



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS



UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS - UFGD
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ECONOMIA

JOSEVANDRO SANTOS SILVA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS SERVIDORES DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE AMAMBAI-MS**

DOURADOS/MS

2021

JOSEVANDRO SANTOS SILVA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS SERVIDORES DA PREFEITURA
MUNICIPAL DE AMAMBAI-MS**

Trabalho de Graduação apresentado à Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia da Universidade Federal da Grande Dourados, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador (a): Professor (a) Dra. Erlaine Binotto

Banca Examinadora:

Professor (a): Dr. Narciso Bastos Gomes

Professor (a) Dra. Jane Corrêa Mendonça

Dourados/MS

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP).

S586s Silva, Josevandro Santos
Satisfação no Trabalho dos Servidores da Prefeitura Municipal de Amambai-MS [recurso eletrônico] / Josevandro Santos Silva. -- 2021.
Arquivo em formato pdf.

Orientadora: Erlaine Binotto.

TCC (Graduação em Administração)-Universidade Federal da Grande Dourados, 2021.

Disponível no Repositório Institucional da UFGD em:

<https://portal.ufgd.edu.br/setor/biblioteca/repositorio>

1. Satisfação no trabalho. 2. serviço público. 3. administração municipal. I. Binotto, Erlaine. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

©Direitos reservados. Permitido a reprodução parcial desde que citada a fonte.



ATA DE APROVAÇÃO DE BANCA EXAMINADORA DE TRABALHO DE
GRADUAÇÃO II, SEMESTRE LETIVO 2021.1, RAEMF

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS SERVIDORES DA PREFEITURA
MUNICIPAL SE AMAMBAI/MS**

JOSEVANDRO SANTOS SILVA

Esta monografia, realizada via webconferência (Google Meet), foi julgada adequada para aprovação na atividade acadêmica específica de Trabalho de Graduação II, que faz parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia – FACE da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD.

Apresentado à Banca Examinadora integrada pelos professores:

Profa. Dra. Erlaine Binotto
(Presidente)

Prof. Dr. Narciso Bastos Gomes
(Avaliador 1)

Profa. Dra. Jane Corrêa Mendonça
(Avaliadora 2)

DOURADOS-MS, 19 de novembro de 2021.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus pela vida, pelas oportunidades, desafios e por todas as bênçãos em minha vida.

Agradeço à minha família por todos os esforços para me ajudar a conquistar meus objetivos, em especial minha mãe Irene, por dedicar parte de sua vida visando o meu crescimento.

Aos meus colegas de trabalho por toda ajuda e suporte quando mais precisei, em especial aos Delegados de Polícia Dr.^a Larissa Serpa e Dr. Caio Macedo, além dos Escrivães de Polícia Eder Carlos, Gerson Diogo, Diana Pereira e a servidora Edinalva Gomes, que sempre contribuíram para meu crescimento profissional e pessoal, além dos demais servidores da Delegacia de Polícia Civil de Amambai/MS que sempre me incentivaram a seguir firme nos meus objetivos. A minha amiga e colega de turma Evelyn Romeu, por toda paciência, amizade e parceria nos dias de lutas. Sua amizade foi fundamental na minha vida acadêmica.

Aos professores e servidores da FACE por toda dedicação, esforço e doação no que diz respeito ao processo aprendido.

A minha querida orientadora, Prof.^a Dr.^a Erlaine Binotto, por toda dedicação, esforços e paciência durante todo o processo de orientação do presente estudo.

Aos professores da banca examinadora por toda contribuição neste estudo.

À Prefeitura Municipal de Amambai/MS e a todos os servidores que prontamente se disponibilizaram à auxiliar na conclusão deste estudo, bem como no suporte em todas as etapas da coleta de dados.

Enfim, gostaria de agradecer a tudo e a todos que de alguma maneira contribuíram para a realização deste trabalho.

QUADROS

Quadro 1: Composições de escalas.....	19
Quadro 2: Quadro de pessoal da Prefeitura Municipal de Amambai/MS.....	24
Quadro 3: Questionários entregues por secretaria municipal	26

TABELAS

Tabela 1: Perfil dos respondentes.....	29
Tabela 2: Dimensão satisfação com os colegas de trabalho.	32
Tabela 3: Dimensão satisfação com o salário.	34
Tabela 4: Dimensão satisfação com a chefia.	35
Tabela 5: Dimensão satisfação com a natureza do trabalho	37
Tabela 6: Dimensão satisfação com as promoções.....	38
Tabela 7: Satisfação no trabalho na Prefeitura de Amambai/MS.....	41

FIGURAS

Gráfico 1: Satisfação com os colegas.	31
Gráfico 2: Satisfação com o salário.....	33
Gráfico 3: Satisfação com a chefia.	35
Gráfico 4: Satisfação com a natureza do trabalho.	37
Gráfico 5: Satisfação com as promoções.	38
Gráfico 6: Satisfação no trabalho nas secretarias municipais de Amambai/MS.....	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 OBJETIVOS.....	15
1.1.1 Objetivo Geral	15
1.1.2 Objetivos Específicos	15
1.2 JUSTIFICATIVA.....	15
2 REVISÃO TEÓRICA	16
2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	17
2.2 ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO	19
3 O SERVIDOR PÚBLICO	22
4 METODOLOGIA	24
4.1 TIPO DE PESQUISA.....	24
4.2 POPULAÇÃO	24
4.3 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS	25
4.4 CATEGORIAS DE ANÁLISE	27
4.5 ANÁLISE DE DADOS	27
5 RESULTADOS E DISCUSSÕES	29
5.1 PERFIL DA POPULAÇÃO PESQUISADA	29
5.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	31
5.1.1 Satisfação com os colegas	31
5.1.2 Satisfação com o salário	33
5.1.3 Satisfação com a chefia.....	34
5.1.4 Satisfação com a natureza do trabalho	36
5.1.5 Satisfação com as promoções	37
5.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO NAS SECRETARIAS MUNICIPAIS	39
5.4 SATISFAÇÃO NO TRABALHO NA PREFEITURA DE AMAMBAI/MS	40
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	44
APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	48

RESUMO

O estudo da satisfação no trabalho vem se tornando cada vez mais frequente, visto a importância de entender quais fatores são determinantes para manter um indivíduo satisfeito em suas atividades laborais. Gestores que buscam melhorias a fim de manter seus colaboradores satisfeitos, automaticamente podem garantir bons resultados para a organização. O objetivo do estudo foi medir o grau de satisfação dos servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS frente as dimensões colegas, salários, chefias, natureza do trabalho e promoções. O presente estudo possui caráter quantitativo e tomou como referência a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) desenvolvida e validada por Siqueira (2008). Para coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado aplicado presencialmente a 165 servidores da prefeitura municipal de Amambai-MS e obteve-se 155 questionários válidos. As categorias de análises foram o perfil dos respondentes, bem como o grau de satisfação dos servidores nas dimensões colegas, chefias, salários, natureza do trabalho e promoções. Os resultados indicam que os servidores municipais de Amambai/MS estão satisfeitos com o seu trabalho, com média geral de 5,02. A dimensão com maior destaque fica a cargo da “satisfação com a chefia”, com média geral de 5,8, enquanto que as dimensões satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com os colegas ficaram com médias de 5,4 e 5,3, respectivamente. O estudo mostra também que os servidores sinalizaram um estado de indiferença quanto as dimensões salário e promoções, ou seja, não estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos. Assim, ficou evidente que as dimensões “satisfação com os colegas”, “satisfação com a chefia” e “satisfação com a natureza do trabalho” podem ser fatores capazes de manter os servidores satisfeitos em seu trabalho.

