

Satisfação do Servidor Público no Trabalho: um Estudo de Caso nos Centros de Referência de Assistência Social de Paranavaí

Civil Servant Job Satisfaction: A Case Study in Social Assistance Reference Centers of Paranavaí

Desiree Louise Hedler^a; André Luís de Castro^{b*}

^aUniversidade Estadual do Paraná, Curso de Administração, PR, Brasil

^bFundação Getúlio Vargas, Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Administração Pública, PR, Brasil

*E-mail: ancastro@gmail.com

Resumo

A satisfação no trabalho é um tema de grande importância no contexto organizacional, uma vez que pode influenciar no desempenho. A compreensão da satisfação dos trabalhadores pode fornecer dados para subsidiar ações de gestores, seja de organizações privadas ou públicas, em relação à política de recursos humanos. Atualmente, a sociedade tem exigido do servidor público resultados mais eficazes e atendimento de melhor qualidade. Para que isso ocorra é importante que o servidor público tenha satisfação no trabalho, de modo a contribuir para o alcance dos objetivos da organização e para poder atender melhor aos cidadãos. O presente trabalho teve como objetivo analisar o grau de satisfação dos servidores públicos dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) do município de Paranavaí localizado no Estado do Paraná. A pesquisa realizada foi do tipo descritiva e com natureza quantitativa. O instrumento utilizado na coleta de dados foi o questionário da Escala de Satisfação no Trabalho – EST, composto por 25 itens divididos em cinco dimensões que levaram os servidores a indicar o grau de satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Os resultados obtidos indicam que o maior grau de satisfação no trabalho por parte dos servidores encontra-se com os colegas de trabalho e o menor grau com o salário.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho. EST. CRAS.

Abstract

Job satisfaction is a major issue in the organizational context, as it may influence job performance. Understanding the satisfaction of workers will provide data to support programs to managers, whether in private or public organizations, in relation to human resources policy. The society currently has required of public servants results more effective and better service for citizens. For this to happen it is important that the public servant has get job satisfaction, in order to contribute to the achievement of organizational goals and to be able to better serving citizens. This study aimed to analyze the degree of satisfaction of public servants of the Social Assistance Reference Centres (CRAS) of Paranavaí municipality, in the State of Paraná. The research was descriptive and quantitative. The instrument used for data collection was a questionnaire of Satisfaction Scale Work – EST, composed of 25 items divided into five dimensions that led the servers to indicate the degree of satisfaction with co-workers, with the salary, leadership, nature of work and promotions. The results indicate that the higher degree of job satisfaction by servers is with co-workers and the lowest grade on the salary.

Keywords: *Job satisfaction. EST. CRAS.*

1 Introdução

Cada vez mais as organizações valorizam o conhecimento, por essa razão, os gestores precisam estar cientes de que as pessoas são o elemento mais importante dos processos organizacionais. Com o surgimento da abordagem humanística da administração as organizações procuraram a integração de suas necessidades com as de seus trabalhadores, interferindo dessa forma no modo de administrar. De acordo com Robbins (2002), o estudo do comportamento humano nas organizações busca investigar o impacto que os indivíduos, os grupos e a estrutura exercem sobre o comportamento organizacional, com o objetivo de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional.

Dessa maneira, as constantes mudanças organizacionais exigem a capacidade dos gestores de lidar com os indivíduos objetivando explorar e desenvolver suas potencialidades para que resulte em uma maior eficiência e produtividade

da organização (SANTOS, 2004). De acordo com Bion (2004), a satisfação do trabalhador é um dos mais importantes aspectos capazes de afetar a produtividade da empresa, a comunicação, e outros fatores, como a saúde do trabalhador. Portanto, é importante que os administradores conheçam o nível da satisfação de seus trabalhadores para aumentar as possibilidades de sucesso da organização.

