDY IN A CREDIT COOPERATIVE**Amanda Paterno Sbissa¹Nonie Ribeiro²Antonio Silveira Sbissa³**RESUMO**

Pesquisas demonstram uma diminuição do envolvimento afetivo do colaborador em seus afazeres, assim como uma redução de sua capacidade em encontrar significado naquilo que faz. Esta situação determina geralmente uma queda na qualidade nos serviços realizados pelo trabalhador potencializado sua insatisfação com o trabalho. Este cenário negativo relacionado ao contexto do trabalho tem favorecido a diminuição da saúde emocional no trabalho e a ocorrência de um número significativo de doenças e síndromes como: hipertensão arterial, diabetes, depressão maior e síndrome do *burnout*. Outro fator significativo é a relação entre a satisfação no trabalho com a saúde do trabalhador, visto que com o aumento do nível de insatisfação no trabalho aumenta utilização de remédios, álcool e drogas por parte dos empregados. Essa insatisfação originada na imposição de realizar uma função sem significado e não envolvente para o funcionário, e principalmente pelo fato do colaborador não saber a utilidade do seu trabalho para toda a organização. Isto ocasiona no colaborador um sentimento de desvalorização, tanto com relação à remuneração quanto com relação à oportunidade de desenvolver suas habilidades, autonomia e responsabilidades na empresa. No presente trabalho, destacam-se aspectos pertinentes ao tema satisfação no ambiente de trabalho. Este estudo tem como objetivo a mensuração do nível de satisfação dos colaboradores de uma cooperativa de crédito, por meio da identificação de variáveis relacionadas à satisfação/insatisfação no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho. Gerenciamento do estresse. Saúde no ambiente de trabalho.

ABSTRACT

Research shows a decrease in the emotional involvement of employees in their business, as well as a reduction in their ability to find meaning in what they do. This usually causes a drop in the quality of services performed by the worker potentiated their dissatisfaction with the work. This negative scenario related to the work context has favored the decrease in emotional health at work and the occurrence of a significant number of diseases and syndromes such as hypertension, diabetes, major depression and burnout syndrome. Another significant factor is the relationship between job satisfaction with workers' health, as with increasing dissatisfaction level at work increased use of drugs, alcohol and drugs by employees. This dissatisfaction originated in imposing perform a meaningless function and not engaging for the employee, and mainly because the developer does not know the usefulness of its work for the entire organization. This causes the employee a feeling of

¹Mestranda em administração. Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI. Brasil. E-mail: amandapaternosbissa@gmail.com.

²Mestre em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Florianópolis/SC – Brasil. E-mail: nonie.ribeiro@estacio.br.

³Doutor em Medicina pela Universidade Federal do Paraná. Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL. Florianópolis/SC – Brasil. E-mail: sbissa@th.com.br.



worthlessness, both with respect to compensation and regarding the opportunity to develop their skills, autonomy and responsibilities in the company. In this paper, we highlight aspects relevant to the topic satisfaction in the workplace. This study aims to measure the level of satisfaction of employees of a credit union, through the identification of variables related to satisfaction / dissatisfaction in the workplace.

Keywords: Job satisfaction. Stress management. Health in the workplace.

INTRODUÇÃO

Na última década mudanças importantes são observadas no contexto organizacional fazendo com que para atingirem o sucesso as empresas precisem de pessoas comprometidas. Assim, o comportamento no ambiente organizacional vem sendo estudado de forma significativa. Temas como a falta de comunicação, conflitos interpessoais, alta rotatividade nas empresas, pouca motivação dos colaboradores e a falta de habilidade dos gestores em motivar estão recebendo importante atenção nos estudos relacionados às organizações. Esta valorização do comportamento é algo relativamente recente quando observado o desenvolvimento da administração científica. Mais especificamente no último século, ocorreram mudanças no cenário produtivo mundial em função do desenvolvimento tecnológico que rompeu as limitações físicas e determinou um universo produtivo marcado pela globalização⁽¹⁾.

Como consequência disto, observou-se uma reestruturação nos valores que sustentavam as formas de produção de bens e serviços⁽²⁾. Entretanto, de maneira paradoxal, as mesmas mudanças tecnológicas que estavam na base da cadeia produtiva promoveram o deslocamento da valorização da máquina para o ser humano⁽¹⁾. É neste contexto que se faz importante compreender o ser humano e suas relações no trabalho, o que determina a necessidade em se identificar o comportamento organizacional.

