



Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas - FATECS
Curso: Administração
Linha de Pesquisa: Comportamento Organizacional
Área: Gestão de Pessoas

LUCIANA NARCISO
21416297

Satisfação no trabalho em uma Clínica Odontológica

**Brasília
2017**

LUCIANA NARCISO
21416297

Satisfação no trabalho em uma Clínica Odontológica

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração de Empresas do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Orientadora: Erika Gagliardi

**Brasília
2017**

LUCIANA NARCISO
21416297

Satisfação no trabalho em uma Clínica Odontológica

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração de Empresas do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Orientadora: Erika Gagliardi

Brasília, ____ de _____ de 2016.

Banca examinadora:

Prof. Erika Gagliardi

Prof.(a): Examinador (a)

Prof.(a): Examinador (a)

Satisfação no trabalho em uma Clínica Odontológica

Luciana Narciso

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo geral avaliar a satisfação no trabalho dos profissionais de uma empresa no ramo de odontologia no Distrito Federal, utilizando o questionário proposto por Siqueira e outras teorias para basear o estudo e os resultados, como as propostas por McShane e Glinow (2014), Robbins (2005) e Almeida (2016), desse modo, o tema foi conceituado, apresentado suas vantagens e suas variáveis. A coleta de dados foi realizada através de um questionário proposto por Siqueira com 25 perguntas e 5 dimensões: salário, chefia, natureza do trabalho, promoções e colegas de trabalho. Depois de coletados os dados, foram passados para o Excel e posteriormente foram utilizados dados estatísticos para gerar seus resultados e dados estatísticos, por último foram analisados a luz da teoria dos autores. Como resultado, obteve-se que as dimensões que mais geraram satisfação foi a satisfação com a chefia e a satisfação com os colegas; a dimensão que mais gerou insatisfação foi a natureza do trabalho e, a dimensões satisfação com o salário e com as promoções foram satisfatórias, porem seus resultados mostram que a empresa precisa ficar atenta.

Palavras-chaves: satisfação no trabalho, odontologia, escala de satisfação no trabalho

1 – INTRODUÇÃO

Com a mudança no estilo de administração das empresas atuais, gerada por novos estudos, novas teorias e visões mais modernas muitos gestores e profissionais não estão preocupados somente com os resultados, mas também com a saúde dos funcionários, sua satisfação e com outros aspectos intrínsecos que irão influenciar diretamente nos resultados organizacionais, ou seja, entender que um trabalho do funcionário não é composto somente pelas habilidades técnicas é importante para a organização. Deste modo, este trabalho tem como tema a satisfação no trabalho em uma clínica de odontologia, pois a partir dos resultados encontrados a empresa saberá onde deve melhorar com seus funcionários.

Conforme será apresentado no decorrer do trabalho a insatisfação no trabalho pode gerar altos índices de absenteísmo, rotatividade e doenças, o que é extremamente prejudicial para empresa. De acordo com a Revista Exame (2014) na Europa, 60% dos profissionais disseram que escolheriam uma nova carreira, caso fosse possível, já nos Estados Unidos o nível de satisfação é um dos mais baixos registrados e, no Brasil, a pesquisa apontou que com o passar dos anos, os funcionários estão cada vez mais insatisfeitos, mesmo que as empresas invistam nas práticas de RH. A revista eletrônica Correio Braziliense (2016) afirma que a insatisfação no trabalho afeta negativamente a saúde dos colaboradores, como problemas como depressão e dificuldades para dormir.

O estudo do tema é importante porque a satisfação no trabalho influencia o rendimento dentro da organização e também na vida externa do colaborador, como família, amigos, saúde e felicidade, desse modo, mostrar o ponto de vista dos colaboradores pode ajudar outras empresas e gestores a fazer melhorias com foco nos seus colaboradores; outro ponto importante é o fato dessa preocupação, por parte das empresas e gestores, ser considerada recente, conseqüentemente, novas pesquisas devem ser feitas para atualizar o tema e os profissionais mais antigos que não davam tanta importância para esse aspecto. Para as empresas e gestores, esse artigo apresenta os aspectos que mais geram insatisfação no ramo odontológico, também pode explicitar que os profissionais mais satisfeitos podem gerar mais resultados e, as empresas e administradores podem vir a entender e conhecer dimensões que podem gerar insatisfação nas suas empresas e, eles nem pensavam nessas variáveis.

Diante disso, gerou uma curiosidade em responder à pergunta: Qual o nível de satisfação dos colaboradores de uma empresa familiar no ramo de odontologia no Distrito Federal?

Para responder o problema de pesquisa, foram elaborados objetivos, sendo que, o objetivo geral desta pesquisa é avaliar a satisfação no trabalho dos profissionais de uma empresa familiar no ramo de odontologia no Distrito Federal. Para alcançar o objetivo geral foram elaborados objetivos menores: identificar a satisfação dos colaboradores com os salários e promoções oferecidos; identificar a satisfação dos colaboradores com a chefia e com os colegas de trabalho; identificar a satisfação dos funcionários com a natureza do trabalho e identificar qual variável mais gerou satisfação e insatisfação nos colaboradores.

A pesquisa será descritiva quantitativa, os dados serão obtidos a partir de questionários aplicados presencialmente com os colaboradores da clínica. O artigo será seguido do referencial teórico com os conceitos mais importantes e apresentação de outros estudos, posteriormente virá a metodologia, análise e resultados e considerações finais.

2. REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

Neste tópico, será conceituado e explicitado o tema satisfação no trabalho, suas vantagens, as variáveis da satisfação no trabalho e, estudos e resultados sobre o tema.

2.1 Satisfação no Trabalho

Um trabalhador passa grande parte do dia e até mesmo da vida dentro da organização, por isso é importante que se sinta satisfeito, uma vez que existe uma relação no rendimento, rotatividade, doenças e nos resultados da empresa. Na opinião de Almeida, et al (2016, p.2) “a necessidade de compreender os fatores que influenciam pessoas no ambiente laboral fez com que o tema Satisfação no Trabalho despertasse o interesse de pesquisadores na área do comportamento organizacional”. Indo além, Walger, et al (2014) conceitua a satisfação no trabalho como o estado emocional composto pelo *gap* que o colaborador obtém (resultados) e por aquilo que ele deseja (necessidades), por conseguinte essa diferença pode ser prazerosa ou desprazerosa. Já Robbins (1999) acrescenta o conceito apresentado declarando que

a satisfação no trabalho é a atitude que o colaborador tem a respeito do seu próprio trabalho, ou seja, se as recompensas recebidas são realmente merecidas e, também afirma que um alto nível de satisfação gera atitudes positivas, enquanto que a insatisfação gera atitudes negativas. Em síntese, é possível concluir que o trabalhador se considerara satisfeito quando seus resultados forem compatíveis com suas necessidades e expectativas.

