



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS VII - GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS - CCEA
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

MAYARA SANTIAGO MONTEIRO

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM SAMU DO SERTÃO
PARAIBANO**

**PATOS
2019**

MAYARA SANTIAGO MONTEIRO

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM SAMU DO SERTÃO
PARAIBANO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Graduação de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Gestão de Pessoas.

Orientador: Prof. Esp. Cinthia Moura Frade.

**PATOS
2019**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

M772s Monteiro, Mayara Santiago.
Satisfação no trabalho [manuscrito] : estudo de caso em um SAMU do Sertão Paraibano / Mayara Santiago Monteiro. - 2019.
26 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2019.
"Orientação : Profa. Esp. Cinthia Moura Frade , Coordenação do Curso de Administração - CCEA."
1. Satisfação no trabalho. 2. SAMU. 3. Serviço público. I.
Título

21. ed. CDD 658.38

MAYARA SANTIAGO MONTEIRO

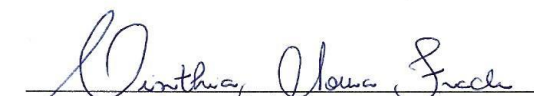
SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM SAMU DO SERTÃO
PARAIBANO


Artigo apresentado a Graduação de Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.


Área de concentração: Gestão de Pessoas.

Aprovada em: 26/04/2019.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Esp. Cinthia Moura Frade
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Me. Francisca Rozângela Lopes de Sousa
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Me. Mary Dayane Souza Silva
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

À minha mãe, Francineide Santiago, pela amizade,
compreensão e companheirismo, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me proporcionado saúde e forças para vencer as dificuldades e chegar até aqui, pois esta é uma das grandes realizações de minha vida.

À professora Cinthia Frade pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação e pelo empenho dedicado à elaboração deste trabalho. Muito obrigada!

À minha mãe, Francineide Santiago, que me conduziu nesse percurso até a realização desse objetivo e pelos ensinamentos que jamais esquecerei.

Ao meu irmão, Maedson Santiago, à minha avó, Josefa Monteiro, às minhas tias, Francinete Santiago, Angela Cleide Santiago e Francinalda Santiago, pelo apoio e compreensão da minha ausência nas reuniões familiares.

Aos professores do Curso de Administração da UEPB, em especial, Ayalla Freire, Cinthia Frade, Érika Marinho, Eunice Ferreira, Felipe César, Joácio Costa, Lucyanno Holanda, Mary Dayane, Mateus Vieira, Rozângela Lopes e Ricardo Marques, que contribuíram ao longo dessa jornada, por meio das disciplinas e debates, para o desenvolvimento desta pesquisa e da profissional que estou me tornando.

Aos funcionários da UEPB, Claudiano Brito e Thalisson Fernandes, pela presteza e atendimento quando foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e crescimento, em especial, Adriele Mercia, que muito admiro, pelo apoio e companheirismo nos momentos mais críticos dessa graduação. Muito Obrigada!

Às minhas amigas pelo suporte nos momentos difíceis, especialmente, Jannayna Ferreira e Janaina Marta que sempre me motivaram e acreditaram no meu potencial. Vocês são meu refúgio e eu as amo.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

“O reflexo da sua gestão é o engajamento dos seus colaboradores” (Maria Gabriela Carvalho Barbosa).

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 Concepções da satisfação no trabalho	11
2.2 Satisfação no serviço público	12
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	14
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	15
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
REFERÊNCIAS	23
APÊNDICE	25

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM SAMU DO SERTÃO PARAIBANO

Mayara Santiago Monteiro*

RESUMO

A satisfação no trabalho tem ganhado o interesse de estudiosos do comportamento organizacional e de gestores, como fator importante para o desempenho do trabalhador e, conseqüentemente, para a produtividade organizacional. A partir disso, a presente pesquisa buscou verificar o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) do sertão paraibano. Para o alcance desse objetivo, utilizou-se de uma pesquisa quantitativa, do tipo descritiva, através da realização de um estudo de caso. Os dados foram coletados por meio de um questionário adaptado de Bonifácio *et al.* (2015) e para a análise, usou-se a estatística descritiva básica. Dessa maneira, considera-se que os aspectos ligados ao relacionamento no contexto de trabalho, à autonomia, às ideias valorizadas, ao ambiente físico com relação a higiene, aos elogios, à estabilidade, à realização profissional e ao exercício de trabalhar na instituição foram satisfatórios para os servidores. No entanto, houve pontos críticos, como, o ambiente físico de trabalho relacionado à mobília e conforto; os equipamentos; as assistências para transporte, segurança e saúde, o salário e o treinamento.

Palavras-Chave: Satisfação no trabalho. SAMU. Serviço público.

INTRODUÇÃO

A área de gestão de pessoas se torna estratégica, na medida em que estrutura as metas da organização, preocupa-se com o perfil e o quantitativo correto de colaboradores para desenvolver as tarefas que lhes são impostas, almejando o desempenho desejado (MARQUES, 2015). Para isso, as empresas precisam recrutar pessoas, selecioná-las e contratá-las, bem como investir em treinamento e capacitação, desenvolvimento dos funcionários e avaliações de desempenho (FRANTZ; MACHADO, 2016). Dessa forma, muitas instituições desenvolvem um ambiente de trabalho saudável, proporcionando estímulos para a satisfação dos seus empregados.