Palavras-chaves: satisfação; serviço público; administração municipal.

ABSTRACT

The study of job satisfaction has become more and more frequent, given the importance of understanding which factors are crucial to keeping an individual satisfied in their work activities. Managers looking for improvements in order to keep their employees happy can automatically guarantee good results for the organization. This study aimed to measure the degree of satisfaction of the employees of the Municipality of Amambai/MS in relation to the dimensions of colleagues, salaries, supervisors, nature of work and promotions. The present study has a quantitative character and used the Job Satisfaction Scale (EST) as a reference, developed and validated by Siqueira (2008). For data collection, a structured questionnaire was applied in person to 165 employees of the municipal government of Amambai-MS and 155 valid questionnaires were obtained. The categories of analysis were the profile of respondents, as well as the degree of satisfaction of employees in the dimensions of colleagues, managers, salaries, nature of work and promotions. The results indicate that the municipal servants of Amambai/MS are satisfied with their work, with an overall average of 5.02. The most prominent dimension is in charge of "satisfaction with the boss", with an overall average of 5.8, while the dimensions satisfaction with the nature of work and satisfaction with colleagues had averages of 5.4 and 5.3, respectively. The study also shows that public servants signaled a state of indifference regarding the dimensions of salary and promotions, that is, they are neither satisfied nor dissatisfied. Thus, it was evident that the dimensions "satisfaction with colleagues", "satisfaction with the boss" and "satisfaction with the nature of the work" can be factors capable of keeping employees satisfied in their work.

Keywords: satisfaction; public service; municipal administration.

1 INTRODUÇÃO

Devido ao ritmo acelerado da sociedade moderna em que tudo ocorre de maneira dinâmica e competitiva, o trabalho vem ocupando grande parte da vida das pessoas, podendo afetar de diferentes maneiras a vida do trabalhador. Com isso, diversos aspectos presentes na rotina do trabalhador podem afetar diretamente no seu relacionamento com o trabalho (ALMEIDA *et al.*, 2016). Neste contexto, a satisfação no trabalho surgiu de modo a analisar as pessoas em seu local de trabalho (ALMEIDA *et al.*, 2016).

A satisfação no trabalho é “entendida como uma função da relação percebida entre o que um indivíduo quer de seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo” (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012, p. 73), enquanto para Siqueira (2008) é o vínculo afetivo entre o indivíduo e o trabalho.

Lizote, Verdinelli e Nascimento (2017) afirmam que a satisfação no trabalho de um indivíduo está diretamente relacionada, entre outros aspectos, a sua ambição, sua formação, a função exercida na organização, suas expectativas no trabalho, bem como suas experiências e seu cotidiano dentro das organizações.

Além disso, os avanços tecnológicos causam impactos na sociedade, nas organizações públicas e privadas e no trabalho em si, contribuindo para alterações no comportamento organizacional, tais como variações no comprometimento, na satisfação e no desempenho dentro das organizações (LA FALCE *et al.*, 2020).

No que se refere ao setor público, Feitosa e Costa (2016) relatam que há muitos desafios a serem enfrentados, como o excesso de burocracia, serviços ineficientes em quantidade e qualidade, baixa motivação dos servidores, falta de recursos ou sua má distribuição, recessões e crises que geram contextos que necessitam ser trabalhados de forma estruturada e proativa para que, de fato, haja uma mudança.

Neste cenário, um dos maiores desafios a serem enfrentados é o de transformar o capital humano em vantagem competitiva para que possa apresentar bom desempenho mesmo em um ambiente em constante transformação que, de acordo com Feitosa e Costa (2016), deve-se ao fato de muitos servidores ainda temerem o novo, seja por comodidade devido à estabilidade comum aos cargos públicos, seja por medo de receberem maiores responsabilidades ou por ter sua carga de trabalho aumentada.

Os servidores públicos são indivíduos que representam o Estado exercendo a função pública de maneira contínua ou transitória, atuando nos órgãos da Administração Pública direta

ou indireta, sendo responsáveis por diversos tipos de atividades que visam o atendimento do interesse coletivo (FIDELIS, 2016).

Assim, a imagem de que o servidor público fica em sua sala onde apenas deposita seu paletó nas cadeiras, enquanto ficam lixando suas unhas durante o expediente, ainda faz parte da convicção das pessoas relacionadas ao servidor público (AQUINO; TEIXEIRA; ANDRADE, 2015). Porém, quando o indivíduo está satisfeito com seu trabalho é mais fácil cumprir com o compromisso que a organização tem com a população, ou seja, desenvolvendo sua função social que é realizar um serviço público que atenda às necessidades da sociedade (ARNAUD, 2017).

Além disso, o servidor público também necessita de condições adequadas para o desenvolvimento de suas atividades, recebendo reconhecimento pela eficiência, de modo que o servidor se sinta motivado a produzir mais, bem como o apoio de colegas de trabalho, onde o objetivo maior é disponibilizar um serviço público de qualidade (ARNAUD, 2017).

Para Duarte, Teixeira e Souza (2019, p.396) “a eficiência e a eficácia devem estar presentes nos serviços prestados pelos servidores a fim de contribuir para o desenvolvimento próspero da organização, que deve recompensar a efetividade no serviço público”. Assim, gestores de organizações públicas e privadas precisam criar condições para que o servidor possa se motivar de forma a melhorar a produtividade, sendo necessário entender as necessidades e o que mantém os servidores satisfeitos em seus respectivos trabalhos (FERREIRA, 2016). Nesse contexto Ferreira *et al.* (2020) afirmam que as organizações carecem de políticas de gestão de pessoas que favoreçam programas de remuneração, benefícios, treinamentos e reconhecimento pelo desempenho do indivíduo na realização do seu trabalho.

Assim, o estudo da satisfação no serviço público vem se tornando cada vez mais frequente por se tratar de um tema contemporâneo e moderno, visto o fato do setor público estar vivenciando uma reforma com o objetivo de mudar o seu *modus operandi*, sendo que cada vez mais o setor público vem incorporando práticas do setor privado (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012).

Bichett e Vargas (2021) afirmam que muitos servidores se alistam nos concursos para ingressar no funcionalismo público sonhando com cargas horárias acessíveis, estabilidade e bons salários, no entanto acabam por esquecer de considerar o conteúdo do cargo e suas atividades cotidianas, podendo gerar indivíduos insatisfeitos com o seu trabalho, e não, insatisfeitos com os benefícios recebidos pelo cargo que ocupam.