O tema sofreu uma evolução com o passar dos anos, de modo que em um primeiro momento acreditava-se que o trabalhador realizava suas atividades de forma mecânica, o salário era a consequência e o fator que influenciava a satisfação. Logo após surgiu a ideia de que a satisfação no trabalho era subjetiva já que cada trabalhador era único e tinha suas particularidades, e essa satisfação dentro da organização influenciaria também sua vida externa, como saúde e qualidade de vida sendo que ambas se relacionam e se influenciam (MARTINEZ e PARAGUAY, 2002, apud ALMEIDA, 2016). Somente na década de 90 o conceito de satisfação no trabalho começou a se relacionar com a saúde do trabalhador dentro e fora do ambiente organizacional, portanto começou a se relacionar com as características afetiva envolvidas no trabalho e com as dimensões de vida pessoal do trabalhador. (SIQUEIRA e PADOVAN, 2004, apud, RUEDA et al, 2012).

Percebe-se que foi o interesse em estudar o ser humano e suas particularidades que fez com que esse tema fosse evoluindo e tornando-se tão complexo com o decorrer dos anos. Os pesquisadores começaram a compreender que cada colaborador dentro da organização tem suas expectativas e desejos e, ao atingi-los ficam mais satisfeitos, porém sua vida externa também precisa estar encaminhada e com boa qualidade, pois sua vida pessoal, sua saúde e suas relações influenciarão seu rendimento e vice-versa. Cabe ao gestor estar atento, de forma minuciosa, aos seus colaboradores, visto que, cada funcionário é único e cada organização também é única, devido a isso não existe uma forma ou um padrão que o gestor deva aplicar e todos ficarão satisfeitos, por esse motivo a satisfação é algo subjetivo.

Complementando esse conceito, Hitt, et al (2013, p.153) alega que “ a satisfação exerce um efeito altamente positivo sobre as intenções de permanecer no emprego e um efeito modesto em efetivamente permanecer no emprego”, ou seja, caso surja uma nova oportunidade o colaborador não se sentirá atraído, deste modo diminuirá a rotatividade que, conseqüentemente, evitará custos com novos

treinamentos, novos funcionários, adaptação. Idem (2013, p.153) “um alto nível de satisfação exerce um efeito moderadamente positivo sobre a assiduidade regular ao trabalho”. O absenteísmo é outro fator que tem um custo elevado para empresas e quando um colaborador se sente satisfeito tende a ficar menos doente, mais feliz e disposto para trabalhar, o que pode vir a acarretar bons resultados para empresa.

Indo ao encontro dos conceitos apresentados, o conceito de Locke (1969, p. 314, apud Walger, 2014) é o mais aceito e utilizado pelos profissionais

a satisfação no trabalho e o estado emocional agradável resultante da avaliação do próprio trabalho como realizador ou facilitador da relação dos seus valores de trabalho. Insatisfação no trabalho e o estado emocional desagradável resultante da avaliação do próprio trabalho como frustrante ou bloqueador da realização dos seus valores de trabalho ou como ocasionador de desvalores

Portanto, pode – se sugerir que a satisfação no trabalho é o reflexo de como o colaborador se sente e se identifica dentro da organização e também que o profissional tem expectativas intrínsecas perante aquele serviço e, caso a realidade não seja próxima dessa expectativa pode gerar um descontentamento que causará uma insatisfação e, que também se relaciona com dimensões da vida pessoal do trabalhador. Quando esse descontentamento ocorre a empresa pode ter alto índice de rotatividade, absenteísmo, doenças e afetar os resultados empresariais.

Indo ao encontro e complementando os outros conceitos apresentados, McShane e Glinow (2014) caracterizam a satisfação no trabalho como a avaliação que o colaborador faz do próprio emprego e contexto empresarial que está inserido e pode ser considerada um conjunto de atitudes sobre diferentes aspectos no contexto da empresa e do trabalho, por exemplo, o funcionário pode estar satisfeito com seus colegas, porém menos satisfeito com o chefe e com sua carga de trabalho. Assim sendo, Siqueira (2008) conceitua a satisfação no trabalho relacionando – o com seis dimensões: salário, colegas, chefia, promoções, natureza do trabalho e estabilidade no emprego que é chamada de escala de satisfação no trabalho.

2.2 Vantagens da Satisfação no Trabalho

Muitos administradores têm se interessado em manter o colaborador satisfeito devido ao seu impacto na produtividade, no absenteísmo e na rotatividade. De acordo com Griffin e Moorhead (2015) um funcionário insatisfeito, geralmente, ausenta-se com frequência, pode apresentar doenças como estresse, atrapalhar o trabalho de outros colaboradores e ser um peso para organização. Na visão de Robbins (2005)

as organizações felizes são mais produtivas e ainda complementa dizendo que as empresas que tem funcionários satisfeitos tendem a ser mais eficazes quando comparadas com aquelas formadas por funcionários menos satisfeitos.

Ou seja, é possível sugerir que quando a empresa tem um clima organizacional bom sua produtividade pode ser maior, dado que, quando um colaborador está satisfeito tende a se esforçar mais, faltar menos e, conseqüentemente, gerar melhores resultados para empresa.

Em relação ao absenteísmo, Robbins (2005) cita um estudo realizado em Sear Roebuck, que tinha duas sedes, Chicago e Nova York em uma nevasca que ocorreu em 2 de abril em Chicago. No dia da nevasca foi comparado o absenteísmo nas duas cidades, sendo que em Nova York a política de faltas continuaria a mesma e, em Chicago os funcionários poderiam faltar sem punições, o resultado do estudo foi que em Nova York os índices de absenteísmo para funcionários satisfeitos e insatisfeitos foi o mesmo, enquanto que em Chicago os funcionários mais satisfeitos eram maioria em relação aos insatisfeitos (ROBBINS,2005)

Em sua pesquisa com enfermeiros, Vieira (2016) concluiu que os enfermeiros que não faltaram o trabalho eram os que apresentavam maior satisfação. Sendo assim, infere-se que quando um funcionário está satisfeito tende a faltar menos, isso aumenta a produtividade da empresa e também diminui os gastos de quando um funcionário falta.