No entanto, para se promover um ambiente organizacional agradável, faz-se necessário conhecer a instituição e os seus colaboradores, e para isso é imprescindível realizar pesquisas para identificar o nível de satisfação e descobrir quais são os aspectos mais significantes para o funcionário (BONIFÁCIO *et al.*, 2015). Nessa perspectiva, segundo Robbins (2005)

*Aluna de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII.
E-mail: mayarasantiago32@gmail.com.br

colaboradores satisfeitos elevam a satisfação e a fidelidade dos clientes, pois a retenção ou a perda dos mesmos nas organizações de serviços está ligada a forma como eles são tratados e atendidos pelo pessoal da linha de frente.

Entretanto, quando o assunto é serviços públicos, ainda existem poucas pesquisas no Brasil com essa temática. Apesar disso, a compreensão do comportamento do indivíduo no contexto laboral tem se tornado um tema de muita importância, já que a satisfação do colaborador em seu ambiente de trabalho influencia justamente na qualidade do serviço prestado e no seu bem-estar (MARQUEZE; MORENO, 2005).

Dessa maneira, como o objeto de estudo da presente pesquisa foi uma entidade pública, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), justifica-se por servir de apoio às organizações desse âmbito público, bastante peculiar. Ademais, a importância dessa investigação é que, a partir dos seus resultados, a instituição objeto de estudo pode direcionar suas ações, principalmente em relação a fatores que causam satisfação no trabalho, a fim de que os colaboradores desempenhem as suas atividades com comprometimento.

Sendo assim, esta pesquisa apresenta a seguinte problemática: qual o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) do sertão paraibano. Para resolver tal questão, foi estabelecido este objetivo geral: verificar o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores de um SAMU do sertão paraibano. Assim como, foram traçados os seguintes objetivos específicos: revisar a literatura sobre satisfação no contexto organizacional; avaliar o nível de satisfação a partir da perspectiva dos colaboradores da organização estudada; e verificar possíveis medidas de aperfeiçoamento para a instituição.

Portanto, esta investigação oferece uma base conceitual para a comunidade em geral, e serve como um recurso de apoio à organização objeto de estudo. Assim como serve de suporte para outras que queiram adquirir conhecimento sobre a satisfação no trabalho, por meio das informações disponibilizadas neste material. A seguir, o trabalho se divide em quatro seções: referencial teórico, procedimentos metodológicos, resultados e discussões e as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O presente referencial teórico busca elucidar acerca dos principais conteúdos referentes à temática aqui exposta, com base na perspectiva de diferentes autores da área. A partir das discussões dos tópicos: concepções da satisfação no trabalho e satisfação no serviço público.

2.1 Concepções da satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho entra no século XXI como um dos vários conceitos que discutem as emoções no local de trabalho, ou melhor, como uma ligação afetiva do funcionário com o seu emprego (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004). Ela assume uma compreensão de resultado (saída) do ambiente de trabalho sobre a saúde do colaborador, sendo indicada como um dos três elementos psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, junto de envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo (SIQUEIRA; PADOVAM, 2004)

Para Marqueze e Moreno (2005) o comportamento dos indivíduos dentro da organização vem sendo investigado nos últimos tempos, enfatizando-se na vertente emocional a satisfação que o colaborador possui em seu trabalho. Bonifácio *et al.*, (2015, p.58) corrobora com esse pensamento ao declarar que:

[...] na chamada “era do conhecimento”, as organizações estão se voltando e se preocupando com essa percepção de satisfação. Certamente porque diante das frequentes modificações tecnológicas e da precisão de atualização dos conhecimentos, as pessoas têm sido apreciadas como seu maior ativo intangível.

Nessa perspectiva, os referidos autores entendem que a satisfação no trabalho é a intensidade de como os funcionários aprovam o seu trabalho, sendo considerada como propulsora de objetivos essenciais para as organizações e os seus trabalhadores, desde o desempenho na organização ao bem-estar e longevidade. Isto é, uma conduta do indivíduo com relação a certos fatores percebidos em sua rotina de trabalho.

Newstrom (2011) afirma que a satisfação no trabalho é o modo como os funcionários enxergam o trabalho por meio de um conjunto de sensações favoráveis ou desfavoráveis. Para o autor quando se mensura as médias de satisfação individual de todos os colaboradores de uma empresa, a expressão utilizada para descrever a satisfação geral da equipe é o moral. Além disso, o moral do grupo é imprescindível de ser verificado, pois, as pessoas geralmente se importam com as indicações sociais dos seus companheiros de trabalho e moldam as suas ações para se ajustar as do trabalho (NEWSTROM, 2011).