Em seu estudo, Bichett e Vargas (2021) perceberam que os fatores que apresentaram maior índice de insatisfação nos servidores públicos estavam relacionados a remuneração, valorização e reconhecimento, realização pessoal e profissional, motivação e prazer em realizar

as atividades, além das demonstrações de preocupação por parte das organizações em motivar os servidores para melhor desempenhar suas atividades. De acordo com os autores, uma revisão e reestruturação do plano de carreira dos servidores poderiam minimizar tais problemas.

Na aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), desenvolvida por Siqueira (2008) em um órgão público municipal, Wu e Melo (2016) destacam que os servidores se sentem satisfeitos nas dimensões de satisfação com colegas e chefias, indiferentes no quesito satisfação com a natureza do trabalho e estão insatisfeitos nas dimensões referentes a satisfação com o salário e com as promoções.

Pimentel e Rafael (2014) notaram em seus estudos em uma organização municipal que os servidores demonstraram satisfação no que diz respeito a dimensão chefia (informações transmitidas pela chefia, possibilidade de tomar decisões, forma como a equipe toma decisões, forma de comunicação da chefia, forma de distribuição das funções por parte da chefia). Porém demonstram insatisfação em dimensões pessoais (assiduidade, formação profissional, integração da equipe no trabalho, a facilidade pessoal de se comunicar com a chefia).

Azevedo (2012) pode constatar em seu estudo que os servidores sinalizaram satisfação para as dimensões chefias, colegas de trabalho e natureza do trabalho e insatisfação quanto a dimensão salário, além de sinalizarem estado de indiferença quanto as promoções na organização.

Localizado na região de fronteira com o Paraguai, o município de Amambai foi criado em 28 de setembro de 1948 e seu primeiro prefeito foi nomeado pelo Governo do Estado em 1 de janeiro de 1949. Amambai possui cerca de 40.000 habitantes, incluindo três aldeias indígenas espalhadas pelo município, sendo que toda gestão municipal é feita através da Prefeitura Municipal de Amambai (AMAMBAI, 2021).

Assim, considerando que a Prefeitura Municipal de Amambai/MS possui cerca de 1507 servidores ativos em seu quadro de funcionários distribuídos em cargos concursados, comissionados e contratos temporários, percebe-se que a gestão de pessoas pode ser um grande desafio a ser enfrentado pela organização.

De acordo com o órgão, do ano de 2020 a 2021, cerca de 1900 servidores foram exonerados da prefeitura, os quais alegaram motivações pessoais para tal solicitação. Além disso, 81 servidores foram afastados da organização, seja por razões pessoais ou relacionadas ao trabalho.

Assim, o presente estudo toma como referência a escala criada por Siqueira (2008) que tem por finalidade medir a satisfação no trabalho dentro das organizações e busca responder a

seguinte questão: Qual o grau de satisfação no trabalho dos servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS?

A estrutura do trabalho é composta pela introdução, revisão teórica, um tópico sobre servidor público, metodologia utilizada para a coleta de dados e análise dos resultados, além das considerações finais com as principais constatações e sugestões para ulteriores estudos.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Identificar o grau de satisfação no trabalho dos servidores da prefeitura municipal da cidade de Amambai/MS.

1.1.2 Objetivos Específicos

- 1- Identificar os perfis dos servidores da prefeitura municipal de Amambai/MS;
- 2- Diagnosticar o grau de satisfação nas categorias: colegas, salários, chefias, natureza do trabalho e promoções.

1.2 JUSTIFICATIVA

O trabalho ocupa grande parte da vida das pessoas e geralmente é percebido como um símbolo de valor individual, constituindo-se como fonte de prestígio, de recompensa econômica ou meio de realização do auto potencial, contudo, o trabalho também pode ser, e tem sido ao longo da história do Homem, identificado como um castigo (PEREIRA, 2005).

Assim, o presente estudo se justifica pela importância de se entender quais são os fatores que mantém os servidores municipais satisfeitos ou insatisfeitos com o seu trabalho, tendo em vista que quando o servidor está satisfeito com o seu trabalho, as metas e objetivos da organização a qual está lotado tendem a serem alcançados com mais eficácia, de modo a estar aprimorando a prestação de serviço à sociedade (RAMOS, 2010).

Todavia, quando o indivíduo está insatisfeito, o trabalho se torna um sacrifício a ter que enfrentar todos os dias para fazer face à necessidade suprema da subsistência, ou seja, o indivíduo permanece no trabalho apenas para garantir seu sustento ao final de cada mês (PEREIRA, 2005).

De acordo com Garrido (2009), saber o que satisfaz o servidor é descobrir o procedimento adequado que deverá ser adotado pela organização com relação a ele, de modo que melhore o seu bem-estar no trabalho e, conseqüentemente o seu desempenho profissional.

Para a autora, as conseqüências da satisfação no trabalho vêm sendo apontada como de suma importância tanto para as organizações em termos de suas potenciais aplicações sobre a eficiência, produtividade, qualidade nas relações de trabalho e comprometimento organizacional, bem como em termos que envolvem possíveis impactos sobre a saúde e bem-estar dos profissionais.

Narciso (2017) afirma que estudar a satisfação no trabalho é importante visto o poder que tem de influenciar o rendimento do colaborador dentro da organização, bem como na vida pessoal, nas relações com família, amigos, saúde e na felicidade, de modo que mostrar o ponto de vista dos colaboradores pode auxiliar as organizações e gestores a fazerem melhorias com foco nos seus colaboradores.

Além disso, a pesquisa é importante para demonstrar que satisfação no trabalho não está relacionada apenas a fatores como salários ou carreira, mas também nos relacionamentos que existem no ambiente de trabalho, sejam as relações com colegas ou as relações com as chefias, ou seja, a satisfação no trabalho não está ligada apenas a questões financeiras, mas também em questões afetivas e emocionais (AOTO, 2016).

Para Souza e Moulin (2014, p. 52):

(...) o valor social atribuído ao trabalho repercute na autoestima do trabalhador, entendemos que essa análise também contribui para a reflexão sobre a relação que se estabelece entre os processos de trabalho que se desenvolvem no serviço público e a subjetividade dos servidores, como também se faz relevante para compreender a forma como esses indivíduos significam seu trabalho e se produzem como sujeitos.

Através do presente estudo, pretende-se sugerir os subsídios necessários para que a Prefeitura Municipal de Amambai/MS possa reavaliar os seus modelos de gestão, bem como a oportunidade de desenvolvimento de estratégias que visem a satisfação de seus colaboradores.

2 REVISÃO TEÓRICA

Os tópicos a seguir apresentam satisfação no trabalho e escala de satisfação no trabalho (EST).

2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho é um tema amplamente estudado tendo em vista sua influência sobre o trabalhador no que diz respeito a sua saúde física e mental, bem como em suas atitudes, comportamento profissional e relações com colegas e chefias, além de influenciar na vida pessoal e familiar do indivíduo, podendo influenciar também nas organizações (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Sobre a satisfação, Maslow (2000) discorre que quando um indivíduo trabalha em algo que considera importante, logo será mais feliz, sendo este o motivo pela qual torna-se importante um estudo para torná-lo mais satisfeito com o seu trabalho.