E, em relação a rotatividade, Robbins (2005) afirma que a satisfação está inversamente ligado a rotatividade, porém essa também existem outros fatores como condições de mercado, outras oportunidades de emprego e tempo de casa.

Quando um funcionário se sente satisfeito e reconhecido dentro da organização tende a ter menos necessidade de procurar outro emprego.

Além das vantagens apresentadas anteriormente, Chiavenato (2014) complementa afirmando que a satisfação no trabalho ajuda a atrair e reter talentos e bons colaboradores, a manter um clima organizacional agradável, sadio e elevado, a manter os funcionários motivados e conquistar o comprometimento de todos. Também pode-se sugerir que quando um funcionário está satisfeito o resultado natural é que o cliente se sinta satisfeito. As empresas Wegmans Food Market (Nova Iorque) e HCL Technologies (Índia) tem o lema “funcionários em primeiro lugar, clientes em segundo” por acreditarem que a base da felicidade dos clientes é uma equipe motivada e feliz e, que é difícil manter os clientes felizes se a moral dos colaboradores estiver em

baixa, sendo que, a consequência desse fato é “ a satisfação no trabalho tem um efeito positivo no atendimento ao cliente, que por sua vez favorece os retorno financeiro aos acionistas” (MCSHANE e GLINOW, 2014, p.101)

Exemplificando as vantagens apresentadas anteriormente, McShane e Glinow (2014) apresentaram um estudo de caso realizado com os funcionários do centro de atendimento da empresa Clydesdale Blank; no início do estudo, os funcionários não formavam um grupo feliz, sendo que 12% dos 200 membros se ausentavam todos os dias, a rotatividade anual girava em torno 65%, os custos operacionais eram 25% maiores da média do setor na Europa e a produtividade dos funcionários estava abaixo da média, para que esses índices melhorassem o diretor decidiu tratar os funcionários bem para que os clientes fossem bem tratados, para isso, ouviram os funcionários, suas preocupações, melhoraram o ambiente de trabalho, introduziram programas de desenvolvimento de carreira, melhoraram o treinamento e permitiram maior liberdade para que decidissem como os clientes seriam tratados. Como resultado, a empresa passou a ser um exemplo positivo em nível global porque o absenteísmo passou para 4% por dia, a rotatividade diminui pela metade, os clientes disseram estar mais satisfeitos, posteriormente, ele foi considerado o melhor centro de atendimento do mundo, derrotando 1000 candidatos em todos os setores (MCSHANE e GLINOW, 2014)

Dessa forma o absenteísmo, a rotatividade e a produtividade estão ligados, posto que, quando um funcionário se sente satisfeito dentro da organização, faltará menos o que aumentará sua produtividade, e tendo sua produtividade e trabalho reconhecidos não vera necessidade de trocar de empresa. Ou seja, um funcionário satisfeito pode ser uma relação ganha-ganha com a empresa. E, que uma empresa que investe na satisfação dos seus funcionários também está investindo na qualidade do atendimento dos clientes e terão resultados melhores para organização, a satisfação também permite que colaboradores motivados e que sejam futuros talentos estarão trabalhando e se dedicando pelo melhor da empresa.

Outro fator que as empresas precisam se atentar é com a saúde, mental e física, dos trabalhadores. Spector (2003) ressalta que a satisfação tem sido visualizada junto com os efeitos causados na saúde e no bem-estar dos funcionários. O excesso de trabalho, pressão, não reconhecimento, dificuldade em se relacionar com os colegas e o chefe, remunerações insuficientes com as necessidades do colaborador podem gerar insatisfação que poderão resultar em doenças. De acordo

com Tomazela (2007) quando não existe qualidade de vida no trabalho, aspectos como saúde, segurança física, mental e social, bem-estar podem ser comprometidos.

Desse modo, os gestores devem estar muito atentos ao seu colaborador como um todo pois sua vida pessoal influenciará sua vida profissional e vice-versa, essa mistura também acontece com resultados que a empresa espera e a sua saúde e a qualidade de vida do profissional, pois um profissional que tem um bom relacionamento organizacional, tem seu trabalho reconhecido terá menos chances de desenvolver doenças referentes ao trabalho, menos estresse e isso melhorará sua qualidade de vida em família, pode-se dizer que um trabalhador satisfeito gerará uma relação ganha-ganha entre ambos.

2.3 Variáveis da Satisfação no Trabalho

As variáveis que influenciam a satisfação no trabalho são inúmeras e o estudo proposto Siqueira (2008) relaciona a satisfação no trabalho com cinco: salário, colegas de trabalho, chefia, promoções e natureza do trabalho. Para Aires (2003) o papel do líder e seu estilo de liderança são importantes para propiciar um clima favorável a satisfação dos funcionários.

A variável satisfação com os colegas é a felicidade que o colaborador tem com outros colaboradores, a amizade, confiança e seus relacionamentos, já a variável satisfação com o salário refere-se ao agrado que o colaborador tem com relação a remuneração recebida quando comparada com o quanto o funcionário trabalha, sua capacidade, custo de vida e esforços, a variável satisfação com a chefia é relacionada com a satisfação com o colaborador tem em relação a capacidade do chefe, seu interesse pelo trabalho, pelo trabalho dos seus subordinados; já a variável satisfação com a natureza do trabalho é entendida pelo prazer que o colaborador tem as tarefas, com a capacidade delas entreterem o funcionário e com sua variedade, já a última variável, satisfação com as promoções é o contentamento que o colaborador tem com a quantidade de vezes que recebeu promoções, com as garantias oferecidas, em como a empresa realiza essas promoções e o tempo que precisa esperar para que elas aconteçam (SIQUEIRA, 2008).

E, para Robbins (1999) a satisfação no trabalho se relaciona com as seguintes variáveis: realização, crescimento, reconhecimento, administração da empresa, natureza do trabalho, relacionamento com o chefe, responsabilidade, condições de

trabalho, progresso, salário, relacionamento com os colegas, vida pessoal, estabilidade e status.