Assim, o percurso de desenvolvimento da satisfação no ambiente empresarial é consequência de um complexo convívio das circunstâncias gerais da vida, com as interações sociais de trabalho, o processo em si do trabalho e do próprio domínio que os empregados têm a respeito de sua vida pessoal e profissional. Dessa maneira, a satisfação no trabalho pode ser, consequentemente, fonte de vitalidade, do mesmo modo que a insatisfação pode acarretar

problemas ao bem-estar físico, mental e social dos funcionários, causando prejuízos à empresa (MARQUEZE; MORENO, 2005).

Segundo Robbins (2005), a insatisfação no trabalho gera comportamentos que podem ser de quatro tipos: saída, negligência, comunicação e lealdade. (i) A saída engloba uma postura ativa e destrutiva, quando o trabalhador está à procura de um novo emprego almejando a sua demissão. (ii) Já a negligência envolve uma atitude passiva e destrutiva, pois o funcionário permanece acomodado na insatisfação, ocasionando absenteísmo e impontualidade, diminuindo o interesse no trabalho.

Por outro lado, (iii) a comunicação assume uma postura ativa e construtiva, a fim de melhorar as condições de trabalho, o colaborador possui iniciativa e comunica os problemas sugerindo melhorias. E, (iv) a lealdade se posiciona como um comportamento passivo e construtivo, onde o empregado não toma iniciativas, mas opõe-se contra más opiniões à organização. Sendo confiante de que as condições de trabalho melhorem por acreditar que o gestor tomará decisões corretas para o aperfeiçoamento da empresa.

Portanto, prevenir a insatisfação no ambiente de trabalho é muito importante para o comprometimento do funcionário, bem como para o desempenho organizacional. Logo, é por essa razão que os estímulos positivos advindos do contexto laboral são tão necessários em uma organização, uma vez que irão impulsionar o colaborador a fazer aquilo e talvez um pouco mais do que se espera que ele faça pela instituição. Nesse sentido, no tópico seguinte tem-se a satisfação no serviço público para embasar este estudo.

2.2 Satisfação no serviço público

Estudos apontam que a satisfação no âmbito laboral seria um sentimento bastante suscetível às diretrizes e práticas administrativas, principalmente aquelas que determinam os métodos e a distribuição de recompensas (percepções de justiça no trabalho) para os comportamentos dos funcionários, que apontam se a empresa está envolvida com os seus colaboradores, isto é, de que modo a organização se compromete com o bem-estar deles (percepções de suporte organizacional) e como ela estaria empenhada a retribuir aos seus trabalhadores os esforços que eles desempenham na empresa (SIQUEIRA, 2008).

Para Brandão *et al.*, (2014), satisfazer pessoas com princípios diferentes não é um trabalho fácil, no entanto, entender as necessidades bem como os valores do indivíduo já é um passo a mais para compreender a satisfação dos funcionários. Todavia, no âmbito das organizações públicas existem desafios maiores que no setor privado, uma vez que os administradores se encontram, de um lado, diante de cidadãos exigentes, a par de seus direitos e com demandas cada vez mais

crecipientes e peculiares. Por outro lado, com servidores desmotivados, privados de remuneração adequada, presos em uma rotina que muitas vezes prejudica a sua criatividade e o seu comprometimento com as atividades e responsabilidades advindas de sua função (OLIVEIRA, 2008).

Garlet *et al.*, (2017, p.110) confirma essa ideia ao declarar que:

O serviço público identifica questões comuns de desafios enfrentados pelos colaboradores: estresse, cansaço, sobrecarga de atividades, dificuldades em ajustar a vida profissional com a pessoal, ambiente turbulento, falta de motivação. Alguns problemas podem estar mais relacionados com o trabalho numa empresa privada; outros com o trabalho no serviço público.

Dessa forma, conforme Oliveira (2008) os gestores públicos sentem-se travados perante demandas cada vez maiores, trabalhadores com baixa produtividade e orçamentos mais restritos. Neste último caso, é relevante mencionar que há uma relação com o procedimento licitatório previsto na lei nº 8.666/93, na qual, os entes públicos obrigatoriamente precisam obedecer às normas dispostas para as aquisições de bens e serviços que, geralmente, é demorado e prejudica a eficiência organizacional (CHIAVENATO, 2008).

Diante disso, o contexto público acaba deixando de lado os aspectos comportamentais e relacionais do serviço, promovendo um ambiente não favorável à boa execução das atividades (OLIVEIRA, 2008). Apesar disso, de acordo com Chiavenato (2008) deve-se considerar que a motivação no serviço público é composta, essencialmente, por meio de um sistema de promoções na carreira conforme o mérito, bem como associadas à remuneração respectivamente melhor, o que mantém o funcionário satisfeito no ambiente laboral.

Além disso, segundo Carvalho (2013), as pessoas assumem um papel imprescindível no processo produtivo de uma organização, porque são capazes de elevar ou reduzir a produtividade, assim como de melhorar ou piorar a qualidade do serviço prestado. Nessa perspectiva, o zelo fornecido aos colaboradores será determinante para a satisfação e o comprometimento com a instituição.