Assim, Abraham Maslow criou a Teoria da Hierarquia das Necessidades Humanas em 1943, onde é apresentada como um processo racional, sendo que a motivação ascende através de vários níveis de necessidades (BOHRER, 1981).

Estes níveis devem ser preenchidos e quando um deles estiver satisfeito ou em grau razoável de satisfação, sendo este grau variável de indivíduo para indivíduo, logo o esforço de motivação se colocará na busca em satisfazer o nível superior na pirâmide (BOHRER, 1981). Para o mesmo autor, Maslow hierarquizou as necessidades humanas em uma pirâmide na seguinte ordem: necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de autoestima e necessidades de autorrealização, sendo a primeira necessidade a base da pirâmide e a última, o topo.

Além disso, a Teoria dos Dois Fatores de Frederick Herzberg, deixa claro que o oposto de satisfação não é insatisfação, mas sim a não satisfação e, seguindo a mesma linha de pensamento, o oposto de insatisfação não é a satisfação, mas sim nenhuma satisfação (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

Logo, a satisfação no trabalho pode estar relacionada com muitos fatores, como por exemplo, a convivência com colegas e superiores, obediência as regras e políticas organizacionais, o alcance dos padrões de desempenho, além das condições de trabalho, que em muitos casos podem ser abaixo do ideal, de modo que a avaliação que um funcionário faz da satisfação ou insatisfação com o seu trabalho é resultado de uma complexa somatória desses

fatores (ROBBINS, 2005). Assim, quando o funcionário está satisfeito com o seu trabalho é possível perceber uma maximização no seu desempenho e produtividade, bem como a redução de faltas e diminuição da rotatividade na organização (ALMEIDA *et al.*, 2016).

Entretanto, quando o indivíduo não está satisfeito com o seu trabalho, este pode reclamar, tornar-se insubordinado, furtar objetos da empresa ou fugir de suas responsabilidades de trabalho, o que pode ocasionar em danos a organização, diminuição da produtividade, demissões, que por consequência podem aumentar a rotatividade de funcionários dentro da organização (ROBBINS, 2005).

Porém, é importante ressaltar que produtividade não significa que o funcionário está satisfeito com o seu trabalho, ou seja, um funcionário satisfeito não é necessariamente mais produtivo que um funcionário insatisfeito, tendo em vista que em muitos casos os funcionários não satisfeitos com o seu trabalho podem ter um índice de produtividade superior que os de um funcionário satisfeito (ARNAUD, 2017).

De acordo com Oliveira e Pinho (2020), é importante que os gestores das organizações se interessem pelas atitudes de seus servidores, principalmente no que diz respeito a satisfação, pois elas sinalizam potenciais problemas e influenciam comportamentos que podem surtir efeitos na organização, ou seja, servidores satisfeitos e comprometidos possuem menores taxas de rotatividade, absenteísmo e comportamentos desviantes.

Para Bronstein *et al.* (2020), a satisfação no trabalho é uma reação condicionada a fatores determinados pelas organizações, tais como: condições de trabalho, modos de gestão, equidade, sistemas de recompensas e condições de sociabilidade, sendo tais fatores capazes de influenciar na percepção de satisfação que um servidor possui a respeito de seu trabalho. Logo, mensurar a satisfação no trabalho, significa avaliar o quanto os investimentos realizados por parte das organizações, como salários e promoções, bem como a convivência com colegas e chefias e a realização de tarefas propiciam, ao colaborador, sentimentos positivos (ALMEIDA *et al.*, 2016).

Contudo, avaliar a satisfação no trabalho não é uma tarefa fácil, pois o indivíduo pode expressar motivações diferentes para seus comportamentos, porém motivos diferentes podem ser expressos através de comportamentos semelhantes, ou ainda, o indivíduo pode não expressar nenhuma satisfação ou insatisfação (TONETTO, 2013).

Para Casado (2002, p. 250), ” (...) diferentes trabalhadores possuem diferentes fatores motivacionais, e além de buscar modelos de satisfação distintos, também têm diferentes contribuições a fazer à organização”, de modo que cada trabalhador possui sentimentos e ações individuais frente a determinadas situações. Nesse sentido, percebe-se então que, muito embora

as definições de satisfação do trabalho variem, todas elas referem-se à satisfação no trabalho como uma reação emocional que os indivíduos obtêm na realização do seu trabalho, ou seja, a satisfação no trabalho está diretamente relacionada com o emocional do indivíduo (PEREIRA, 2005).

2.2 ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Para a avaliação da satisfação o trabalho, Spector (2005) discorre que é necessário perguntar aos indivíduos como elas se sentem em relação ao seu trabalho, por meio de questionários ou entrevistas. Assim, várias escalas podem ser utilizadas em um questionário.

Quadro 1: Composições de escalas

FERRAMENTA	AUTORES	ITENS	FATORES	ESCALA
Questionário de Satisfação no Trabalho	(Carlotto e Camara, 2008; Melia e Peiro 1989).	23 itens	5 fatores: (1) Satisfação com a supervisão, (2) Satisfação com o ambiente físico de trabalho, (3) Satisfação com benefícios e políticas da organização, (4) Satisfação intrínseca do trabalho e (5) Satisfação com a participação.	Likert: 1 a 7 (muito insatisfeito a muito satisfeito)
Escala de Satisfação no Trabalho	Siqueira, (2008)	25 itens	5 fatores: (1) satisfação com os colegas, (2) satisfação com salário, (3) satisfação com a chefia, (4) satisfação com a natureza do trabalho e (5) satisfação com promoções.	Likert: 1 a 7 (muito insatisfeito a muito satisfeito)

Fonte: MELIÁ e PEIRÓ (1989); CARLOTTO e CÂMARA (2008); SIQUEIRA (2008).

De acordo com Assis e Fabre (2020), o Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23 foi desenvolvido por Meliá, Peiró e Calatayud (1989) através da redução do questionário S4/82, sendo este instrumento elaborado através de revisões de literatura empíricas, não sendo organizado por uma única base teórica. Além disso, tal escala foi elaborada para avaliar a satisfação no trabalho em diferentes contextos, conforme o Quadro 1.

Com a finalidade de medir a satisfação no trabalho, Siqueira (2008) desenvolveu a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), a qual trata-se de uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de satisfação do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho, sendo a satisfação com o salário, com colegas, com a chefia, com as promoções e com a natureza do trabalho.

No que diz respeito ao modelo de aplicação da EST, Siqueira (2008) contou com a colaboração de 287 trabalhadores em sua pesquisa, onde com base nas respostas obtidas por uma escala de 7 pontos (1= totalmente insatisfeito; 2= muito insatisfeito; 3= insatisfeito; 4= indiferente; 5= satisfeito; 6= muito satisfeito e 7= totalmente satisfeito), foram realizadas análises dos componentes principais (PC) com rotações oblíquas (oblimin) e ortogonal (varimax).

Após as análises, foram extraídas cinco componentes com autovalores iguais ou maiores do que 1.0, os quais explicavam 64,8% da variância total. Além disso, agrupamento de itens mais consistentes foram obtidos a partir da rotação oblíqua (SIQUEIRA, 2008).