Observa-se que ambos autores apresentam variáveis semelhantes porque a realização, crescimento, reconhecimento, progresso e salário estão relacionados com a satisfação com as promoções e as condições de trabalho, responsabilidade estão relacionados com a natureza do trabalho.

Vieira (2016) realizou uma pesquisa sobre a satisfação no trabalho e o absenteísmo dos enfermeiros de um agrupamento de centros de saúde, de forma que seus resultados apresentaram que os profissionais mais satisfeitos tinham mais de 36 anos, a família não depende exclusivamente do seu salário, tinham 13 ou mais anos de serviço e realizam atividades de lazer. Enquanto que os funcionários que consideram seu estressante estavam menos satisfeitos. Este estudo vai ao encontro do proposto pelos autores, visto que, propõem que as condições de trabalho influenciarão na satisfação do colaborador. E, também ao fato do trabalhador se sentir estressado e isso influenciar diretamente sua satisfação, talvez esse resultado gere um absenteísmo e uma rotatividade maiores que a desejada, é por essa razão que o gestor também deve se preocupar com saúde e bem-estar dos colaboradores.

Já Antunes e Santanna (1996) realizaram uma pesquisa sobre satisfação e motivação no trabalho do enfermeiro em um hospital de clínica da Fundação de Assistência e Pesquisa de Uberlândia com trinta e sete enfermeiros baseado em um questionário de perguntas fechadas. Com a pesquisa concluíram que a maioria estava satisfeito porém ligeiramente desmotivado; os enfermeiros que estavam satisfeitos afirmaram que a boa administração da chefia, a boa supervisão exercidas pela chefia e o bom relacionamento interpessoal propiciavam a satisfação e o fato do salário ser ruim não influenciava, enquanto que os enfermeiros insatisfeitos afirmaram que se sentem assim porque não consideram ter um bom relacionamento interpessoal, uma boa administração do chefe, boas condições de esforço físico, ambiente e material e, não tem um bom salário.

Rebouças, et al (2007) realizou uma pesquisa sobre a satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. O objetivo era analisar o nível de satisfação no emprego e o impacto causado nos profissionais de um serviço de saúde mental e possíveis associações com variáveis sociodemográficas e funcionais. Dentre os participantes, a maioria disse se sentir indiferente em relação a satisfação no trabalho, em segundo lugar com 30,7%

disseram se sentir satisfeitos e os insatisfeitos eram 7,5%. Os fatores que mais geraram satisfação foram relacionamento com o serviço, qualidade dos serviços oferecidos aos pacientes, participação da equipe no serviço e por último, as condições de trabalho.

Os três estudos apresentados se relacionaram com a área da saúde, sendo que, no primeiro os funcionários que se sentiam estressados estavam insatisfeitos, no segundo os insatisfeitos eram os que não tinham um bom relacionamento interpessoal, não consideram a administração do chefe como boa, não estavam felizes com o esforço, ambiente, material e salário e, no terceiro os insatisfeitos assim estavam devido ao relacionamento com o serviço, qualidade do que era oferecido aos pacientes, participação da equipe e condições de trabalho. Observa-se que em nenhum dos casos os funcionários disseram se sentir insatisfeitos com o que fazem ou com as promoções oferecidas por outro lado, as maiores insatisfações estavam nas relações entre chefe, colaboradores, serviço. Isso demonstra que cada organização é única e que os gestores precisam ficar atentos as expectativas dos funcionários, as suas necessidades e ao relacionamento com toda organização.

Aoto (2016) realizou uma pesquisa em um supermercado de bairro no Distrito Federal baseando-se nas variáveis propostas por Siqueira. Seu objetivo era avaliar a percepção dos funcionários acerca da Satisfação no trabalho e, como resultado obteve que as variáveis referentes a natureza do trabalho, relacionamento com a chefia e amigos foram os mais significantes para satisfação no trabalho, enquanto que a variável promoções foi a que mais gerou insatisfação.

Também utilizando as variáveis propostas por Siqueira, Almeida et al (2016) fez uma pesquisa com policiais militares do Rio Grande do Sul com o objetivo de identificar o grau de satisfação no trabalho desses profissionais. Como resultado, obteve-se que os colaboradores estão satisfeitos com os colegas, insatisfeitos com o salário e com as promoções e estão indiferentes à chefia e com a natureza do trabalho.

Fazendo um comparativo entre a pesquisa de Aoto (2016) e Almeida et al (2016) percebe-se que em ambas concluíram que a variável relacionamento com os colegas é algo que contribui com a satisfação dos colaboradores, talvez possa-se sugerir que estão satisfeitos com essa variável porque haja uma colaboração mutua, confiança e um relacionamento harmonioso e confortável entre seus colaboradores. Caso esses pontos fossem ruins, provavelmente, o colaborador se sentiria insatisfeito,

visto – que muitos desses colaboradores passam grande parte do dia junto. E, a variável que gerou insatisfação em ambos foi as promoções, apesar das pesquisas terem sido feitas com empresas de ramos diferentes, pode-se sugerir que os gestores não demonstram tanto interesse na carreira e na evolução dela dos seus funcionários ou que não faça promoções tão compatíveis quanto ao que os colaboradores esperavam.

3- MÉTODO

A pesquisa, quanto a sua natureza, é quantitativa de fins descritivos. Para Gil (2002) as pesquisas descritivas têm o objetivo de descrever as características de um grupo e uma das características é o uso de questionário como instrumento. E, o método quantitativo é baseado na quantificação e tratamento dos dados coletados (MASCARENHAS, 2012). Ambos os métodos foram escolhidos para serem trabalhados juntos porque conseguem explicitar de maneira clara os resultados e objetivos do trabalho e, porque um grupo específico de trabalho será o grupo do estudo.

3.1 Empresa

A empresa escolhida para pesquisa é do ramo Odontologia. Localiza-se no Brasília Shopping no Distrito Federal. A empresa foi fundada por um casal em 1999. Atualmente, conta com 14 funcionários mais os dois sócios fundadores.

A empresa oferece salários compatível com o mercado, vale refeição, financiamento sem cobrança de juros, vale transporte, café da manhã e lanche da tarde, para seus funcionários. Seu horário de funcionamento é de 08h as 18h, durante a semana.