Em linhas gerais, a satisfação no trabalho é um fator primordial, mas também, instável, uma vez que pode oscilar de um indivíduo para outro e no mesmo indivíduo, de tempo em tempo. Pesquisá-la é importante para conhecer e prevenir quais são os elementos que geram insatisfação e que podem prejudicar a organização e os seus funcionários (BONIFÁCIO *et al.*, 2015). Nessa perspectiva, a seguir, tem-se os procedimentos metodológicos que viabilizaram a coleta e a análise dos dados para o presente estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com relação aos aspectos metodológicos, a pesquisa foi considerada como quantitativa, pois buscou mensurar relações entre as variáveis que podem ser opiniões, atitudes e preferências (ZANELLA, 2012). Quanto aos objetivos, de acordo com Prodanov e Freitas (2013) classifica-se como descritiva, uma vez que visa descrever, registrar e interpretar os fatos sem interferência do pesquisador.

O método usado na investigação foi um estudo de caso, já que se optou por estudar o âmbito de uma instituição, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). Dessa maneira, em conformidade com Gil (2008), essa metodologia abrange uma pesquisa extensiva de forma que se conheça um ou poucos objetos de maneira vasta e minuciosa.

No que diz respeito ao universo da pesquisa, é composto por 142 funcionários que trabalham no SAMU. Para a formação da amostra, que foi de 45 pessoas, utilizou-se a técnica não-probabilística por acessibilidade, uma vez que foi constituída pelo acaso com indivíduos que foram surgindo (SILVA; MENEZES, 2005).

Para a coleta de dados, utilizou-se de um questionário, adaptado de Bonifácio *et al.*, (2015), o qual foi dividido em duas seções. A primeira é referente a caracterização dos funcionários quanto ao gênero, idade, estado civil, escolaridade, salário e período de tempo na organização. A segunda seção foi composta por 17 afirmações em escala tipo likert de 5 pontos, onde o número 1 = muito insatisfatório, 2 = insatisfatório, 3 = indiferente, 4 = satisfatório e o 5 = muito satisfatório.

As assertivas na segunda parte foram construídas para identificar o nível de satisfação dos funcionários através das dimensões: entre membros da equipe, autonomia no trabalho, reconhecimento, treinamento recebido, condições de trabalho, remuneração, estabilidade no emprego e realização com o trabalho exercido.

Quadro 1: Relação das proposições do questionário.

1	Relacionamento com os colegas da equipe de trabalho
2	Cooperação entre colegas
3	Relacionamento para com chefias, direção e coordenação
4	Autonomia para propor melhorias no trabalho
5	Ideias, sugestões e opiniões ouvidas e valorizadas pela instituição
6	Elogio por um trabalho realizado
7	Quantidade de treinamento oferecido
8	Ambiente físico de trabalho oferecido no que se refere à mobília, iluminação e conforto

9 Ambiente físico de trabalho que é oferecido com relação a formas devidas de higiene
10 Equipamentos ou recursos disponibilizados para auxílio das atividades dentro da instituição
11 Assistências oferecidas com relação a transporte (vale-transporte)
12 Assistências oferecidas para garantir a segurança do funcionário dentro da instituição (EPIs)
13 Assistências oferecidas para garantir a saúde do funcionário dentro da instituição (Insalubridade)
14 Ganho financeiro de acordo com o serviço prestado, incluindo benefícios como adicional noturno
15 Estabilidade no emprego
16 Realização profissional com o trabalho que executa
17 Trabalhar nesta instituição

Fonte: Adaptado de Bonifácio *et al.*, (2015).

Como a aplicação do questionário se deu por meio da plataforma formulários *google*, foi necessário recolher os *e-mails* dos colaboradores para que estes tivessem acesso ao questionário. Entretanto, a administração do SAMU não dispunha dos endereços eletrônicos dos servidores, dessa maneira teve-se que coletar diretamente com os funcionários. Das 142 pessoas, apenas 60 se interessaram em participar da pesquisa e cederam os *e-mails*.

Nesse sentido, para que os 60 funcionários pudessem responder ao estudo, foi enviado um *e-mail* explicando o objetivo da pesquisa e nele os indivíduos poderiam acessar o questionário, através do link (<https://goo.gl/forms/qbh114MD274lMhEm1>). Além disso, foi estabelecido um período de 30 dias, contados a partir do dia 01 de fevereiro até 02 de março de 2019, para aceitação das respostas e isso também estava descrito na mensagem eletrônica. No entanto, desses 60 colaboradores, somente 45 responderam ao questionário, sendo assim, o total da amostra, o que representa 31,7% do todo.

Quanto à análise dos dados coletados, usou-se a estatística descritiva básica, pois, segundo Gil (2008) é um recurso bastante importante para a síntese dos dados, a relação existente entre as variáveis, como também para investigar de que maneira as conclusões podem representar o todo, além da amostra analisada.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A princípio é fundamental conhecer o perfil dos colaboradores para que se possa analisar os dados conforme o contexto geral dos respondentes. No total, participaram da pesquisa 45 funcionários do SAMU. As informações relativas ao gênero, idade, estado civil, escolaridade, salário e período de tempo na organização estão descritas na Tabela 01, apresentada a seguir.