Assim, o conjunto com 25 itens retidos após a rotação oblíqua, compôs os conceitos de: satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções, conforme as definições de Siqueira (2008, p. 261):

1. **Satisfação com o salário:** “Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitas na realização do trabalho”.
2. **Satisfação com colegas:** “Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho”.
3. **Satisfação com a chefia:** “Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles”.
4. **Satisfação com promoções:** “Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira da empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção”.

5. Satisfação com a natureza do trabalho: “Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas”.

Com a avaliação da satisfação no trabalho é possível verificar se as organizações estão investindo no bem-estar de seus servidores, tendo em vista que cada dimensão propicia ao servidor sentimentos positivos (ALMEIDA *et al.*, 2016).

Além disso, o vínculo afetivo do indivíduo com os fatores integrantes do conceito multidimensional de satisfação no trabalho pode proporcionar resultados importantes para a organização, visto que podem influenciar na rotatividade, produtividade, assiduidade e no desempenho do indivíduo dentro da organização (BARBOSA *et al.*, 2016).

Em sua aplicação da EST, Barbosa *et al.* (2016) pôde constatar que as dimensões satisfação com a chefia, satisfação com os colegas e satisfação com as promoções foram as que mais se destacaram como determinantes para a satisfação no trabalho, sendo que por outro lado, os aspectos pessoais do trabalhador como o salário e a natureza do trabalho não apresentaram um resultado significativo.

Para Bosco (2014), o nível de satisfação dos colaboradores referentes as dimensões satisfação com os colegas, com a chefia e com a natureza do trabalho são positivas, ou seja, os trabalhadores estão satisfeitos com as relações pessoais dentro da organização, bem como a maneira que o trabalho vem sendo desenvolvido, contudo no que se refere as dimensões salário e promoções, apresentam insatisfação.

Assim, o presente estudo toma como referência o modelo de escala proposto por Siqueira (2008) para medir o grau de satisfação dos servidores municipais de Amambai/MS, visto sua fácil aplicação e interpretação dos dados.

3 O SERVIDOR PÚBLICO

De acordo com Medauar (1992), a expressão “serviço público” surgiu como condição essencial a distinção do público-privado firmado na fase absolutista (século XVII e XVIII). Ainda de acordo com a autora, o serviço não era concebido em relação aos particulares, mas sim em relação ao rei: falava-se em serviço do rei.

Di Pietro (2002) relata que “servidor público” é uma expressão ora de amplo sentido, referindo-se ao indivíduo que presta serviços ao Estado e as entidades da Administração Indireta, com vínculo empregatício, ora em sentido menos amplo, que exclui os indivíduos que prestam serviços as entidades com personalidade jurídica de direito privado. Para Fernando (2020), a expressão “servidor público” é designado para referir-se ao indivíduo que exerce a função pública, com ou sem vínculo empregatício, de modo a surgir como a figura de um agente público, que é todo aquele que presta serviços ao Estado e a entidades da Administração Indireta.

Estefano (1996) afirma que a vida, saúde, educação, transporte, trabalho e etc. dos cidadãos e das empresas estão direta ou indiretamente subordinadas à qualidade, agilidade e localização dos serviços públicos, onde este tem como principal característica uma relação de responsabilidade direta com a sociedade. Assim, o serviço público tem como necessidade contínua a redefinição de sua missão, tendo em vista as mudanças que ocorrem com frequência na sociedade, de modo a manter uma sinergia para sua clientela (ESTEFANO, 1996).

O serviço público tem como característica a não existência do objetivo de maximização do lucro, sendo substituído pela distribuição de benefícios de bem-estar social aos cidadãos, onde tais serviços em geral são gratuitos, sendo retornados a partir da arrecadação de impostos (CARVALHO, 2008).

Tais serviços são desempenhados pelos servidores públicos, que segundo Estefano (1996) são o elo entre os órgãos públicos e os clientes-cidadãos, sendo responsáveis por toda atividade prestada a sociedade. Além disso, tais servidores possuem contato direto com a sociedade, de modo a desempenhar papel importante na imagem que o cidadão terá da qualidade do serviço público (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012).

Para Souza e Moulin (2014), o serviço público é um trabalho rico em interações humanas e que não se restringem apenas as interações faces a face entre trabalhadores e usuários, visto que as demandas dos usuários produzem efeitos para a subjetividade dos trabalhadores (o pensar, agir, seus afetos) que se estendem para além e aquém desses encontros. No que diz respeito as relações entre usuários e servidores, o trabalho também pode adquirir

sentido através das interações humanas estabelecidas e das trocas de experiências, de modo a sinalizar para construção subjetiva do servidor para além de suas dimensões técnicas (SOUZA; MOULIN, 2014).

Segundo Brandão e Bastos (1993), todo servidor público é associado a má vontade, a incompetência e a falta de comprometimento com o trabalho. Assim, nota-se a importância de se entender o comportamento das pessoas nas organizações públicas visando o desenvolvimento de práticas de gestão de pessoas que retenham os funcionários nas organizações garantindo uma melhor eficiência e produtividade da organização (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012).

Nota-se a necessidade relevar as aspirações, desejos e necessidades dos indivíduos, sendo que muitas vezes as organizações perdem excelentes funcionários em virtude da desmotivação ou desvalorização dos mesmos (DAMASCENO, ALEXANDRE, 2012).

De acordo com Damasceno e Alexandre (2012), as situações conflituosas são rotineiras nas organizações públicas com pessoas e grupos, que por muitas vezes se devem ao despreparo por parte de alguns chefes ou por pura perseguição a um determinado indivíduo. Percebe-se que a busca por comprometimento dos funcionários e melhores resultados não é exclusividade apenas do setor privado, sendo que as organizações públicas devem direcionar esforços para construir uma imagem vinculada a eficiência e rapidez, visto que nesta situação o cliente, no setor público, trata-se de um cidadão e usuário de serviços (GARCIA, 2010).

Para Souza e Moulin (2014, p.51), “em uma perspectiva histórica, nota-se que as mudanças nos processos de produção e na organização do trabalho desde a reestruturação produtiva também alcançaram o setor público”.

Lancman *et al.* (2017, p. 83) apoiado nos pensamentos de Arendt (2005) relata que:

O servidor público acaba intermediando as esferas do público e privado numa sociedade onde os interesses individuais, por vezes, se sobrepõem aos interesses coletivos. Cabe às esferas públicas e, sobretudo, aos trabalhadores que as representam e que estão em contato direto com os cidadãos, sofrer o impacto das deficiências do Estado no contato com a população e fazer valer o interesse da comunidade numa sociedade onde o cidadão comum espera privilégios e satisfação de suas necessidades pessoais.

Souza e Moulin (2014) destacam que o gerenciamento de tais conflitos faz parte do cotidiano de grande parte dos servidores públicos e demandam considerável mobilização subjetiva, sendo este um dos processos de trabalho no setor público.

4 METODOLOGIA

4.1 TIPO DE PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva que de acordo com Gil (2008, p. 28) “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis”. Além disso, a pesquisa descritiva se caracteriza pelas técnicas padronizadas de coleta de dados, sendo uma delas, o questionário (ALMEIDA *et al.*, 2016).