3.2 Participantes

No total 14 participantes responderam à pesquisa, sendo que, somente os funcionários responderam ao questionário.

Em relação ao sexo, 12 eram mulheres e 2 homens, com idades entre 20 e 53 anos, o tempo de permanência na empresa é variável entre 2 meses e 6 anos e, os cargos são: auxiliar de serviços gerais, recepcionista, dentista e similares,

encarregado geral, estagiário e auxiliares, sendo que, dois funcionários não responderam o cargo que ocupa.

São duas recepcionistas, ambas do sexo feminino, uma trabalha na empresa a 2 meses e, a outra 2 anos e, uma tem 28 anos e a outra não respondeu a idade. O estagiário tem 20 anos, é do sexo masculino e trabalha na empresa a 6 meses. O encarregado geral é do sexo masculino, tem 32 anos e trabalha na empresa a 3 anos, já a auxiliar de serviços gerais é do sexo feminino, tem 53 anos e é funcionária a 6 anos.

Nos cargos específicos todas são mulheres e são: uma dentista com 41 anos e funcionária a 3 meses; uma ortodontista que trabalha na empresa a 8 meses e tem 29 anos e, uma cirurgia – dentista com 31 anos e 7 meses de empresa.

As auxiliares também são todas do sexo feminino e são: três auxiliares de saúde bucal com: 24 anos e 7 meses de empresa; 26 anos e 1 ano de empresa e, 28 anos com 3 anos e 3 meses de empresa; a outra é auxiliar odontológica tem 42 anos e trabalha a 7 meses na empresa.

3.3 Instrumento

O instrumento utilizado na pesquisa foi proposto por Siqueira (2008, p.268) e é chamado de Escala de Satisfação no Trabalho, cujo objetivo é medir “ o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho: salário, colegas de trabalho, chefia, promoções e natureza do trabalho” sendo que, cada dimensão tinha 5 perguntas, contendo ao todo 25 perguntas. As perguntas 1,6,14,17 e 24 formaram a satisfação com os colegas, as perguntas 5,8,12,15 e 21 formaram a satisfação com o salário, já os itens 2,9,19,22 e 25 são responsáveis pela satisfação com a chefia, as perguntas 7,11,13,18 e 23 formaram a dimensão satisfação com a natureza do trabalho e a última dimensão, satisfação com as promoções, foi formado pelos itens 3,4,10,16 e 20.

Para validação do questionário, Siqueira (1995) encontrou o índice de confiabilidade (α) de cada dimensão, a partir da realização de uma rotação oblíqua. A dimensão satisfação com os colegas de trabalho obteve um $\alpha= 0,86$, a dimensão satisfação com o salário obteve um $\alpha=0,92$, a dimensão satisfação com a chefe obteve um $\alpha= 0,90$, a dimensão satisfação com o trabalho obteve um $\alpha= 0,82$ e a dimensão satisfação com o trabalho obteve um $\alpha=0,87$.

As respostas foram respondidas baseadas na escala Likert de 7 pontos, onde 1= totalmente insatisfeito, 2= muito insatisfeito, 3= insatisfeito, 4= indiferente, 5=satisfeito, 6=muito satisfeito e 7=totalmente satisfeito.

3.4 Procedimentos de Coleta e Análise

Para coleta de dados foi utilizado o questionário, que foram aplicados dos dias 23 de março a 30 de março durante o horário de funcionamento da clínica. Foi pedido que os funcionários respondessem o questionário com sinceridade e que todas as respostas seriam anônimas. Os questionários ficaram disponíveis na sala comum e tiveram liberdade de escolher o melhor momento para responde-lo.

Os dados foram tabulados para o Excel, devido a sua facilidade em manusear e posteriormente transformar os dados em gráficos para melhor visualização

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para análise dos dados, os resultados dos questionários foram tabulados para o Excel e posteriormente foi calculado um escore médio, somando os valores respondidos de cada dimensão e depois dividido pelo número de itens de cada dimensão, ou seja, 5.

Já para interpretação dos dados foi considerado que resultados entre 5 e 7 significam que os colaboradores estão satisfeitos, resultados entre 4 e 4,9 indicam indiferença e resultados entre 1 e 3,9 significam insatisfação. A seguir serão apresentados os resultados de cada dimensão, seus gráficos e a análise dos dados a luz da teoria.

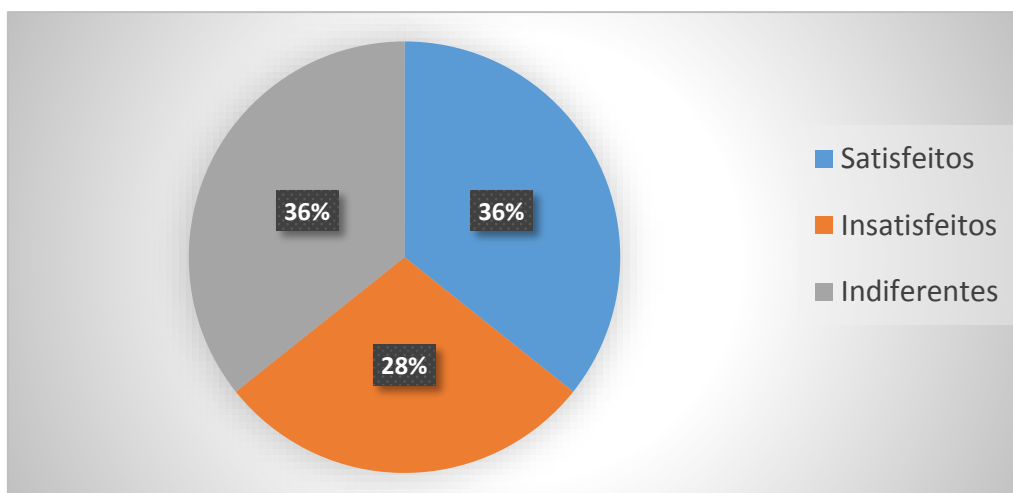


Figura 1: Satisfação com o salário

Fonte: elaborado pela autora (2017)

A dimensão satisfação com o salário se relaciona com o salário recebido quando comparado com o trabalho realizado, a capacidade profissional, ao custo de vida, ao valor recebido e aos esforços realizados na empresa.