Tabela 01: Perfil da amostra

	Variável	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Gênero	Feminino	22	48,89%
	Masculino	23	51,11%
	Total	45	100,00%
Idade	De 18 a 25 anos	6	13,33%
	De 26 a 35 anos	23	51,11%
	De 36 a 45 anos	15	33,33%
	De 46 a 55 anos	1	2,22%
	De 56 a 65 anos	0	0,00%
	Acima de 65 anos	0	0,00%
	Total	45	100,00%
Estado Civil	Solteiro	17	37,78%
	Casado	26	57,78%
	Divorciado	1	2,22%
	Separado	1	2,22%
	Viúvo	0	0,00%
	Total	45	100,00%
Escolaridade	Fundamental Incompleto	0	0,00%
	Fundamental Completo	0	0,00%
	Ensino médio	11	24,44%
	Superior em andamento	5	11,11%
	Superior Completo	13	28,89%
	Pós-graduação	16	35,56%
	Total	45	100,00%
Salário	Até R\$1.500	23	51,11%
	De R\$1.501 até R\$4.000	15	33,33%
	De R\$4.001 até R\$8.000	1	2,22%
	De R\$8.001 até R\$12.000	1	2,22%
	De R\$12.001 até R\$16.000	0	0,00%

	Acima de R\$16.000	5	11,11%
	Total	45	100,00%
Tempo na Instituição	Menos de 1 ano	7	15,56%
	De 1 até 3 anos	23	51,11%
	De 4 até 6 anos	10	22,22%
	De 7 até 9 anos	3	6,67%
	Acima de 10 anos	2	4,44%
	Total	45	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa, (2019).

Pode-se inferir que a maioria dos colaboradores são do sexo masculino; casados; com ensino superior; possuem idade entre 26 e 35 anos; recebem salário até R\$1.500 e estão com um período de tempo de trabalho na instituição de 1 até 3 anos.

Para fácil compreensão acerca do nível de satisfação, os dados foram organizados na Tabela 02 abaixo. Lembrando que o número 1 = muito insatisfatório, 2 = insatisfatório, 3 = indiferente, 4 = satisfatório e o 5 = muito satisfatório.

Tabela 02: Grau de satisfação dos funcionários

Quesitos	Níveis de satisfação										Total
	1	1 em %	2	2 em %	3	3 em %	4	4 em %	5	5 em %	
Relacionamento com os colegas da equipe de trabalho	0	0,0%	2	4,4%	2	4,4%	22	48,9%	19	42,2%	45
Cooperação entre colegas	0	0,0%	1	2,2%	5	11,1%	23	51,1%	16	35,6%	45
Relacionamento para com chefias, direção e coordenação	1	2,2%	1	2,2%	5	11,1%	21	46,7%	17	37,8%	45
Autonomia para propor melhorias no trabalho	3	6,7%	5	11,1%	13	28,9%	18	40,0%	6	13,3%	45
Ideias, sugestões e opiniões ouvidas e valorizadas pela instituição	2	4,4%	6	13,3%	13	28,9%	19	42,2%	5	11,1%	45
Elogio por um trabalho realizado	2	4,4%	5	11,1%	7	15,6%	21	46,7%	10	22,2%	45
Quantidade de treinamento oferecido	8	17,8%	16	35,6%	13	28,9%	7	15,6%	1	2,2%	45

Ambiente físico de trabalho oferecido no que se refere à mobília, iluminação e conforto	9	20,0%	12	26,7%	8	17,8%	11	24,4%	5	11,1%	45
Ambiente físico de trabalho que é oferecido com relação a formas devidas de higiene	1	2,2%	12	26,7%	12	26,7%	15	33,3%	5	11,1%	45
Equipamentos ou recursos disponibilizados para auxílio das atividades dentro da instituição	8	17,8%	12	26,7%	14	31,1%	10	22,2%	1	2,2%	45
Assistências oferecidas com relação a transporte (vale-transporte)	25	55,6%	7	15,6%	11	24,4%	2	4,4%	0	0,0%	45
Assistências oferecidas para garantir a segurança do funcionário dentro da instituição (EPIs)	7	15,6%	11	24,4%	12	26,7%	13	28,9%	2	4,4%	45
Assistências oferecidas para garantir a saúde do funcionário dentro da instituição (Insalubridade)	14	31,1%	10	22,2%	12	26,7%	7	15,6%	2	4,4%	45
Ganho financeiro de acordo com o serviço prestado, incluindo benefícios como adicional noturno	11	24,4%	13	28,9%	6	13,3%	10	22,2%	5	11,1%	45
Estabilidade no emprego	7	15,6%	5	11,1%	10	22,2%	11	24,4%	12	26,7%	45
Realização profissional com o trabalho que executa	1	2,2%	1	2,2%	4	8,9%	16	35,6%	23	51,1%	45
Trabalhar nesta instituição	0	0,0%	1	2,2%	3	6,7%	15	33,3%	26	57,8%	45

Fonte: Dados da pesquisa, (2019).