Sendo assim, poder mensurar a satisfação do colaborador no ambiente organizacional pode viabilizar a implantação de estratégias para melhoria da satisfação dos colaboradores no trabalho e, como consequência, possibilitar a promoção da saúde.

MÉTODO

Quanto à abordagem de pesquisa, este trabalho é considerado quantitativo, pois se mensura os dados coletados para proporcionar uma análise dos resultados de forma estatística. A técnica de pesquisa utilizada, para que fosse possível o alcance do objetivo proposto, foi à aplicação de uma



escala de satisfação no trabalho estruturado com perguntas fechadas construída com base no trabalho de Robertson, Cooper, Williams e Williams (1990).

A Escala de Satisfação no Trabalho se caracteriza por vinte e duas questões relacionadas ao tema satisfação no ambiente de trabalho. Esta foi encaminhada para os trinta e quatro colaboradores de uma cooperativa de crédito de Florianópolis. Desse total vinte e quatro funcionários responderam o que corresponde a 70,6% do número total de funcionários, sendo que o processo de aplicação do instrumento durou sete dias.

REVISÃO DA LITERATURA

SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO.

As mudanças e as exigências no ambiente organizacional ocorrem em um ritmo acelerado. Além disto, a competição entre as empresas ocasiona um ambiente cada vez mais insatisfatório para os colaboradores que são sobrecarregados com metas excessivas que objetivam acelerar a capacidade produtiva. As empresas podem oferecer várias ferramentas necessárias para o trabalhador executar suas funções. Contudo, se eles não estiverem satisfeitos e motivados para a realização de suas atividades, o rendimento não alcançará a produtividade desejada. Esta realidade determina o desenvolvimento por parte dos gestores em criar, no ambiente de trabalho, estratégias que proporcionem o aumento da satisfação aos seus funcionários ⁽⁴⁾.

Em complemento, dispõe Robbins (2009) que as atitudes de uma pessoa refletem as avaliações que estas possuem com relação a alguma coisa, lugar, evento ou pessoa, ou seja, refletem o sentimento que a pessoa tem com relação a algo. Desta forma, se o indivíduo possuir uma atitude positiva em relação ao seu trabalho, este possivelmente demonstrará também um nível significativo de satisfação. Em contrapartida, se um colaborador estiver insatisfeito com seu emprego, este também apresentará atitudes negativas no ambiente organizacional.

A satisfação no ambiente de trabalho relaciona-se com os pontos favoráveis e desfavoráveis que uma empresa apresente para beneficiar seus colaboradores. Segundo Martinez e Paraguay (2003), existem divergências quanto à conceituação e ao que determina a satisfação e a insatisfação no trabalho; sendo que uma linha de compreensão aponta que a satisfação no trabalho é o extremo oposto de insatisfação, em que ambas pertencem a um mesmo fenômeno. Entretanto, há outra linha de compreensão que indica a insatisfação e a satisfação como pertencentes a fenômenos distintos, de natureza diferente, uma vez que a satisfação é determinada pelos fatores intrínsecos ao trabalho. Ou seja, está relacionada ao conteúdo do trabalho, ao propósito do trabalho, à autonomia, à independência, à execução de atividades variadas e à identificação do funcionário com a empresa;



enquanto a insatisfação é determinada pela ausência dos fatores extrínsecos ao trabalho, como: salários, benefícios e ambiente de trabalho.

Dentre os fatores que determinam a satisfação do funcionário no trabalho, destacam-se: o trabalho desafiador, a remuneração justa, as condições de trabalho motivadoras e o bom relacionamento com os colegas. Os colaboradores sentem-se mais satisfeitos quando trabalham em empresas que valorizam suas habilidades, proporcionem tarefas diversificadas, autonomia, liberdade, pois estes fatores fazem do trabalho algo mentalmente desafiante ⁽⁵⁾.