Conforme pode ser visto na figura 1 os colaboradores que se sentem satisfeitos é a mesma quantidade que os indiferentes com 36% ou 5 colaboradores cada um e 28% ou 4 colaboradores estão insatisfeitos.

Apesar do número de funcionários satisfeitos ser maior do que a de insatisfeitos, os números são muito próximos e, a soma dos insatisfeitos com os indiferentes é maior que os satisfeitos, o que vai ao encontro do proposto por Robbins, et al (2010) afirmando que a insatisfação com o salário e com as promoções são as dimensões mais citadas em pesquisas de Satisfação no trabalho. Já Robbins (2009) afirma que quando o colaborador acha que sua remuneração é justa em vista do trabalho a ser executado, habilidades e padrões vigentes no mercado, a satisfação será algo natural.

Infere-se que alguns funcionários se sintam insatisfeitos com o salário oferecido pelo fato do país estar passando por uma crise econômica, onde o número de desempregados e do custo de vida aumentou, por isso alguns funcionários não conseguiram manter o padrão de vida anterior. E, também que essa dimensão é muito crítica e muito difícil de ter a satisfação de todos, visto que, as pessoas se adaptam ao quanto ganham e conforme ganham mais, querem e gastam mais, gerando uma tendência a insatisfação.

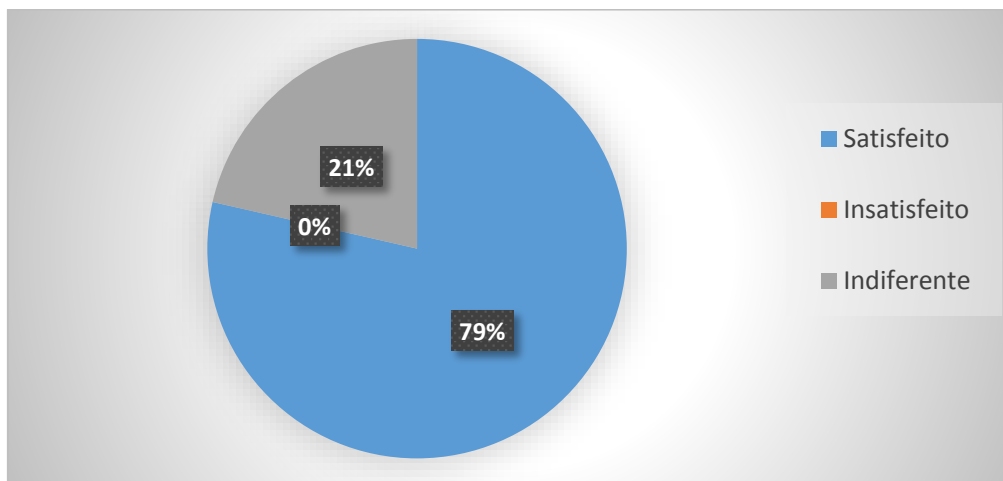


Figura 2: satisfação com os colegas de trabalho
Fonte: elaborado pela autora (2017)

A dimensão satisfação com os colegas de trabalho se relaciona com a colaboração que ocorre entre os funcionários, as amizades demonstradas, os relacionamentos, quantidade de amigos no ambiente de trabalho e a confiança nos colegas de trabalho.

Conforme pode ser visto na figura 2, 79% dos funcionários se sentem satisfeitos e 21% se sentem insatisfeitos, sendo que esse número se refere a somente 3 funcionários. Ou seja, pode-se observar que os funcionários se relacionam de forma harmoniosa, com confiança e amigável.

Viapiana (2014) acredita que quando os colaboradores se dão apoio e se relacionam de forma positiva faz com que se sintam mais satisfeitos dentro da organização. Complementando, Robbins (2009) afirma que para muitos trabalhadores, o período de trabalho é um momento de atender suas necessidades de interação social e de relacionamento, por isso, ter colegas e colaboradores se entendem é um motivo de satisfação no trabalho.

O resultado e a teoria proposta tem o mesmo resultado e percebe-se que os funcionários se sentem satisfeitos nessa dimensão pelo fato da clínica ser pequena e de um ramo específico, desse modo, todos os funcionários se conhecem, tem assuntos em comum e a empresa ainda oferece café da manhã e lanche da tarde proporcionando um momento de conversas e descontração.

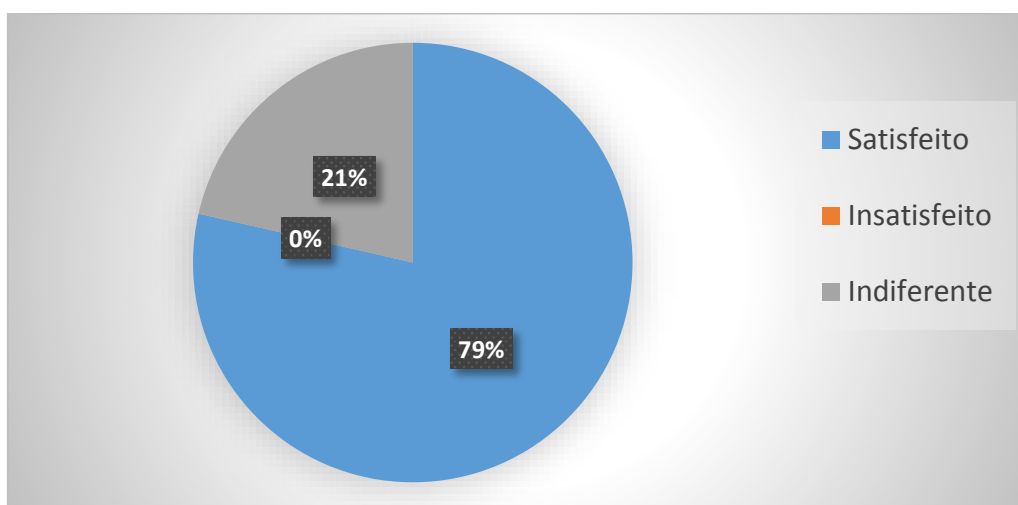


Figura 3: Satisfação com a chefia
Fonte: Própria (2017)

A dimensão satisfação com a chefia se relaciona com o modo como o chefe organiza o trabalho no setor, o interesse do chefe pelo trabalho dos colaboradores, com o entendimento entre chefe e colaboradores, a maneira como o chefe trata os funcionários e sua capacidade profissional

Conforme pode ser visto na figura 3, 79% dos funcionários se sentem satisfeitos e 21% se sentem insatisfeitos, sendo que esse número se refere a somente 3 funcionários, desse modo, pode-se afirmar que a satisfação com a chefia é boa, porem como existem profissionais insatisfeitos os chefes devem ficar atentos para que esse número não cresça e não ocasione problemas futuros para empresa.