Cerca de 91,1% dos respondentes afirmou que, o quesito relacionamento com os colegas da equipe de trabalho, é satisfatório ou muito satisfatório. Bem como no fator cooperação entre colegas, houve um percentual de 86,7% evidenciando satisfação ou muita satisfação. No aspecto relacionamento para com chefias, direção e coordenação, também se manteve a supremacia de satisfação ou muita satisfação representando 84,5% do total. Conforme Brandão *et al.*, (2014), essa realidade corrobora com algumas pesquisas efetuadas no setor público, que também apresentaram as relações interpessoais como fator de satisfação.

Ambos os fatores: autonomia para propor melhorias no trabalho; ideias, sugestões e opiniões ouvidas e valorizadas pela instituição tiveram exatamente a mesma expressão de 53,3% como satisfeito ou muito satisfeito. Logo, percebe-se um decréscimo em relação aos

aspectos anteriores, isso pode estar relacionado ao fato de que a administração pública segue normas estabelecidas em lei para modificar, por exemplo, procedimentos nos serviços públicos.

No que diz respeito ao elogio por um trabalho realizado, 68,9% apresentou satisfação ou muita satisfação. Infere-se que há certo reconhecimento do colaborador dentro da organização, seja por parte dos superiores, seja por parte de correlatos. Desse modo, nas palavras de Oliveira (2008), os gestores devem procurar fazer com que os funcionários sintam sua utilidade e importância pessoal no trabalho, utilizando de estratégias administrativas para promover o reconhecimento do valor de cada pessoa.

Entretanto, com relação à quantidade de treinamento oferecido pelo serviço, 53,4% dos trabalhadores afirmou que estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Houve, portanto, uma inversão das respostas, demonstrando que, nesse quesito, a organização não está atendendo às expectativas dos funcionários.

Quanto ao ambiente físico de trabalho oferecido no que se refere à mobília, iluminação e conforto, 46,7% classificou de maneira insatisfatória ou muito insatisfatória. 17,8% disse ser indiferente e 35,5% considera satisfatório ou muito satisfatório. Tal divergência de opiniões, provavelmente, se deve ao fato de que um setor pode dispor de melhores móveis e iluminação em comparação com outros.

No fator ambiente físico de trabalho que é oferecido com relação a formas devidas de higiene, 44,4% assumiu ser satisfatório ou muito satisfatório, 26,7% foi indiferente e 28,9% mencionou insatisfatório ou muito insatisfatório. Desse modo, percebe-se que satisfação no trabalho envolve instituir, manter e aperfeiçoar o local de trabalho, seja em aspectos físicos de higiene e segurança, seja em condições psicológicas e sociais (BONIFÁCIO *et al.*, 2015).

Quanto aos equipamentos ou recursos disponibilizados para auxílio das atividades dentro da instituição, 44,5% considera insatisfatório ou muito insatisfatório, 31,1% foi indiferente e 24,4% apontou satisfação ou muita satisfação. Logo, nesse aspecto, a instituição necessita aperfeiçoar os seus recursos, a fim de que as tarefas sejam melhor executadas pelos trabalhadores.

No tocante às assistências oferecidas para garantir a segurança do funcionário dentro da instituição (Equipamentos de Proteção Individual - EPIs), 40% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos e 33,3% estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Além disso, no aspecto assistências oferecidas para garantir a saúde do funcionário dentro da instituição (Insalubridade), 53,3% apresentaram insatisfação ou muita insatisfação e apenas 20% consideraram satisfatório ou muito satisfatório. Sendo assim, verifica-se que existem falhas nesses quesitos, as quais podem prejudicar a produtividade organizacional.

Quanto ao ponto assistências oferecidas com relação a transporte (vale-transporte), 71,2% afirmaram estar insatisfeitos ou muito insatisfeitos e nenhuma pessoa apontou estar muito satisfeita. Outro ponto é o ganho financeiro de acordo com o serviço prestado, incluindo benefícios como adicional noturno, o qual apresentou uma maioria de insatisfação ou muita insatisfação (53,3%). Nessa concepção, segundo Robbins (2005), caso o colaborador não perceba uniformidade nos procedimentos da instituição ou na política de remuneração, a satisfação com o emprego reduz consideravelmente.

Com relação ao fator estabilidade no emprego, 51,1% apresentou como satisfeitos ou muito satisfeitos, 22,2% são indiferentes e 26,7% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Tais valores podem ser justificados por se tratar de uma entidade pública que possui funcionários efetivos e contratados.

Quanto à realização profissional com o trabalho que executa, 86,7% está satisfeito ou muito satisfeitos. Da mesma forma que o quesito trabalhar nesta instituição apontou 91,1% como satisfatório ou muito satisfatório e apenas 2,2% como insatisfatório; além disso, cabe frisar que nenhum colaborador classificou como muito insatisfatório.

Desse modo, os resultados demonstram que há um sentimento de prazer e satisfação em exercer as atividades na instituição. Ademais, de acordo com Siqueira e Padovam (2004), a satisfação junto do envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional afetivo são indicados como elementos psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa objetivou verificar o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) do sertão paraibano. Diante disso, revisou-se a literatura sobre satisfação no contexto organizacional, avaliou-se o grau de satisfação a partir da perspectiva dos colaboradores e foram sugeridas possíveis medidas de aperfeiçoamento para a organização.