O alto nível de insatisfação no ambiente de trabalho pode ocasionar problemas para a organização, pois gera um aumento na rotatividade na empresa, uma diminuição na produtividade e na qualidade produzida pelos empregados. Segundo Robbins (2009), um trabalhador que executa suas tarefas com satisfação produz mais e com maior qualidade. O autor ainda relaciona a satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho com sua produtividade, de forma que quando o funcionário produz bem e sabe a importância do seu papel para a empresa sua satisfação é elevada. Dessa forma, o autor estabelece que a satisfação do colaborador influencia na produção, assim como a produção influencia na satisfação.

Outro fator significativo é a relação entre a satisfação no trabalho com a saúde do trabalhador, visto que com o aumento do nível de insatisfação no trabalho aumenta a frequência de utilização de remédios, álcool e drogas por parte dos empregados ⁽⁷⁾.

A insatisfação no ambiente organizacional é uma fonte causadora do sofrimento no trabalho. Essa insatisfação origina na imposição de realizar uma função sem significado e não envolvente para o funcionário, e principalmente pelo fato de o colaborador não saber a utilidade do seu trabalho para toda a organização. Isto ocasiona no colaborador um sentimento de desvalorização, tanto com relação à remuneração quanto com relação à oportunidade de desenvolver suas habilidades, autonomia e responsabilidades na empresa ⁽⁸⁾.

O GERENCIAMENTO DO ESTRESSE COMO FATOR DE SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO.

O estresse crônico caracteriza-se como um estado psicofisiológico em que se observam sintomas de exaustão física e psicológica. O ambiente do trabalho tem se caracterizado como um dos principais causadores do estresse crônico⁽⁹⁾. Para Limngi-França e Arellano (2002), o estresse é vivenciado no ambiente de trabalho quando o colaborador é exigido além da sua capacidade, ou seja, quando não existe equilíbrio entre as exigências da empresa e a capacidade do colaborador em satisfazê-las, o que gera incertezas e conflitos.



Mas o estresse não pode ser visto apenas como algo ruim, pois ele é essencial para a criatividade e capacidade de realização das pessoas. Desta forma, viver sem estresse é algo inviável, pois tanto a falta como o excesso de estresse é prejudicial à manutenção da saúde psicofisiológica, em que se compreende que, para alcançar equilíbrio, são necessários dois fatores específicos: um ambiente de trabalho desafiador e um colaborador que seja treinado no gerenciamento do estresse⁽¹⁰⁾. No mesmo sentido, afirma Robbins (2009), o estresse pode ser percebido como positivo ou negativo dependendo da atitude do indivíduo em relação às exigências do cotidiano.

O estresse positivo é denominado *eustresse*, sendo considerado como um elemento benéfico para auxiliar as pessoas na realização de suas tarefas. Já o *distresse* é o estresse negativo que ocorre quando a sobrecarga atinge um nível no qual a pessoa perde a capacidade de responder à demanda, ocasionando a perda de equilíbrio psicológico e físico. Alguns fatores relacionados ao ambiente empresarial influenciam neste desequilíbrio, como: muitas tarefas para serem realizadas em pouco tempo, relacionamento negativo com a chefia e/ou com os colegas de trabalho. Além destes fatores, podem-se citar como fator de desequilíbrio no ambiente organizacional, problemas no relacionamento com os clientes gerando ansiedade, angústia e tensão⁽¹¹⁾.

Com o intuito de gerenciar o estresse, algumas empresas passaram a adotar programas com o objetivo de educar seus empregados a controlar o estresse no ambiente empresarial. Nesse sentido, podem-se citar algumas formas de diminuir os efeitos negativos do *distresse*: atividades de relaxamento, métodos que auxiliam as pessoas a desenvolver capacidade de ouvir, técnicas de administração do tempo e métodos para melhorar as relações entre as pessoas da organização⁽¹¹⁾. De acordo com Limongi-França e Arellano (2002), a preocupação com o gerenciamento do estresse das empresas e com a promoção da satisfação dos colaboradores não é a garantia de sobrevivência das organizações.

SAÚDE NO AMBIENTE DE TRABALHO.

A saúde no ambiente de trabalho é um fator decisivo para a competência produtiva da empresa e sua capacidade em disputar com seus pares no mercado. Para tanto, organizações tem investido de maneira sistemática na promoção da saúde. Estas ações de investimento tem possibilitado uma economia importante para empresa que, desta maneira, minimiza seus índices de afastamento por problemas de saúde e rotatividade⁽¹²⁾.