Toda organização, seja ela pública ou privada, terá dificuldades caso não valorize e procure satisfazer as necessidades das pessoas que nela trabalham. Dessa forma, Martins (2010) afirma que o serviço público brasileiro apesar de suas peculiaridades, não cumpre um papel menos estratégico do que as empresas privadas. Esse tem sido comumente alvo de várias críticas da sociedade em geral, sendo visto como oneroso, ineficiente e de má qualidade, sendo atribuída ao servidor público a imagem de estático e incapaz. Todas essas críticas, juntamente com a estabilidade e a falta de incentivo ao mérito contribuem para a insatisfação

e ineficiência do servidor público. Dessa maneira, se torna importante investigar empiricamente a percepção dos servidores em relação aos fatores que geram maior ou menor satisfação no trabalho.

Sendo assim, este estudo busca analisar o grau de satisfação dos servidores públicos dos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS de Paranavaí, por meio da aplicação do questionário da Escala de Satisfação no Trabalho - EST, tendo como objetivo específico a identificação do grau de satisfação dos seguintes aspectos relativos ao seu trabalho: colegas de trabalho, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Os resultados podem contribuir para que os gestores encontrem mecanismos para reduzir a insatisfação dos servidores, para que possam melhorar o desempenho da organização.

Dada a grande importância dos CRAS para a população em estado de vulnerabilidade social, devido principalmente à prestação de serviços básicos de assistência social e acompanhamento das famílias, além de ser a porta de entrada para os benefícios sociais de transferência de renda, os servidores dessas instituições foram escolhidos como objeto desse estudo. Além disso, a pesquisa realizada também se torna importante para o conhecimento acadêmico em nível de graduação, contribuindo com o tema satisfação no trabalho, uma vez que são escassos os trabalhos que tratam desse conteúdo neste tipo de organização.

2 Material e Métodos

2.1 Satisfação no trabalho e serviço público

Segundo Siqueira (2008), satisfação e motivação no trabalho estiveram juntas por longo tempo nas teorias que tratavam das características individuais responsáveis por comportamentos de trabalho. Para Grohmann (1999) os termos motivação e satisfação são muitas vezes utilizados como sinônimos no contexto empresarial, dessa forma subentende-se erroneamente que uma pessoa motivada encontra-se satisfeita e vice-versa.

Uma clara distinção entre motivação e satisfação é feita por Archer (1978 *apud* GROHMANN, 1999, p.3), sendo a motivação uma inclinação para a ação orientada ao atendimento de uma necessidade, e a satisfação sendo o estado de conforto obtido com o atendimento desta necessidade. As pessoas passam grande parte de sua vida dentro das organizações, dessa forma, de acordo com Martins (2010, p.13), “o trabalho ocupa um grande espaço na vida do indivíduo, ele é o meio de sustento e de suprimento das necessidades mais elevadas, como realização, crescimento e desenvolvimento de habilidades, entre outras”. De acordo com Tauffer e Coltre (2007), o trabalho é parte essencial da vida do homem, muitas vezes definindo o papel do homem na sociedade. As pessoas procuram um trabalho que lhe propiciem satisfação, pois este é uma atividade social, e sem a qual o homem muitas vezes se vê eliminado da sociedade.

Segundo Robbins (2002), o trabalho de uma pessoa é muito mais do que as atividades óbvias, como organizar papéis, atender clientes ou dirigir um caminhão. Este requer a convivência com colegas e superiores, a obediência a regras e políticas organizacionais, o alcance de padrões de desempenho e a aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal entre outros. Nesse sentido, Werther Jr. e Davis (1983) definem a satisfação no cargo como a maneira favorável ou desfavorável com que os empregados consideram seu trabalho, e pode ser considerada como uma parte da satisfação na vida, pois a natureza do ambiente de uma pessoa fora do cargo afeta seus sentimentos quando no cargo, da mesma forma, a satisfação no cargo influencia a satisfação geral da vida da pessoa.

Já para Siqueira (2008), a satisfação no trabalho representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações. Segundo o autor, estudiosos das teorias da motivação defendiam que a satisfação no trabalho era um componente da motivação que levava trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamento importantes para os interesses empresariais - como aumento do desempenho e da produtividade, permanência na empresa e redução de faltas no trabalho - dando à organização a possibilidade de avaliar por meio de uma investigação o quanto os retornos ofertados em forma de salários e promoção, a convivência com os colegas e chefias e a realização de tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos.