Quanto a natureza e abordagem, optou-se por uma análise de cunho quantitativo, que de acordo com Richardson (1999, p. 70) “caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas”.

4.2 POPULAÇÃO

O presente estudo foi realizado com a população de servidores da prefeitura municipal de Amambai/MS, que de acordo com dados obtidos verbalmente, possui em seu quadro de funcionários 1507 servidores ativos distribuídos em cargos concursados, comissionados e contratados, conforme se verifica no quadro 2

Quadro 2: Quadro de pessoal da Prefeitura Municipal de Amambai/MS

QUADRO DE PESSOAL PREFEITURA DE AMAMBAI/MS (2021)	
CONCURSADOS	1087
COMISSIONADOS	282
CONTRATOS TEMPORÁRIOS	138
TOTAL	1507

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

4.3 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

Os dados da pesquisa que foram obtidos a partir da aplicação de questionários para a população de servidores e analisados de maneira quantitativa através de planilhas eletrônicas (Excel), em que foram utilizadas cores para destacar e facilitar a leitura dos dados, sendo que cores em verde significam satisfação, em amarelo indiferença e em vermelho insatisfação.

As questões sobre os perfis dos respondentes tomam como referência o questionário utilizado por Garrido (2009) com adaptação ao perfil de respondente da Prefeitura Municipal de Amambai/MS. No que se refere a satisfação no trabalho foi utilizada a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) desenvolvida por Siqueira (2008). Para Almeida *et al.* (2016), este último instrumento possui uma simplificada aplicação, possibilitando aos servidores responderem às indagações da pesquisa com tranquilidade, de modo que os resultados obtidos através da aplicação deste instrumento viabilizam tanto análises científicas como gerenciais.

O questionário foi composto por 32 questões, sendo 7 referentes ao perfil do respondente e 25 relacionadas a EST proposta por Siqueira (2008), onde esta última conta com 5 dimensões cada e a resposta para cada dimensão é em escala de satisfação que vai de 1 a 7, sendo:

- 1- Totalmente Insatisfeito;
- 2- Muito Insatisfeito;
- 3- Insatisfeito;
- 4- Indiferente
- 5- Satisfeito;
- 6- Muito Satisfeito;
- 7- Totalmente Satisfeito.

A escala apresentada por Siqueira (2008) no questionário com perguntas de múltipla-escolha, tem por finalidade captar a intensidade das respostas dos indivíduos pesquisados, conforme Apêndice A. Quanto a técnica de escalonamento, foi utilizada a escala Likert, que contou com sete categorias que vão desde Totalmente Insatisfeito até Totalmente Satisfeito, sendo o questionário utilizado no presente estudo como instrumento de coleta de dados.

Marconi e Lakatos (2003) definem o questionário como um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de ordenada de perguntas, de modo a serem respondidas por escrito e com a ausência do entrevistador. De acordo com os autores, ao encaminhar um questionário, este deverá ir acompanhado de uma carta ou nota explicando o a natureza da pesquisa, bem como suas vantagens e a importância da obtenção das respostas, a fim de

despertar o interesse do respondente para preencher o questionário e devolvê-lo o mais breve possível.

Assim, no presente estudo, a aplicação do instrumento supramencionado ocorreu através da aplicação de questionários impressos, visto que a obtenção das respostas ocorreria com maior celeridade, além disso, permitiu aos servidores sanar quaisquer dúvidas que por ventura surgissem durante o preenchimento das questões.

Para a coleta de dados na prefeitura de Amambai/MS, foi solicitado ao prefeito uma autorização formal para a coleta e aplicação da pesquisa com os servidores da referida prefeitura, bem como autorização para a divulgação do nome da organização no presente estudo, o que foi permitido. Além disso, foram solicitados junto à sessão de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Amambai/MS, informações referentes ao efetivo de servidores, bem como dados referentes a pedidos de afastamentos e exonerações.

Quanto a aplicação dos questionários, foram entregues aleatoriamente 165 questionários para servidores concursados, contratados e comissionados da Prefeitura Municipal de Amambai/MS, correspondendo a aproximadamente 11% do público-alvo. Estes servidores se encontravam nas secretarias nas quais estavam lotados no momento da aplicação dos questionários e se disponibilizaram a participar, sendo:

Quadro 3: Questionários entregues por secretaria municipal

SECRETARIA	TOTAL SERVIDORES	%
Assistência Social	19	12,26%
Agropecuária	0	0
Cidade	13	8,39%
Desporto e Cultura	0	0
da Fazenda	6	3,87%
Gestão	25	16,13%
Educação	25	16,13%
Desenvolvimento Econômico	15	9,68%
Meio Ambiente	0	0
Infraestrutura	14	8,39%
Saúde	25	16,13%
Serviços Urbanos	5	3,23%
Procuradoria	3	1,94%

Governo	1	0,75%
Gabinete	5	3,23%
TOTAL	155	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Além da entrega dos questionários nas sedes das secretarias municipais, também foram entregues questionários para servidores de uma escola municipal e uma unidade básica de saúde, visando um maior alcance e variações do público-alvo, sendo que em ambas unidades houve a necessidade de retornar a local para o recolhimento dos questionários, tendo em vista que a aplicação dos questionários se deu em horário de expediente, o que impossibilitou que os servidores respondessem aos questionários naquele momento.

Quanto as respostas, os questionários foram recolhidos na mesma data da aplicação e posteriormente, foram numerados sequencialmente do 1 ao 165, sendo considerados apenas 155 respostas válidas, pois os 10 questionários descartados continham muitas respostas em branco. Todavia, 22 questionários foram considerados válidos a permanecer na pesquisa, os quais possuíam até 4 questões em branco. Posteriormente os dados foram inseridos e analisados em uma planilha eletrônica (Excel).

4.4 CATEGORIAS DE ANÁLISE

Quanto ao perfil dos respondentes, constam aspectos como: gênero, idade, estado civil, escolaridade, cargo de ocupação, bem como o tempo de trabalho. Para análise da satisfação adota-se os índices descritos por Siqueira (2008), sendo: satisfação com o salário; satisfação com colegas; satisfação com a chefia; satisfação com as promoções; e satisfação com a natureza do trabalho.

4.5 ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados tem como objetivo descrever como o presente estudo foi realizado. Assim, para medir o grau de satisfação no trabalho dos servidores municipais de Amambai/MS, foram ponderadas a partir as respostas aos itens propostos pelo questionário da EST desenvolvida por Siqueira (2008) e validada no Brasil, visto o fato de não ser um instrumento extenso e que poderia prejudicar o tempo de concentração dos respondentes (ALMEIDA *et al.*, 2016).

A aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho (EST) poderá ser feita maneira individual ou coletiva, contudo deve-se manter o cuidado para que os respondentes tenham entendido as instruções e o modo de assinalar as suas respostas, bem como assegurar que o local de aplicação seja tranquilo e confortável, onde o tempo de aplicação da EST é livre (SIQUEIRA, 2008).