Ainda, segundo Hyman (2008), a saúde é uma consequência multifatorial em que se faz necessários o levantamento de dados sobre vários aspectos. Assim, não somente o sintoma deve ser tratado, mas as causas que dão base a sua manifestação. Também para este autor, elementos subjetivos



e sociais como satisfação no trabalho e comunicação precisam serem levados em consideração para o delineamento de uma intervenção futura.

ANÁLISE DOS DADOS

Os dados da pesquisa foram organizados e tabulados por meio do Google Drive que se constitui num serviço de armazenamento e sincronização de arquivos que oferece um produto denominado 'formulário'. Por meio deste é possível enviar pela internet a pesquisa que ao serem respondida pelos sujeitos de pesquisa são automaticamente analisados indicando percentualmente o valor obtido em cada resposta.

Em resposta a primeira questão, relacionada a comunicação na empresa 35% dos colaboradores assinalaram que se sentem muito satisfeitos com relação à comunicação e forma de fluxo de informação na cooperativa; 26% assinalaram que sentem alguma satisfação, da mesma forma que 26% indicaram que sentem alguma insatisfação; e 13% marcaram que sentem enorme satisfação com relação à comunicação e forma de fluxo de informação na empresa. Desta forma, nota-se que, no aspecto relacionado à comunicação, a resposta que obteve a maior pontuação foi muito satisfeitos com 35%. Sendo assim, ao se confrontar a primeira questão da Escala de Satisfação no Trabalho com a literatura revisada nesta pesquisa, pode-se dizer que a mesma está melhor relacionada ao conteúdo comunicação nas organizações. Segundo Robbins (2009), a comunicação satisfatória em uma empresa possibilita a exteriorização da insatisfação e desapontamentos, fato este que viabiliza a diminuição do sofrimento e a constituição de um ambiente de trabalho agradável. Com base nisto, é possível afirmar que a cooperativa pesquisada possibilita aos seus colaboradores um ambiente acolhedor em que a comunicação contribui para a aproximação entre os funcionários. Contudo, o resultado 'alguma insatisfação' (26%) indica certo nível de descontentamento em um contexto maior de satisfação. Desta forma, pode-se dizer que a predominância é para satisfação, não obstante observa-se um nível importante de insatisfação.

A segunda questão da Escala de Satisfação no Trabalho (seu relacionamento com outras pessoas na empresa em que trabalha) obteve um resultado superior à primeira questão com 39% dos colaboradores muitos satisfeitos, 30% assinalaram enorme satisfação; 22% marcaram a resposta alguma satisfação; e 9% assinalaram possuir alguma insatisfação. Desta forma, com esta compreensão, Casado (2002) afirma que as experiências vividas por cada colaborador em sua privacidade interferem nos relacionamentos que este indivíduo irá estabelecer com outras pessoas na empresa em que trabalha. Sendo assim, sob esta perspectiva, é possível compreender que os comportamentos



individuais de cada colaborador, ou seja, suas experiências particulares tem sido favoráveis aos relacionamentos com colegas na cooperativa.

Na terceira pergunta (o sentimento que você tem a respeito de como seus esforços são avaliados), observa-se que 39% dos entrevistados apontaram que sentem muita satisfação. 35% indicaram que sentem alguma satisfação, 13% sentem alguma insatisfação, 9% mostram que sentem enorme satisfação e 4% apontaram que sentem muita insatisfação como relação a como seus esforços são avaliados pela empresa. Desta forma, nota-se que, no aspecto relacionado como os esforços dos colaboradores são avaliados pela empresa, a resposta que obteve a maior pontuação foi muito satisfeitos com 39%. Sendo assim, ao se confrontar a questão com a literatura revisada nesta pesquisa, pode-se dizer que a mesma está relacionada às formas de reconhecimento. As empresas podem adotar varias maneiras de avaliar e reconhecer seus funcionários, sendo que as formas de reconhecimento adotadas pelas empresas são as mais diversas possíveis, variando desde um agradecimento informal até programas formais em que determinados comportamento e atitudes são desejados e valorizados pelos administradores (ROBBINS, 2009). Assim sendo, percebe-se que a empresa possui um elevado índice de satisfação com relação ao sentimento que você tem a respeito de como seus esforços são avaliados pela cooperativa.