Ainda de acordo com Siqueira (2008), a satisfação no trabalho adentra no século XXI como um dos conceitos que abordam a afetividade no ambiente de trabalho, mais especificamente como um vínculo afetivo do indivíduo com seu trabalho. Os resultados de pesquisas científicas realizadas sobre satisfação no trabalho sinalizam que esta seria um sentimento extremamente sensível às práticas gerenciais, especialmente aquelas que definem os procedimentos e a distribuição de retornos para os comportamentos de trabalhadores, que revelam se a empresa está comprometida com seus colaboradores e quanto ela estaria disposta a retribuir aos empregados os esforços e todos os investimentos que eles aplicam na organização.

De acordo com Ladeira, Sonza e Berte (2012), o setor público tem se tornado um ambiente cada vez mais orientado pelas práticas gerenciais através da incorporação de práticas do setor privado. Um estudo realizado por Garrido (2009) buscou identificar e avaliar o grau de satisfação dos servidores do Superior Tribunal de Justiça no ano de 2009, tendo como instrumento de pesquisa a escala EST, visando, por meio dos resultados obtidos, a contribuir para promoção da satisfação no trabalho e como consequência o alcance dos objetivos da organização. Os resultados obtidos permitiram identificar a necessidade de maior atenção para as práticas e políticas da organização referente à gestão de pessoas, que são determinantes para a satisfação do servidor público e

consequentemente para seu melhor desempenho no trabalho.

As consequências da satisfação no trabalho estão sendo apontadas como de suma importância para as organizações, seja em suas potenciais implicações sobre a eficiência, produtividade, qualidade das relações de trabalho, níveis de absenteísmo e comprometimento organizacional, seja em seus possíveis impactos sobre a saúde e bem-estar dos trabalhadores (AZEVEDO; EGITO, 2012). De acordo com Bion (2004) satisfação não é o único aspecto que influencia o comportamento humano nas organizações, mas é sem dúvida um dos mais importantes, podendo afetar a produtividade da empresa, a comunicação, e outros fatores, inclusive a própria saúde do trabalhador.

Para Spector (2002), a satisfação no trabalho pode ser um indicador para as diferentes áreas operacionais das organizações, contribuindo dessa forma para a tomada de decisão no sentido de melhorar as áreas mais problemáticas da organização.

Segundo Robbins (2002), trabalhadores satisfeitos parecem mais propensos a ajudar os demais e ultrapassar as expectativas em relação a seu trabalho, além disso, podem também estar mais dispostos a ir além de suas atribuições regulares, por querer repetir experiências positivas. Sendo assim, os administradores devem buscar conhecer as atitudes de seus funcionários, pois estas fornecem indicadores de problemas potenciais e influenciam o comportamento, além disso, trabalhadores satisfeitos e comprometidos costumam apresentar baixos índices de rotatividade e absenteísmo. Dessa forma, como os administradores querem manter as demissões e as ausências em níveis baixos, é importante que saibam o que é capaz de gerar atitudes positivas no trabalho.

De acordo com Bion (2004), trabalhadores satisfeitos irão desempenhar suas atividades de modo a cumprir os objetivos e metas da organização, além disso, acredita-se que esses trabalhadores satisfeitos direcionam suas energias de forma positiva para realizar os propósitos organizacionais. Para Werther Jr. e Davis (1983), a satisfação em si não é um fator motivador para um melhor desempenho, mas pode manter os trabalhadores de modo que sejam mais receptivos ao ambiente motivacional.

Ainda conforme com Werther Jr. e Davis (1983), quando a satisfação no trabalho se eleva, a rotatividade declina, da mesma forma ocorre o inverso, trabalhadores com baixa satisfação tendem a aumentar a rotatividade da organização. O mesmo ocorre em relação às ausências, trabalhadores menos satisfeitos tendem a ausentar-se com maior frequência, não planejam necessariamente ausentar-se, mas quando surge alguma razão para isso se torna mais fácil responder a tal razão.