Nesse sentido, com base nos resultados da pesquisa, infere-se que as proposições mais indicadas como fatores satisfatórios ou muito satisfatórios pelos funcionários, são: relacionamento com os colegas da equipe, os chefes e coordenação; cooperação entre colegas; autonomia para propor melhorias; ideias e opiniões ouvidas e valorizadas pela instituição; ambiente físico de trabalho que é oferecido com relação a formas devidas de higiene; elogio por um trabalho realizado; estabilidade no emprego; realização profissional com o trabalho que executa; e trabalhar nesta instituição.

Contudo, percebe-se que o SAMU deve atentar para alguns pontos críticos que foram tratados como insatisfatórios na organização, os quais são: quantidade de treinamento; ambiente físico de trabalho no que se refere à mobília e conforto; equipamentos disponibilizados para auxílio das atividades; assistências oferecidas para o transporte, a segurança e a saúde do funcionário na instituição; e salário de acordo com o serviço prestado. Um fator que pode ter contribuído para tais resultados é a falta de atenção à gestão de pessoas em instituições do âmbito público.

Desse modo, no que diz respeito a quantidade de treinamento, para melhorar a satisfação dos colaboradores, sugere-se que a instituição ofereça mais treinamentos e capacitações para os servidores. Porém, antes, é preciso fazer um levantamento para procurar identificar as áreas e/ou atividades que necessitam de intervenção quanto ao oferecimento de capacitação, considerando os anseios dos colaboradores e os objetivos organizacionais. Para isso, o serviço pode buscar parcerias com instituições de ensino público ou privado, com a finalidade de reduzir os custos, uma vez que, o município de Patos dispõe de consideráveis universidades e escolas de ensino técnico.

Quanto ao ambiente de trabalho e a disponibilização de equipamentos para as tarefas, sabe-se que a administração pública obedece a normas e para efetuar uma aquisição de um produto ou serviço é preciso realizar uma licitação. Logo, esses pontos são mais complexos de serem aperfeiçoados, pois, os recursos na gestão pública são escassos. No entanto, mesmo que demore, não impede que o gestor tente conseguir melhorias para o serviço.

Em relação às assistências e à remuneração, merece destaque o aspecto do transporte, que teve 71,2% de insatisfação. Isso pode ser justificado por existirem trabalhadores que residam fora da cidade local do trabalho e talvez não possuam tal subsídio, ou o considerem como insuficiente. Dessa maneira, propõe-se que a organização se atente quanto ao quesito exposto. Além disso, cabe salientar que vários benefícios sejam financeiros ou não, estão previstos em lei e devem ser acatados tanto pelo setor público como pelo privado.

Entretanto, há que se levar em consideração algumas limitações do presente estudo. Uma das principais diz respeito ao número limitado da amostra, em virtude da dificuldade em conseguir todos os *e-mails* dos servidores e também pelo fato de que houve pessoas que não quiseram participar. De certa forma, isso restringe os resultados da pesquisa a uma visão estreita do todo. Além disso, é relevante mencionar quanto às restrições de tempo e recursos.

Para pesquisas futuras sugere-se a realização de estudos abordando a temática satisfação no serviço público, em instituições diferentes, para compreender melhor as variáveis que geram satisfação nos agentes públicos e aquelas que produzem insatisfação. Bem como a relação entre

o grau de satisfação desse grupo peculiar de trabalhadores e sua motivação e produtividade, comparando com estudos de empresas privadas.

ABSTRACT

Work satisfaction has gained interest from scholars of organizational behavior and managers, as important factor for the employee's performance and, consequently, for organizational productivity. From this, the present research aimed to verify the level of satisfaction in the work of the employees of an Emergency Mobile Care Service (SAMU) in the hinterlands of the state of Paraíba. For this aim, a quantitative research, of the descriptive type, was carried out by conducting a case study. The data were collected through a questionnaire adapted from Bonifácio et al (2015) and for the analysis, the basic descriptive statistics was used. In this way, it is considered that the aspects related to the relationship in the context of work, autonomy, valued ideas, physical environment with regard to hygiene, praises, stability, professional achievement and the exercise of working in the institution were satisfactory for the servants. However, there were critical points, such as, the physical work environment related to the furniture and comfort; the equipment; the assistance for transportation, health and safety, the salary and the training.

Keywords: Satisfaction at work. SAMU. Public service.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, I. F. et al. **Satisfação no serviço público: um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará.** REAd. Rev. eletrôn. adm. (Porto Alegre). vol.20, n.1, p.90-113, 2014.

BONIFÁCIO, M. A. *et al.* **O estudo da satisfação no trabalho em instituições públicas paraibanas de ensino superior.** Revista ADMpg Gestão Estratégica, Ponta Grossa, v. 8, n. 1, p.57-64, 2015.

CARVALHO, F. A. **Motivação para o trabalho e comprometimento organizacional no serviço público: um estudo com servidores técnico-administrativos da Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais.** Dissertação: (Mestrado Profissional em Administração). Fundação Pedro Leopoldo (FPL), 2013.