Com referência à quarta questão da Escala de Satisfação no Trabalho (conteúdo do trabalho que você faz) 65% dos entrevistados apontaram que se sentem muito satisfeitos, 17% indicaram que sentem alguma satisfação, 13% responderam que sentem enorme satisfação e 4% indicaram que sentem enorme insatisfação.

Na próxima questão, procurou-se mensurar se os colaboradores sentem-se motivados no seu ambiente de trabalho. Observou, através das respostas, que o nível de satisfação dos colaboradores está elevado, visto que 61% das respostas indicam que os funcionários sentem muita satisfação quanto ao grau de motivação na realização do trabalho, 26% indicam que sentem alguma satisfação e 9% apontaram para a alternativa enorme satisfação e 4% indicaram que sentem enorme insatisfação. Segundo Robbins (2009) a motivação refere-se à disposição das pessoas em realizarem alguma tarefa, sendo que essa disposição ocorre quando na concretização de suas tarefas profissionais os colaboradores tem a satisfação de uma necessidade própria. Com base nisto é possível identificar que a empresa pesquisada possibilita aos seus colaboradores um ambiente organizacional com estratégias ambientais alinhadas as necessidades dos funcionários.

Com relação às oportunidades pessoais na carreira 44% dos funcionários sentem alguma satisfação; 39% indicam que sentem muita satisfação; 9% apontam que sentem alguma insatisfação; e o percentual de 4% foi apontado como enorme satisfação e enorme insatisfação.



Já com relação ao o grau de segurança no seu emprego a alternativa que obteve o maior resultado, com 48% dos colaboradores, que indica que os funcionários sentem alguma satisfação, 30% assinalaram que sentem muita satisfação, 13% indicaram que sentem enorme satisfação e 9% marcaram que sentem alguma insatisfação. Assim, nota-se que, no aspecto relacionado ao grau de segurança, a empresa pesquisada oferece aos colaboradores um elevado índice de satisfação relacionada à segurança no trabalho. De acordo com a teoria das necessidades motivacionais, a estabilidade no emprego é considerada como sendo um fator motivacional externo, satisfazendo às necessidades fisiológicas e de segurança, ou seja, encontra-se na base da pirâmide da hierarquia das necessidades (ROBBINS, 2009).

A oitava questão da Escala de Satisfação no Trabalho (a extensão em que você se identifica com a imagem externa ou realizações de sua empresa) obteve um alto nível de satisfação como pode se observar nas respostas, 52% dos colaboradores assinalaram que se sentem muito satisfeitos com relação à extensão em que se identificam com a imagem externa ou realizações da cooperativa; 31% assinalaram que sentem alguma satisfação; 13% indicaram que sentem enorme satisfação; e 4% marcaram que sentem enorme insatisfação. Robbins (2009), que dispõem que o comportamento organizacional pode ser entendido como a maneira pela qual as pessoas se comportam dentro das organizações e estabelece que, se o funcionário não se identificar com as posturas adotadas pela empresa em que trabalha, ele possivelmente não se sentirá satisfeito e atuará de forma insatisfatória. Assim sendo, é possível afirmar que a cooperativa pesquisada, com relação a extensão em que se os colaboradores se identificam com a imagem externa ou realizações da empresa, possui um alto nível de satisfação evidenciado nas resposta com 52% que se sentem muito satisfeitos e 13% com enorme satisfação.

Com relação ao estilo de supervisão da empresa 52% dos colaboradores assinalaram que se sentem muito satisfeitos com o estilo de supervisão adotado pelos superiores da empresa pesquisada, 22% assinalaram que sentem alguma satisfação, 13% indicaram que sentem enorme satisfação e 13% marcaram que sentem alguma insatisfação.

No que se refere as mudanças e formas como estas são implantadas na empresa, 35% dos colaboradores assinalaram que se sentem muito satisfeitos; 22% assinalaram que sentem alguma satisfação; 35% indicaram que sentem alguma insatisfação; e 8% marcaram que sentem enorme satisfação.