Por muitas vezes as consequências da insatisfação do trabalhador são prejudiciais ao desempenho da organização, de acordo com Robbins (2006) os funcionários podem expressar sua insatisfação de diversas maneiras, dentre elas o abandono da organização, ou apresentando muitas vezes

comportamentos de negligência, como por exemplo, o absenteísmo, atrasos crônicos, redução do empenho e aumento dos índices de erros. Por outro lado, a insatisfação pode causar comportamentos construtivos, dentre eles a lealdade, quando o indivíduo espera de forma otimista que as condições melhorem, defendendo a empresa às críticas externas e tendo confiança nela e em seus dirigentes.

Sendo assim, saber o que motiva e satisfaz os trabalhadores, é também descobrir o procedimento que deve ser adotado para que estes melhorem seu bem-estar no trabalho e consequentemente, o seu desempenho profissional (GARRIDO, 2009). Dessa forma, para Bion (2004, p.55) “é de extrema importância que os administradores conheçam o nível de satisfação de seus colaboradores, para garantir o sucesso de sua organização e poder apresentar soluções para resolver as insatisfações de maneira a beneficiar os dois lados envolvidos”.

2.2 Escala de Satisfação no Trabalho – EST

A Escala de Satisfação no Trabalho - EST trata-se de uma medida multidimensional validada, desenvolvida por Siqueira (2008), que tem por objetivo avaliar o grau de contentamento do trabalhador em relação às dimensões de seu trabalho. A EST, em sua versão completa é composta por 25 variáveis divididas em cinco dimensões. São elas: satisfação com os colegas de trabalho (contentamento com o espírito de colaboração, amizade, relacionamento e confiança nos colegas de trabalho); satisfação com o salário (contentamento com o salário comparado ao quanto o indivíduo trabalha, com seu custo de vida, com seus esforços no trabalho e com a quantia em dinheiro que recebe); satisfação com a chefia (contentamento do indivíduo com a forma que o chefe organiza o trabalho de seu setor, interesse do chefe pelo trabalho realizado, com a capacidade do chefe e o relacionamento e forma que o chefe trata seus subordinados); satisfação com a natureza do trabalho (contentamento do indivíduo com o grau de interesse pelas atividades realizadas, com absorção do indivíduo nas atividades realizadas, com as preocupações exigidas e variedades de tarefas realizadas); e satisfação com as promoções (contentamento do indivíduo com o número de vezes que foi promovido, como a organização realiza as promoções de seus funcionários, com as garantias oferecidas a quem é promovido e com o tempo necessário de espera para ser promovido).

O escore médio é obtido somando-se os valores que são avaliados pelos respondentes assinalados em uma escala Likert de 1 a 7 em cada um dos itens que integra cada dimensão e, em seguida, divide-se este valor pelo número de itens da dimensão. A interpretação dos dados deverá considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de satisfação ou contentamento do empregado em relação a cada dimensão do trabalho. Assim, de acordo com Siqueira (2008), valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto

valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

2.3 Metodologia

O presente estudo trata-se de uma pesquisa descritiva, que segundo Richardson (2009), propõe-se a investigar “o que é”, ou seja, descobrir as características de um fenômeno como tal. Nesse sentido são consideradas como objeto de estudo uma situação específica, um grupo ou um indivíduo.

A presente pesquisa foi realizada com 30 servidores públicos dos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS na cidade de Paranavaí, sendo estes o total de cinco unidades divididas por atendimento territorial na cidade. De acordo com o Ministério de Desenvolvimento Social (BRASIL, 2013), o CRAS é uma unidade pública estatal descentralizada da Política Nacional de Assistência Social, atuando como a principal porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social e programas de transferência de renda, sendo responsável pela organização e oferta de serviços da proteção social básica nas áreas de vulnerabilidade e risco social. Nos CRAS são realizados trabalhos sociais com

famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir para a melhoria de sua qualidade de vida.

Para a coleta de dados foram enviados os questionários Escala de Satisfação no Trabalho - EST em sua versão completa, para o total de 35 servidores municipais dos CRAS de Paranavaí dos quais se obteve um retorno de 30 questionários, equivalentes a 85% da população estudada. A pesquisa apresenta um corte transversal, pois a coleta foi realizada no momento atual, no mês de junho de 2013, em que foi informada a situação existente no momento da coleta (RICHARDSON, 2009). Na pesquisa e coleta de dados foi utilizado o método quantitativo, que, de acordo com Richardson (2009), caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas.