Viapiana (2014) acredita que o suporte do chefe é um dos fatores que pode gerar satisfação ou insatisfação nos funcionários. Já Marqueze e Moreno (2005) afirmam que o relacionamento da chefia com os funcionários pode gerar insatisfação, baseando-se na teoria de Herzberg. Porem os resultados encontrados não batem com a teoria proposta, de modo que os funcionários têm relacionamentos com os chefes e, ainda assim, se sentem satisfeitos.

Essa contradição entre a teoria e os resultados encontrados pode ter acontecido porque a clínica é de pequeno porte e pelos chefes estarem no ramo a muitos anos, desse modo, são conhecedores da profissão e conhecem seus funcionários de forma intima, tenta atender suas necessidades. Existem funcionários que estão a 6 anos na empresa, o que demonstra um bom relacionamento entre eles.

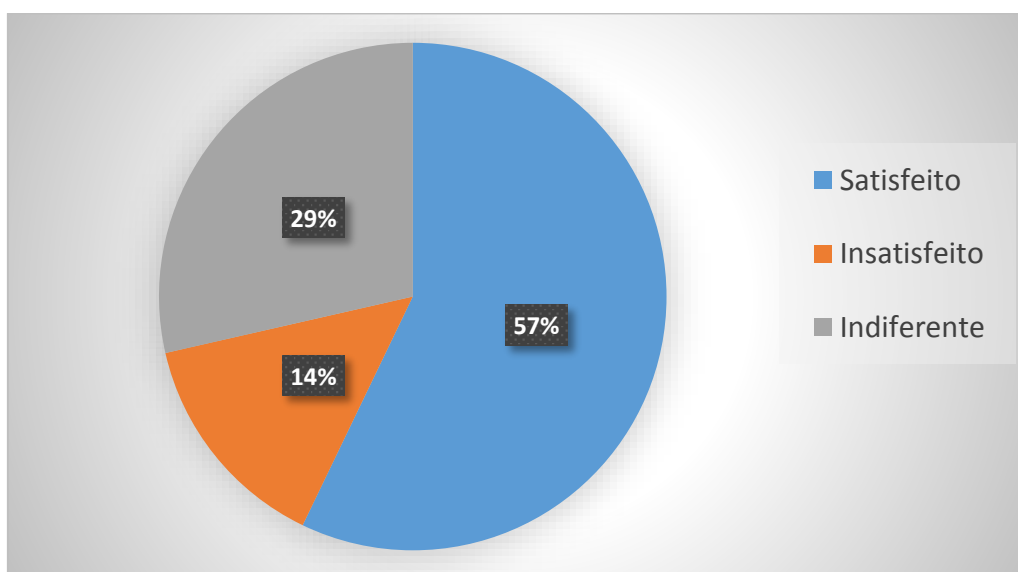


Figura 4: satisfação com as promoções
Fonte: elaborado pela autora (2017)

A dimensão satisfação com as promoções se relaciona com o número de vezes que o funcionário já foi promovido, com as garantias de promoção oferecidas pela empresa, a maneira como a empresa realiza as promoções, as oportunidades oferecidas e com o tempo de espera para receber uma promoção.

Conforme pode ser visto na figura 4, 57% ou 8 funcionários se sentem satisfeitos, 14% ou 2 se sentem insatisfeitos e 29% ou 4 se sentem indiferentes nessa dimensão. Os resultados da satisfação estão muito próximos aos resultados da insatisfação e da indiferença, isso pode representar um sinal de alerta para empresa. Isto é, não pode-se afirmar que essa dimensão não gera total satisfação na empresa.

Para Robbins (2009) os trabalhadores querem políticas de promoções justas e sem ambiguidades e, quando o colaborador percebe que o que é oferecido é justo e merecedor, existe uma maior probabilidade de se sentirem satisfeitos.

Baseando-se na teoria proposta, pode-se inferir que os funcionários não estão totalmente satisfeitos com as promoções e com a natureza do trabalho relacionado com as promoções oferecidas. A empresa tem uma cadeia hierárquica pequena, quer dizer que é uma empresa mais horizontal, onde não existe muitas promoções de cargo, somente de salário, sendo assim, os funcionários não têm maiores desafios, novidades para aprender.

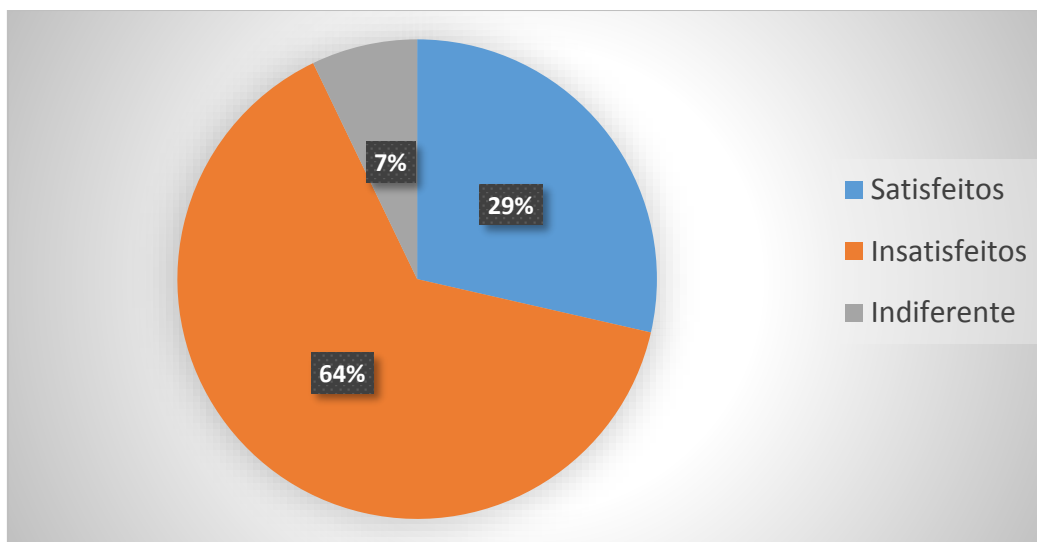


Figura 4: satisfação com a natureza do trabalho
Fonte: elaborado pela autora (2017)

A dimensão satisfação com a natureza do trabalho se relaciona com o grau de interesse que as tarefas despertam, a capacidade do trabalho de absorver o

colaborador, a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que o colaborador faz, com as preocupações exigidas pelo trabalho e com a variedade de tarefas.