Assim sendo, ao se relacionar a questão à forma pela qual mudanças e inovações são implantadas na empresa com a fundamentação teórica, observa-se estar ligada à forma de liderança que é defendida por Robbins (2009) como uma estratégia em que o líder utiliza para aumentar o envolvimento dos colaboradores. Para que se obtenha um maior comprometimento e envolvimento



dos funcionários no sucesso da empresa, o autor entende que, se o funcionário sentir-se 'parte fundamental' do processo, ele agirá de forma comprometida, pois o resultado da empresa passa a ser o resultado do próprio colaborador. Dessa forma, se as mudanças ocorridas na empresa ocorrerem com a participação dos funcionários, será mais positiva.

Entretanto, quando analisamos as respostas obtidas na pesquisa observa-se que as opiniões dividiram-se com relação à forma adotada pela empresa pesquisada para implantar mudanças e inovações, visto que 35% dos colaboradores assinalaram que se sentem muito satisfeitos e 35% indicaram que sentem alguma insatisfação. Contudo, o resultado 'alguma insatisfação' indica um nível de descontentamento em um contexto maior de satisfação evidenciado pela soma das respostas 'enorme satisfação' 'muitas satisfação' e 'alguma satisfação'. Desta forma, pode-se dizer que a predominância é para satisfação, embora se observe um nível significativo de insatisfação.

A próxima questão abordada na escala (O tipo de tarefa e o trabalho em que você é cobrado) obteve um alto nível de satisfação como se pode observar nas respostas com 44% que afirmam que se sentem muita satisfação e 43 % que assinalaram que sentem uma alguma satisfação

Na décima segunda questão (O grau em que você sente que pode crescer e se desenvolver em seu trabalho), nota-se que a alternativa que obteve o maior resultado, com 48%, demonstrando que a maior parte dos funcionários apresenta alguma satisfação.

Com relação à forma como os conflitos são resolvidos na empresa, 35% dos funcionários responderam que sentem muita satisfação e o mesmo percentual se repetiu para alguma satisfação, enquanto 17% assinalaram sentir alguma insatisfação, 9% responderam que sentem enorme satisfação e 4% responderam sentir muita insatisfação.

Desta forma, ao se confrontar a questão com a literatura revisada nesta pesquisa, pode-se dizer que a décima terceira questão (a forma pela qual os conflitos são resolvidos) se aproxima do tema comportamento organizacional. Segundo Robbins (2009), se o colaborador não estiver satisfeito com as posturas adotadas pela organização ele possivelmente não se sentirá motivado e por consequência atuará de forma insatisfatória. Com base nisto, é possível afirmar que os colaboradores da cooperativa têm atuado de forma satisfatória pela postura da empresa frente à resolução de conflitos. Contudo, o resultado 'alguma insatisfação' (17%) somado a 'muita insatisfação' (4%), indica um nível de descontentamento importante. Sendo assim, pode-se dizer que a predominância é para satisfação em que se observa um nível significativo de insatisfação.

A décima quarta questão (as oportunidades que seu trabalho que seu trabalho lhe oferece no sentido de você atingir suas aspirações e ambições) obteve como maior resultado com 56% a alternativa que representa que os funcionários sentem alguma satisfação, 22% assinaram muita satisfação; 13% marcaram sentir alguma insatisfação; enquanto 9% responderam que sentem muita



insatisfação. Percebe-se um predomínio positivo nas respostas assinaladas pelos funcionários da cooperativa. Entretanto, a soma dos índices de alguma insatisfação (13%) e muita insatisfação (9%) mostrou um aspecto negativo no resultado. Sendo assim, é possível afirmar que, nessa questão, o predomínio foi de satisfação, mas com um significativo índice de insatisfação.

A décima quinta questão que buscou evidenciar o grau de participação dos funcionários da empresa pesquisada em decisões importantes teve como resultado de maior valor 48% que assinalaram sentir alguma satisfação, 35% marcaram que sentem muita satisfação, 5% sentem enorme satisfação, enquanto 4% afirmaram sentir alguma insatisfação, 4% assinalaram sentir muita insatisfação e o mesmo percentual de 4% marcaram que sentem enorme insatisfação. Assim, ao se relacionar a questão que abordou a percepção dos funcionários quanto ao grau de participação que estes possuem nas decisões importantes, observa-se que esta está ligada a visão de Robbins (2009) que estabelece que empresas que adotam estratégias para tornar o trabalho mentalmente desafiante através da valorização das habilidades pessoais dos funcionários, oferecimento de tarefas diversificadas, alto grau de autonomia na realização das funções, participação no processo decisório e liberdade na execução de tarefas, alcançam funcionários com mais satisfação no ambiente de trabalho.