3 Resultados e Discussão

As características da amostra estudada são apresentadas a seguir (Quadro 1).

Quadro 1: Características da amostra

Variável	F	%	Variável	f	%
Sexo			Grau de escolaridade		
Feminino	27	90%	Ensino fundamental	1	3%
Masculino	3	10%	Ensino Médio	8	27%
Total	30	100%	Ensino Superior	7	23%
			Pós-Graduação	14	47%
Estado civil			Total	30	100%
Solteiro (a)	20	67%			
Casado (a)	10	33%	Tempo de serviço na organização		
Total	30	100%	Menos de 1 ano	5	17%
			De 01 a 03 anos	12	40%
Idade			De 04 a 06 anos	8	27%
18 a 24 anos	7	23%	De 07 a 09 anos	1	3%
25 a 30 anos	9	30%	Acima de 10 anos	4	13%
31 a 40 anos	8	27%	Total	30	100%
41 a 50 anos	5	17%			
Acima de 50 anos	1	3%			
Total	30	100%			

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme mostra o Quadro 1, a maior parte dos respondentes é do sexo feminino, representando 90% da amostra estudada, contra apenas 10% do sexo masculino. A maior parte da amostra é composta por indivíduos solteiros, representando um total de 67%, sendo predominante a faixa etária de 25 a 30 anos, que representa 30% do total da amostra estudada. A maioria dos servidores, 47% da amostra, tem ensino superior completo e pós-graduação, estando a maior

parte, 40% da amostra, entre um a três anos em serviço na organização.

Para melhor compreensão das respostas dadas pelos servidores aos itens que compõem a EST serão apresentados no Quadro 2, a seguir, os itens divididos em sua correspondente dimensão, indicando o valor máximo e mínimo obtido em cada item, a média e o desvio padrão das respostas.

Quadro 2: Satisfação dos servidores em relação aos itens da EST

Satisfação com:	No meu trabalho atual sinto-me...	Min.	Max.	Média	Desvio Padrão
Colegas de trabalho	(1) Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	4	7	5,5	0,819
	(6) Com o tipo de amizade que os meus colegas demonstram por mim.	5	7	5,6	0,765
	(14) Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	3	7	5,8	0,997
	(17) Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	4	7	5,7	0,952
	(24) Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	4	7	5,5	0,860
Total: 5,6					
Salário	(5) Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	1	5	2,8	1,357
	(8) Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	1	7	2,9	1,525
	(12) Com o meu salário comparado ao custo de vida.	1	7	2,4	1,406
	(15) Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.	1	7	2,8	1,431
	(21) Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	1	7	2,7	1,343
Total: 2,7					
Chefia	(2) Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	3	7	4,9	0,868
	(9) Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.	2	7	4,9	1,230
	(19) Com o entendimento entre eu e meu chefe.	2	7	5,0	1,245
	(22) Com a maneira como meu chefe me trata.	2	7	5,2	1,194
	(25) Com a capacidade profissional de meu chefe.	3	7	5,4	1,053
Total: 5,1					
Natureza do trabalho	(7) Com o grau de interesse que as minhas atividades me despertam.	1	7	5,1	1,311
	(11) Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	3	7	4,6	0,928
	(13) Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	2	7	4,9	1,081
	(18) Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	2	6	4,6	0,858
	(23) Com a variedade de tarefas que eu realizo.	2	7	4,9	1,048
Total: 4,8					
Promoções	(3) Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.	1	5	3,6	1,245
	(4) Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.	1	5	3,8	0,935
	(10) Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	1	5	3,2	1,416
	(16) Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	1	5	3,5	1,225
	(20) Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.	1	5	3,2	1,315
Total: 3,4					

Fonte: Dados da pesquisa.

As médias de satisfação relacionadas à satisfação das dimensões estudadas variaram de 2,7 a 5,6, ambas com desvio padrão inferior a 1,53, indicando homogeneidade nas respostas obtidas. As médias obtidas variaram de 2,4 a 5,8, em uma escala que variava de 1 (totalmente insatisfeito), a 7 (totalmente satisfeito). Isto demonstra que a satisfação dos servidores varia entre muito insatisfeito a satisfeito. O cálculo da média da satisfação com cada uma das dimensões do trabalho foi feito somando-se os valores indicados pelos servidores em cada item que compõe cada dimensão, e em seguida, dividindo-se este valor pela quantidade de itens da dimensão.