No que diz respeito ao cálculo dos dados obtidos na EST, por se tratar de uma medida multidimensional, deverão ser computados cinco escores médios, onde o cálculo de cada escore médio será obtido através da soma dos valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens que compõem cada dimensão e, a seguir, divide-se este valor pelo número de itens da dimensão, ou seja, por 5, de modo que o resultado fique entre 1 e 7 (SIQUEIRA, 2008).

De tal modo, o presente estudo toma como estrutura de análise o modelo proposto por Siqueira (2008), em que a interpretação dos resultados obtidos através da aplicação da EST deverá considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior o grau de contentamento ou satisfação do empregado frente aquela dimensão de seu trabalho, de modo que valores entre 5 e 7 indiquem satisfação e valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação. Além disso, valores entre 4 e 4,9 tendem a indicar indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

Após a tabulação dos questionários, os dados coletados foram inseridos em planilhas eletrônicas (Excel) e, após separá-los por categorias de análises, foram calculados as médias e o desvio padrão de cada categoria analisada, respeitando o número de respondentes em cada questão.

Segundo Falco (2008, p. 57), “para obter a média aritmética simples de um conjunto de dados, devemos dividir a soma dos valores de todos os dados do conjunto pela quantidade deles”. Lunet, Severo e Barros (2006, p. 55) descrevem o cálculo do desvio padrão como “uma medida de dispersão e o seu valor reflete a variabilidade das observações em relação à média”.

Oliveira, Silva e Soares (2019) discorrem que o cálculo do desvio padrão é uma medida que expressa o grau de dispersão de um conjunto de dados, ou seja, indica o quanto um conjunto de dados é uniforme, onde de acordo com os autores, quanto mais próximo de 0 for o desvio padrão, mais preciso serão os dados. Assim, os resultados obtidos no presente estudo através do cálculo das médias e do desvio padrão foram comparados ao proposto por Siqueira (2008) na EST.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção serão apresentados os dados correspondentes ao perfil dos respondentes do presente estudo, bem como os referentes aos índices de satisfação no trabalho nas dimensões ora apuradas.

5.1 PERFIL DA POPULAÇÃO PESQUISADA

Para análise do perfil dos respondentes foi considerado gênero, idade, estado civil, escolaridade, cargo e tempo de trabalho dos servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS.

Tabela 1 - Perfil dos respondentes

PERFIL DOS RESPONDENTES			
Gênero	Masculino	52	34%
	Feminino	103	66%
	TOTAL	155	100%
Idade	18 a 25	18	12%
	26 a 33	27	17%
	34 a 41	53	34%
	42 a 49	37	24%
	50 a 57	16	10%
	58 a 65	4	3%
	Acima de 65 anos	0	0
	TOTAL	155	100%
Estado Civil	Solteiro	52	34%
	Casado/União Estável	89	57%
	Separado/Divorciado	14	9%
	TOTAL	155	100%
Escolaridade	Ensino Fundamental (1° Grau)	2	1,29%
	Ensino Médio (2° Grau)	34	21,94%
	Ensino Superior Incompleto	28	18,06%
	Superior Completo	60	38,71%

	Especialização	27	17,42%
	Mestrado	3	1,94%
	Doutorado	0	0
	Pós-Doutorado	1	0,65%
	TOTAL	155	100%
Cargo	Concursado	68	43,87%
	Comissionado	73	47,10%
	Contrato Temporário	14	9,03%
	TOTAL	155	100%
Tempo de Trabalho	Menos de 01 ano	23	14,84%
	01 a 05	48	30,97%
	06 a 10	27	17,42%
	11 a 15	24	15,48%
	16 a 20	16	10,32%
	21 a 25	10	6,45%
	26 a 30	2	1,29%
	31 a 35	4	2,58%
	Acima de 35 anos	1	0,65%
	TOTAL	155	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Quanto a amostra de servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS que responderam à pesquisa, observa-se que a grande maioria (66%) pertence ao sexo feminino, enquanto que 34% são do sexo masculino. A presença de uma população jovem entre os servidores da prefeitura fica evidente, visto que a população com idades entre 34 a 41 anos é predominante. No que diz respeito ao estado civil, nota-se que a maior parte dos servidores (57%) estão casados ou em uma união estável. Quanto a escolaridade, a população com ensino superior se destaca entre os pesquisados.

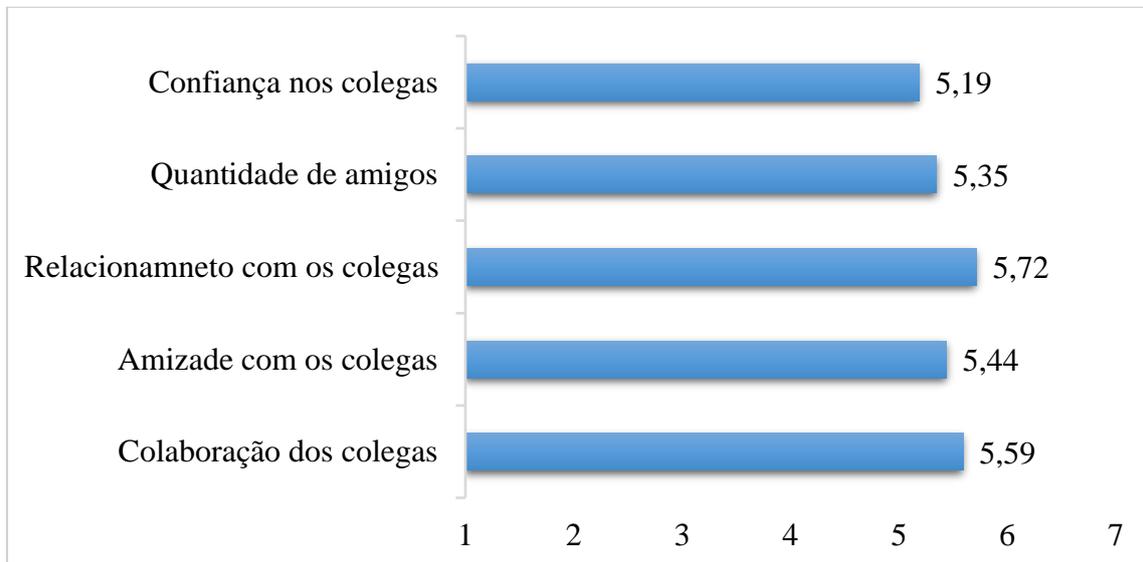
Quanto ao tipo de cargo e tempo de trabalho, destacaram-se os servidores concursados e comissionados que prestam seus serviços há aproximadamente cinco anos, sendo possível observar uma maior concentração de servidores municipais nas secretarias de gestão (16, 13%), saúde (16,13%) e educação (16,13%), conforme visto no Quadro 03.

5.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Nessa subseção serão discutidos os resultados obtidos a partir da aplicação da EST desenvolvida por Siqueira (2008) com os servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS. De acordo com a autora, a média de classificação para cada dimensão está relacionada da seguinte maneira: valores que estão entre 1 e 3,9 tendem a indicar insatisfação; entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito e nem insatisfeito; e valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação.