Com relação ao grau em que a organização absorve as potencialidades dos colaboradores observou-se que a alternativa que obteve o maior resultado com 57% mostrando que a maior parte dos funcionários apresenta muita satisfação.

A décima sétima questão da Escala de Satisfação no Trabalho (O grau de flexibilidade e de liberdade que você julga ter em seu trabalho) obteve como maior resultado 61% dos colaboradores que afirmaram se sentir muitos satisfeitos.

Com relação ao clima psicológico que predomina na empresa, obtendo como resultado de maior relevância muita satisfação, com 43% dos entrevistados, 35% afirmaram sentir alguma satisfação; 13% marcaram a resposta alguma insatisfação; enquanto 9% assinalaram possuir enorme satisfação. Assim, ao se relacionar a questão com a revisão bibliográfica deste trabalho verifica-se sua principal ligação com o tema clima organizacional com elemento de satisfação no ambiente de trabalho. Luz (2006) afirma que o clima de uma empresa é entendido como a percepção que os funcionários possuem da empresa e se constitui como um componente importante capaz de aumentar a satisfação dos colaboradores, visto que interfere na motivação, na satisfação e no desempenho dos colaboradores. Sendo assim, é possível afirmar que o clima predominante na empresa pesquisada é positivo, evidenciado nas respostas obtidas.

No que se refere ao salário, 44% dos funcionários responderam que sentem alguma satisfação, 39% assinaram alguma insatisfação, 13% marcaram sentir muita satisfação enquanto 4% responderam



que sentem enorme insatisfação. Segundo Robbins (2009), o salário se estabelece como sendo uma importante forma de reconhecimento e uma das principais formas de valorização do colaborador.

Dessa forma, como foi percebido um predomínio positivo nas respostas assinaladas pelos funcionários alguma satisfação (44%), pode-se dizer que os colaboradores percebem positivamente a relação salário e função a qual exercem. Entretanto a soma dos índices de alguma insatisfação (39%) e enorme insatisfação (4%) mostrou um aspecto negativo no resultado. Sendo assim, nessa questão observou-se um predomínio de satisfação, entretanto com um índice expressivo de insatisfação.

Na sequência foi questionado sobre estrutura organizacional da empresa no qual se obteve como maior resultado 52% para a alternativa que indica muita satisfação dos colaboradores, sendo que nessa questão foi possível constatar uma predominância absoluta de satisfação, 39% marcaram que sentem alguma satisfação; e 9% assinalaram que sentem enorme satisfação.

No que se refere ao volume de trabalho 48% dos funcionários responderam que sentem muita satisfação; 39% marcaram que sentem alguma satisfação, 9% assinalaram que sentem enorme satisfação; e 4% responderam que sentem alguma insatisfação.

Desta forma, ao se confrontar a questão com a literatura está questão está ligada ao tema 'o gerenciamento do estresse como fator de satisfação no ambiente de trabalho'. O estresse nas empresas é determinado por Limngi-França e Arellano (2002) como sendo algo vivenciado no ambiente de trabalho quando o funcionário é exigido além da sua capacidade, ou seja, quando há um desequilíbrio entre a demanda da empresa e a capacidade do colaborador em suprir essa demanda.

Assim, nota-se que a empresa pesquisada possibilita aos seus colaboradores um ambiente organizacional que proporciona um equilíbrio entre as determinações da empresa e a capacidade do colaborador em suprir essas determinações.

Com relação ao grau de desenvolver as potencialidades na empresa nota-se que 44% dos funcionários sentem muita satisfação; 39% indicam que sentem alguma satisfação; 13% apontam para a alternativa enorme satisfação; e 4% indicam que sentem alguma insatisfação. Assim, pode-se dizer que está ligada ao tema satisfação no ambiente de trabalho. Segundo Robbins (2009), as empresas alcançarão a satisfação dos colaboradores quando passarem a valorizar as habilidades individuais, proporcionando tarefas diversificadas e incentivando a autonomia, a criatividade e a liberdade. Com base nisto, é possível identificar que a empresa pesquisada possibilita aos seus colaboradores muita satisfação relacionada ao desenvolvimento das potencialidades dos colaboradores.