A dimensão de satisfação com os colegas de trabalho obteve a maior média, um valor de 5,6, indicando satisfação. Isso significa que os servidores estão, de forma geral, satisfeitos com o relacionamento, colaboração, amizade e confiança que podem ter em seus colegas de trabalho. A

média mais alta, 5,8, foi encontrada no item de satisfação “com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho”, o que significa que os servidores estão praticamente muito satisfeitos com o relacionamento que possuem com seus colegas de trabalho, pois o valor obtido encontra-se muito próximo da média 6 (muito satisfeito). Este resultado pode ser tido como um ponto forte para a organização, pois conforme Oliveira (2010), a relação dos trabalhadores com os colegas e administradores estão entre os fatores mais importantes para o desempenho individual na organização. Sendo assim, de acordo com Newman (1987), os gestores da organização devem criar condições que permitam que os atos escolhidos pelos servidores em decorrência da satisfação encontrada com os colegas de trabalho conduzam aos melhores resultados para a organização.

A satisfação com o salário obteve a menor média, 2,7, indicando que os servidores estão insatisfeitos com a quantia

que recebem de salário, com este valor comparado ao seu custo de vida, com seus esforços e sua capacidade profissional. O item de satisfação “com o meu salário comparado ao custo de vida”, obteve a menor média, 2,4, que indica que os servidores estão muito insatisfeitos. Embora tenha obtido a menor média, o valor mínimo e máximo variou de 1 a 7, isso significa que há desde servidores totalmente insatisfeitos até totalmente satisfeitos com o salário. De acordo com Arruda e Rodrigues (2012) o salário é o elemento mais importante na gestão de recursos humanos, pois compensa, direciona, motiva e remunera o trabalho e a contribuição das pessoas, além disso, se a remuneração for bem feita, ela assegura que os profissionais sejam remunerados de maneira adequada em relação as suas respectivas responsabilidades e pela contribuição que agregam em determinado trabalho por meio do conhecimento que possuem.

Neste caso, a insatisfação com o salário pode ser justificada devido ao fato de a maioria dos servidores possuírem um alto grau de qualificação, pois a maioria da amostra, 47% dos servidores, tem graduação e é especialista. Sendo assim, os servidores consideram seu salário não equivalente a sua capacidade profissional. Para Arruda e Rodrigues (2012), não é a quantia em si que determina a satisfação com o salário, mas sim a justiça ou a equidade com que é distribuído. Contudo, mesmo com essa insatisfação os servidores raramente abandonam o emprego devido à estabilidade que possuem, por outro lado, de acordo com Robbins (2006), essa insatisfação pode se refletir principalmente em comportamentos de negligência, como por exemplo absenteísmo, atrasos crônicos, redução do empenho e aumento dos índices de erros.

A satisfação com a chefia obteve a segunda maior média, 5,1, indicando que, de modo geral, os servidores estão satisfeitos com suas respectivas chefias. De acordo com Siqueira (2008), os resultados de pesquisas científicas mostram que a satisfação no trabalho é um sentimento extremamente sensível às práticas gerenciais, sendo assim, o nível de satisfação encontrado com a chefia indica que há um bom entendimento e relacionamento dos servidores com seus chefes. Na dimensão de satisfação com a chefia, o item “com a capacidade profissional do meu chefe” obteve a maior média da dimensão (5,4), indicando que os servidores estão satisfeitos com a capacidade profissional de seus chefes, e que estes estão aptos e bem preparados para exercer tal função. Por outro lado os itens “com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor” e “com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho”, obtiveram a menor média da dimensão (4,9), indicando que há indiferença.