Conforme pode ser visto na figura 5, 64% ou 9 funcionários se sentem insatisfeitos, 29% ou 4 funcionários se sentem satisfeitos e 7% ou 1 funcionário se sente indiferente. Desse modo, essa dimensão não está boa e os chefes devem estudar e se atentar aos prejuízos que podem ser causados pela insatisfação.

Robbins (2009, p.24) afirma que os profissionais esperam que os empregos sejam desafiadores, deem a oportunidade de utilizar suas habilidades, técnicas e capacidades, tem uma diversidade de tarefas, liberdade, feedback por parte dos gestores.

Os resultados encontrados vão ao encontro da teoria proposta pela teoria porque a empresa é pequena e um ramo único e específico, isso significa que os funcionários já estão acomodados com o trabalho, não tem muita diversidade de tarefas, ações a serem realizadas e poucos desafios e metas a serem cumpridas.

5. CONCLUSÃO

Pode-se concluir que a satisfação ou a insatisfação no trabalho é formado por várias dimensões e não somente por um único aspecto e, que a insatisfação em uma dessas dimensões pode refletir nas outras. Também foi possível concluir que a insatisfação pode gerar alta rotatividade, absenteísmo, gastos extras e até insatisfação dos clientes.

As dimensões que mais geraram satisfação foi a satisfação com a chefia e a satisfação com os colegas; a dimensão que mais gerou insatisfação foi a natureza do trabalho e, a dimensões satisfação com o salário e com as promoções foram satisfatórias, porem seus resultados mostram que a empresa precisa ficar em alerta.

Propõe-se que a empresa dialogue mais com os funcionários assuntos referentes a natureza do trabalho e ao que esperam em relação ao salário, funções, metas e objetivos para que o esperado e o proposto possam ser alinhados, de modo que ambos os lados saiam ganhando.

Como limitação de pesquisa pode-se sugerir que alguns funcionários podem ter ficado desconfiados ou com medo em responder o questionário porque a empresa é pequena e pode ter ficado receioso de ser descoberto ou receber alguma punição. E, como sugestão de pesquisa futura, recomenda-se realizar a mesma pesquisa com

o mesmo ramo, porem com outros tamanhos para que se possa fazer um estudo comparativo e promover melhorar nesse ramo de trabalho.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AIRES, Gardenia. **Clima organizacional x Satisfação no trabalho**. 2003. Monografia (graduação). Centro universitário de Brasília – Faculdade de Ciências da Saúde. Brasília, 2003

AOTO, Fábio Yoshio. **Satisfação no trabalho**: um estudo realizado em um supermercado de bairro no Distrito Federal. 2016. Monografia (graduação). Fatecs – Centro Universitário de Brasília, 2016.

ALMEIDA, Damiana Machado; COSTA, Vania Medianeira Flores; LOPES, Luis Felipe Dias; SANTOS, Rita de Cassia Trindade; CORREA, Jonathan Saidelles. **Satisfação no Trabalho dos Policiais Militares do Rio Grande de Sul**: um estudo Quantitativo. Ver Psicologia: ciência e profissão, v.36, n.4, 801-815, Out/Dez, 2016.

ANTUNES, Arthur Velloso; SANTANNA, Ligia Rodrigues. **Satisfação e motivação no trabalho do enfermeiro**. Revista brasileira de enfermagem, v. 49, n. 3, p. 425-434. Brasília: 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 3.ed. Baurueri, SP: Manole, 2014.

CORREIO BRASILIENSE. **Revista Correio Brasiliense Online**. Disponível em: <http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/ciencia-e-saude/2016/09/06/interna_ciencia_saude,547447/saiba-quais-sao-os-riscos-para-a-saude-de-se-manter-em-um-emprego-ruim.shtml> Acesso em: 23 mar, 2017.

EXAME. **Revista Exame Online**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/como-encontrar-satisfacao-no-trabalho>> Acesso em: 23 mar 2017.

GRIFFIN, Ricky W.; MOORHEAD, Gregory. **Comportamento Organizacional**: gestão de pessoas e organizações. rev tec. Cecilia Whitaker Bergamini. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

HITT, Michael; MILLER, C. Chet; COLELLA, Adrienne. **Comportamento Organizacional**. trad e rev. Teresa Cristina Padilha de Souza. 3.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. **Satisfação no trabalho** – uma breve revisão. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. São Paulo: 2005.

MCSHANE, Steven L; GLINOW, Mary Ann Von. **Comportamento Organizacional: conhecimento emergente, realidade global**. trad. Francisco Araujo da Costa. 6.ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento Organizacional**. Trad. Reynaldo Marcondes. 11.ed. São Paulo: Parson Prentice Hall, 2005.

_____, **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 1999.

_____. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

ROBBINS, Stephen; JUDGE, Timothy; SOBRAL, Filipe. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

RUEDA, Fabian Javier Marin; ANGELI, Acácia Aparecida dos Santos; LIMA, Robisom Carlos. **Relação entre a satisfação no trabalho e clima organizacional: um estudo com trabalhadores**. Universidade São Francisco – SP, Boletim de Psicologia, 2012, vol.LXII, nº137, p.129-140

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

TOMAZELA, Nathalia. **Síndrome de Burnout**. 5 simposio de ensino de graduação. Universidade Metodista de Piracicaba. 2007.

VIEIRA, Maria Rosário Fátima Sousa Pinheiro. **Satisfação no trabalho e absentismo dos enfermeiros de um ACeS**. 2016. Dissertação (Mestrado de Enfermagem) Escola superior de enfermagem do Porto, Porto, 2016.

WALGER, Carolina; VIAPIANA, Larissa; BARBOZA, Mariana Monfort. **Motivação e satisfação no trabalho**: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações. Curitiba: Intersaberes, 2014.