DISCUSSÃO

Observando-se o aspecto geral da avaliação é possível identificar uma predominância significativa relacionada a aspectos positivos indicativos de satisfação na referida cooperativa de crédito. Tomando-se a análise quantitativa derivada do processamento percentual dos dados referentes à aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho, dezessete de suas vinte e duas questões apontaram resultados majoritariamente relacionados à satisfação.

Contudo, é possível notar que quatro questões obtiveram um valor percentual superior a 20% indicando, apesar do predominante valor percentual positivo relacionado à satisfação, significativo valor percentual relacionado a insatisfação. Além das quatro questões com somas percentuais superiores a 20%, a questão número dez apresentou resultado (na primeira contagem) resultado mais expressivo duas alternativas empatadas, sendo elas alguma insatisfação e muita satisfação com o percentual de (35%). Sendo esta insatisfação relacionada a 'forma pela qual mudanças e inovações são implantadas'. Ainda com relação a saúde do trabalhador, mediante os resultados já apresentado, pode-se dizer que os colaboradores apresentam uma pré-disposição a uma perspectiva positiva de saúde no trabalho. Contudo, é importante que os valores (48% - muita satisfação) relacionados a satisfação quanto o volume de trabalho, possam ser melhorados, mesmo que os resultados apontem que a maioria dos funcionários se sente satisfeita quanto ao volume de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A primeira proposta deste trabalho se relaciona a uma maior atenção sobre forma pela qual mudanças e inovações são implantadas, buscando quando for ser implementada alguma mudança na empresa que esta seja precedida de um processo de conscientização dos colaboradores para que eles possam receber as alterações como algo benéfico para toda a organização, incluindo a empresa, os clientes e os próprios colaboradores. Outra forma que contribui com esta 'maior atenção' poderia ocorrer por meio da melhoria da comunicação. Uma vez que esta também foi avaliada (no somatório de respostas relacionadas à insatisfação da questão 1: comunicação e forma de fluxo de informação na empresa em que você trabalha) com significativo valor percentual para insatisfação. Ou seja, a melhoria da comunicação na cooperativa auxiliaria no aumento da satisfação de dois aspectos: mudança e a própria comunicação. E por último para manutenção da saúde no ambiente de trabalho é importante que seja observado o volume de trabalho exigido dos funcionários. Possibilitando que os trabalhadores possam oferecer o seu melhor desempenho, sem perder o equilíbrio entre atividade e descanso.



REFERÊNCIAS

1. Senge P. A Quinta Disciplina: Arte e prática da organização que aprende. 26. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2010.
2. Drucker P. Administração para o futuro: os anos 90 e a virada do século. São Paulo: Pioneira, 1992.
3. Robertson IT, Cooper CL, Williams J. The validity of the occupational stress indicator. *Work & Stress*, 4(1, 1990), p. 29-34.
4. Wagner JÁ III, Hollenbeck JR. Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva 2003.
5. Robbins SP. Fundamento do comportamento organizacional. 7. ed. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2009.
6. Martinez MC, Paraguay AIBB. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2003, vol. 6, pp. 59-78. Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos, São Paulo, 2003. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-89102004000100008&script=sci_arttext. Acesso em: 11 mai. de 2014.
7. Limongi-França AC, Arellano EB. Uma discussão sobre cultura organizacional. In: As pessoas na organização. São Paulo: Editora Gente, 2002, p. 295-306.
8. Dejours C, Abdoucheli E, Jayet C. Psicodinâmica do trabalho – Contribuições da Escola Djouriana à análise da relação Prazer, Sofrimento e Trabalho. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1994.
9. Limongi-França AC, Rodrigues AL. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.
10. Rossi AM. Autocontrole: nova maneira de controlar o estresse. 5. ed. Editora Rosa dos Ventos, Rio de Janeiro, 1994.
11. Bohlander G, Snell S. Administração de recursos humanos. São Paulo (SP): Cengage Learning, 2011.
12. Wright TA, Bonett DG. Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of management*, v. 33, n. 2, 2007, p. 141-160.
13. Hyman M. Ultrametabolism. New York: Simon and Schuster, 2008.
14. Casado T. O papel da comunicação interpessoal. In: As pessoas na organização. São Paulo: Editora Gente, 2002, p. 271-282.
15. Luz R. Gestão do Clima Organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.