A dimensão da satisfação com a natureza do trabalho obteve média de 4,8, indicando indiferença, ou seja, os servidores não estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos com o tipo de trabalho que realizam. Essa indiferença de acordo com Garrido (2009) pode significar que as rotinas de trabalho precisam ser reavaliadas. O item de satisfação “com o grau de interesse que as minhas atividades me despertam”, obteve

média 5,1, indicando satisfação. Porém, os valores máximos e mínimos deste item variaram de 1 a 7, o que indica que há desde servidores totalmente insatisfeitos com o grau de interesse despertado pelas atividades que realizam na organização, até servidores totalmente satisfeitos. Os itens de satisfação “com a capacidade de meu trabalho absorver-me” e “com as preocupações exigidas pelo meu trabalho” obtiveram média de 4,6, indicando que os servidores estão indiferentes a estes itens, ou seja, nem satisfeitos e nem insatisfeitos.

A satisfação com as promoções obteve uma média de 3,4, indicando que os servidores estão insatisfeitos de forma geral com a política de promoções. Essa insatisfação ocorre devido as promoções na empresa ocorrerem raramente, já que se trata de uma instituição pública, na qual a entrada de servidores ocorre por meio de concursos públicos, além disso a organização não possui um plano de cargos e salários, dificultando ainda mais a promoção de servidores. O item da dimensão referente à satisfação “com as garantias que a organização oferece a quem é promovido”, obteve a maior média da dimensão, 3,8, indicando insatisfação. Os valores mínimo e máximo de satisfação deste item variaram de 1 a 5, significando que há na organização desde servidores totalmente insatisfeitos, até servidores satisfeitos com as garantias oferecidas a aqueles que são promovidos na organização.

4 Conclusão

O presente estudo teve seu objetivo alcançado ao analisar o grau de satisfação no trabalho dos servidores públicos dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) de Paranavaí frente às cinco dimensões de seu trabalho: chefia, colegas, salário, natureza do trabalho e promoções.

Em relação aos resultados obtidos, constatou-se que os servidores se encontram satisfeitos com seus chefes e colegas de trabalho. Isto indica que há uma boa relação interpessoal na empresa, o que pode ser considerado um ponto forte da organização que pode ser maximizado em busca de resultados ainda melhores.

Por outro lado, os resultados da pesquisa indicaram que os servidores encontram-se totalmente insatisfeitos com o salário e com as promoções de pessoal realizadas na empresa, sendo assim é importante que a organização reveja sua política de remuneração e promoções de modo a buscar a satisfação de seus servidores em relação a esses aspectos.

A satisfação com a natureza do trabalho apresentou um grau de indiferença, ou seja, os servidores não estão satisfeitos nem insatisfeitos com as atividades que desempenham na organização. Dessa forma, seria importante que a organização desenvolvesse um plano de carreira de modo a satisfazer e motivar os servidores, contribuindo para que estes cresçam e colaborem cada vez mais para o alcance dos objetivos organizacionais.

É de fundamental importância para a organização que os servidores estejam satisfeitos com seu trabalho de forma geral, pois dessa forma tenderão a contribuir mais para a

organização apresentando melhores resultados, atendendo e servindo aos cidadãos com mais eficiência, principalmente em uma instituição pública assistencialista que atende a um público carente e em vulnerabilidade social.

Por fim, este trabalho contribuiu também para identificar a importância do tema dentro do contexto organizacional. Sendo assim, a satisfação no trabalho deve ser constantemente estudada e analisada pelas organizações, pois fornece informações fundamentais para a tomada de decisão dos gestores.

A compreensão das atividades e da percepção acerca do trabalho pode ser um diferencial, gerando um melhor desempenho quando da utilização correta de ferramentas de diagnóstico e de gestão pelo setor de recursos humanos. Sendo assim, as dimensões de satisfação com o salário, natureza do trabalho e promoções poderiam ser aprofundadas em futuras pesquisas nos CRAS a fim de identificar e desenvolver possíveis medidas de gestão que possam ser adotadas para gerar a satisfação dos servidores ou reduzir a insatisfação encontrada, e para que estes melhorem seu bem-estar no trabalho, e como consequência, contribuindo para seu desempenho profissional.