CHIAVENATO, I. **Administração geral e pública.** - 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

FRANTZ, M. G.; MACHADO, C. M. L. **Análise do clima organizacional em uma empresa de prestação de serviços: o impacto da motivação dos colaboradores na satisfação do cliente.** 2016. Disponível em: <http://www.domalberto.edu.br/wp-content/uploads/2016/02/AN%C3%81LISE-DO-CLIMA-ORGANIZACIONAL-EM-UMA-EMPRESA-DE.pdf>. Acesso em: 10/10/2018.

GARLET, V.; BEURON, T. A.; SCHERER, F. L. **Qualidade de vida no serviço público: ações de qualidade de vida no trabalho apresentadas nos documentos das instituições.** Revista do CEPE. Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. Santa Cruz do Sul, n. 45, p. 109-126, jan./jun. 2017.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** - 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARQUES, F. **Gestão de Pessoas: fundamentos e tendências.** Brasília: DDG/ENAP, 2015.

MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. **Satisfação no trabalho - uma breve revisão.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional [online], 2005. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100517107007>>. Acesso em 10/10/2018.

NEWSTROM, J. W. **Comportamento Organizacional: o comportamento humano no trabalho.** 2011. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=PYOaAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=livros+d e+comportamento+organizacional&hl=pt->

BR&sa=X&ved=0ahUKEwi2zvaTzureAhXMIZAKHTyiD58Q6AEILjAB#v=onepage&q=livros%20de%20comportamento%20organizacional&f=true. Acesso em: 01/10/2018.

OLIVEIRA, A. M. **A influência do clima organizacional na motivação dos servidores da Fundação Alfredo da Matta**. Dissertação: (Mestrado em Administração). Fundação Getúlio Vargas (FGV), 2008.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. - 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SILVA, E. L; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. – Florianópolis: UFSC, 2005.

SIQUEIRA, M. M. M. **Satisfação no trabalho**. p. 265-274, 2008. Disponível em: http://srvd.grupoa.com.br/uploads/imagensExtra/legado/S/SIQUEIRA_Mirlene_Maria_Matias/Medidas_Do_Comportamento_Organizacional/Liberado/Cap_16_Satisfacao.pdf. Acesso em: 08/10/2018.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. V. B. (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 300-328.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. **Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, DF, 2004.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração** – 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2012.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Questionário - Motivação e Satisfação no Trabalho

Esse questionário destina-se especificamente aos funcionários de um SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) do sertão paraibano. Dessa forma, objetiva-se verificar o nível de satisfação no trabalho a partir da perspectiva dos colaboradores.

*Obrigatório

Caracterização do(a) entrevistado(a)

1. Qual é o seu gênero? *

- Masculino
 Feminino
 Outro

2. Qual é a sua faixa etária de idade? *

- De 18 a 25 anos
 De 26 a 35 anos
 De 36 a 45 anos
 De 46 a 55 anos
 De 56 a 65 anos
 Acima de 65 anos

3. Qual é o seu estado civil? *

- Solteiro
 Casado
 Divorciado
 Separado
 Viúvo

4. Qual é o seu grau de escolaridade? *

- Fundamental Incompleto
 Fundamental Completo
 Ensino médio
 Superior em andamento
 Superior Completo
 Pós-graduação

5. Qual é o seu salário? *

- Até R\$1.500
 De R\$1.501 até R\$4.000
 De R\$4.001 até R\$8.000
 De R\$8.001 até R\$12.000
 De R\$12.001 até R\$16.000
 Acima de R\$16.000

6. Qual é o período de tempo que você trabalha na instituição? *

- Menos de 1 ano
 De 1 até 3 anos
 De 4 até 6 anos
 De 7 até 9 anos
 Acima de 10 anos

Satisfação

Para responder às próximas questões, você deve classificar as afirmações conforme a sua percepção sobre o ambiente de trabalho com a seguinte escala:

- 1 - muito insatisfatório
 2 - insatisfatório
 3 - indiferente
 4 - satisfatório
 5 - muito satisfatório

7. Relacionamento com os colegas da equipe de trabalho. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

8. Cooperação entre colegas. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

9. Relacionamento para com chefias, direção e coordenação. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

10. Autonomia para propor melhorias no trabalho. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

11. Ideias, sugestões e opiniões ouvidas e valorizadas pela instituição. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

12. Elogio por um trabalho realizado. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

13. Quantidade de treinamento oferecido *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

14. Ambiente físico de trabalho oferecido no que se refere à mobília, iluminação e conforto. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

15. Ambiente físico de trabalho que é oferecido com relação a formas devidas de higiene *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

16. Equipamentos ou recursos disponibilizados para auxílio das atividades dentro da instituição. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

17. Assistências oferecidas com relação a transporte (vale-transporte). *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

18. Assistências oferecidas para garantir a segurança do funcionário dentro da instituição – Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

19. Assistências oferecidas para garantir a saúde do funcionário dentro da instituição (Insalubridade)*

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

20. Ganho financeiro de acordo com o serviço prestado, incluindo benefícios como adicional noturno. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

21. Estabilidade no emprego. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

22. Realização profissional com o trabalho que executa. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

23. Trabalhar nesta instituição. *

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()