Referências

- ARRUDA, J.F.; RODRIGUEZ, M.R.Y. *Remuneração por desempenho gera mais satisfação no colaborador?* Estudo de caso de empresa comercial. Universidade Federal Fluminense. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 9, 2012.
- AZEVEDO, A.J.D.; EGITO, T.D.T. *Fatores que influenciam a satisfação do trabalho: um estudo de caso da Godim Imóveis.* Rio Grande do Norte: UFRN, 2012.
- BERGAMINI, C.W. *Desenvolvimento de recursos humanos.* São Paulo: Atlas, 1987.
- BION, E.N. *Satisfação no trabalho: um estudo de caso na biblioteca da Universidade do Vale do Itajaí no Campus de São José.* 2004. 94 f. Relatório de estágio (Graduação em Automação de Escritórios e Secretariado) - Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2004.
- BRASIL. MDS. Ministério do Desenvolvimento Social. *Centro de Referência de Assistência Social.* Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica/cras>>. Acesso em: 14 jun. de 2013.
- CASADO, T. A motivação e o trabalho. In: FLEURY, M.T.L. *As pessoas na organização.* São Paulo: Gente, 2002.
- GARRIDO, T.C.J. *Satisfação no trabalho: um estudo no Superior Tribunal de Justiça.* 2009. 43f. Monografia de Especialização. (Especialização em Gestão Judiciária da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009.
- GIL, A.C. *Como elaborar projetos de pesquisa.* São Paulo: Atlas, 2009.
- GROHMANN, M. Z. *Novas abordagens de motivação no trabalho: identificação do nível de conhecimento e utilização.* Projeto do posto de sistema de organização do trabalho – Gerência de pessoas. Rio Grande do Sul: Universidade Federal de Santa Maria, 1999.
- KIL, H.P.; BONIS, D.F.; ABUD, M.R. *Introdução ao estudo da administração.* São Paulo: Pioneira, 1998.
- LADEIRA, V.; SONZA, I. B.; BERTE, R.S. Antecedentes da satisfação no setor público: um estudo de caso na prefeitura de Santa Maria (RS). *RAP*, v.46, n.1, p.71-91, 2012.
- MACIEL, S.E.V.; DINIZ DE SÁ, M. A. *Motivação no trabalho: uma aplicação do modelo dos dois fatores de Herzberg.* Studia Diversa, CCAE-UFPB, v.1, n.1, p.62-86, 2007.
- MARTINS, V.R.C. *Análise da satisfação no trabalho: estudo de caso entre os funcionários da CoPP – Coordenadoria de Proteção ao Patrimônio da Universidade de Brasília.* 2010. 51 f. Monografia (Especialização) - Universidade Estadual de Brasília, Brasília, 2010.
- MAXIMIANO, A.C.A. *Teoria geral da administração.* Da revolução urbana à revolução digital. São Paulo: Atlas, 2006.
- NEWMAN, W.H. *Ação administrativa.* As técnicas de organização e gerência. São Paulo: Atlas, 1987.
- OLIVEIRA, D. P. R. *Teoria Geral da Administração.* São Paulo: Atlas, 2010.
- RICHARDSON, R.J. *Pesquisa social. Métodos e técnicas.* São Paulo: Atlas, 2009.
- ROBBINS, S.P. *Comportamento organizacional.* São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- ROBBINS, S.P. *Comportamento organizacional.* São Paulo: Prentice Hall, 2006.
- SANTOS, E.C.L.F. *Satisfação no trabalho e correlação com o desempenho.* Um estudo no Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal. 2011. 44f. Monografia (Graduação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2004.
- SIQUEIRA, M.M.M. *Medidas do comportamento organizacional.* Ferramentas de diagnóstico de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- SPECTOR, P.E. *Psicologia nas organizações.* São Paulo: Saraiva, 2002.
- STONER, J.A.F.; FREEMAN, R. E. *Administração.* Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1982.
- TAUFFER, R.; COLTRE, S.M. *A contribuição dos fatores intrínsecos e extrínsecos da organização para o absenteísmo nos setores de produção de uma indústria de carrocerias de ônibus.* In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, ENEGEP, 27, Foz do Iguaçu, outubro 2007.
- WERTHER JUNIOR, W.B.; DAVIS, K. *Administração de pessoal e recursos humanos.* São Paulo: McGrawHill, 1983.