5.1.1 Satisfação com os colegas

Gráfico 1: Satisfação com os colegas



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Conforme exposto no Gráfico 1, a média para cada item proposto na dimensão “satisfação com os colegas de trabalho” ficou acima de 5,0, sendo que a média geral para a dimensão é de 5,5, classificando os servidores da Prefeitura de Amambai/MS como satisfeitos com os colegas de trabalho. Tal resultado reforça o proposto por Garrido (2009) em sua aplicação da EST no Supremo Tribunal de Justiça (STJ), onde verificou que os servidores estavam satisfeitos com a colaboração, amizade, confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho, sendo que para a dimensão “satisfação com os colegas de trabalho” a média geral foi de 5,34.

Azevedo (2012) relata que em sua aplicação da EST na Procuradoria Geral de Justiça do Rio Grande do Norte (PGJ/RN), a maioria dos servidores apresentaram um estado de

satisfação com relação a dimensão “satisfação com os colegas de trabalho”, no entanto, em entrevista informal com os servidores, a autora verificou que existem vários servidores insatisfeitos com a colaboração dos colegas no trabalho.

Em sua pesquisa com policiais militares do Estado do Rio Grande do Sul, Almeida *et al.* (2016) encontrou uma média geral de 5,0 para a dimensão “satisfação com os colegas”, classificando-os como satisfeitos com seus colegas de trabalho. Todavia, os autores perceberam que dois itens foram sinalizados como estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito e nem insatisfeito, sendo os itens referentes ao item “com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho” com média de 4,83 e o item “com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho”, com média de 4,65.

No presente estudo com os servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS, todos os itens da escala “satisfação com os colegas de trabalho” ficaram com média acima de 5,0, sinalizando satisfação com a dimensão. Além disso, considerando a Escala Likert de 7 pontos, foram considerados altos os desvios padrão que estão acima de 1,31, onde é possível notar que de 5 itens da dimensão “satisfação com os colegas de trabalho”, 4 itens apresentam o desvio padrão acima de a 1,31, indicando que os servidores se comportam de maneira heterogênea, conforme exposto no Quadro 5:

Tabela 2: Dimensão satisfação com os colegas de trabalho

SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS DE TRABALHO		
ITENS DA EST	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	5,59	1,30
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	5,44	1,39
Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho.	5,72	1,34
Com a quantidade de amigos que tenho entre meus colegas de trabalho.	5,35	1,42
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	5,19	1,44

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

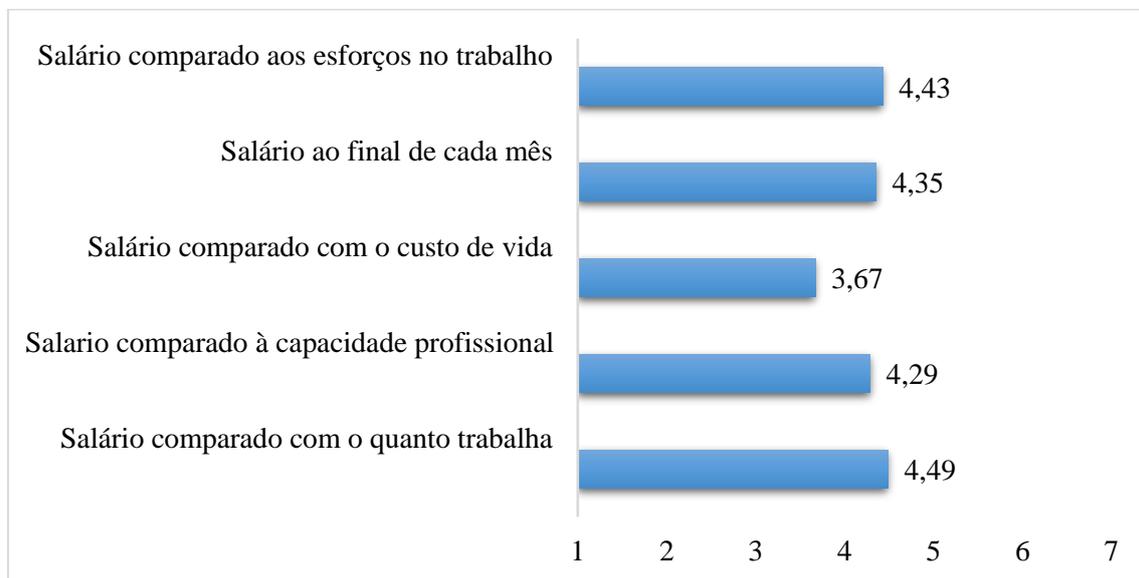
Os dados sinalizam a satisfação com o tipo de amizade, colaboração, confiança e com os relacionamentos nutridos no ambiente de trabalho. Figueiredo (2012, p. 127) contribui afirmando que “suporte social no local de trabalho proporciona ao indivíduo uma proteção frente à intensificação de estressores do cotidiano laboral, pois além de influenciar emoções positivas, favorece também a resolução de problemas que estão além da capacidade individual”.

5.1.2 Satisfação com o salário

Em relação à dimensão satisfação com o salário, nota-se que os servidores municipais de Amambai/MS estão em um estado de indiferença, ou seja, não estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos com os seus salários, sendo que a média geral para a dimensão satisfação com o salário é de 4,2.

Conforme é possível notar no Gráfico 2, o único item que gera está relacionado ao salário recebido comparado ao custo de vida dos servidores, onde o item apresentou média de 3,7, demonstrando um estado de insatisfação por parte dos servidores.

Gráfico 2: Satisfação com o salário



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Almeida *et al.* (2016) verificou em seu estudo com policiais militares do Rio Grande do Sul que uma insatisfação por parte dos policiais no que diz respeito a dimensão “satisfação com o salário”, sendo que a média geral para a dimensão foi de 2,79, onde de acordo com Siqueira (2008), valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação.

Garrido (2009) analisou que a dimensão “satisfação com o salário” obteve uma média geral de 4,44 e desvio padrão de 1,227, concluindo que os servidores do STJ estão em geral indiferentes, nem satisfeitos e nem insatisfeitos com os salários recebidos se comparados com o quanto ele trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho, sendo que o item “com o meu salário comparado ao custo de vida” apresentou a menor média (4,61) dentre os itens que compõe a dimensão “satisfação com o salário”

E assim como no estudo feito por Garrido (2009), no presente estudo a menor média da dimensão “satisfação com o salário” refere-se ao item “com o meu salário comparado com o custo de vida”, com média de 3,7, sinalizando um estado de insatisfação nos servidores municipais de Amambai/MS, enquanto que os demais itens ficaram com médias acima de 4,0, sinalizando um estado de indiferença, conforme Tabela 6:

Tabela 3 - Dimensão satisfação com o salário

SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO		
ITENS DA EST	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
Com o meu salário comparado com quanto eu trabalho.	4,49	1,93
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	4,29	1,82
Com o salário comparado ao custo de vida.	3,67	1,71
Com a quantia de dinheiro que recebo desta organização ao final de cada mês.	4,35	1,71
Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	4,43	1,79

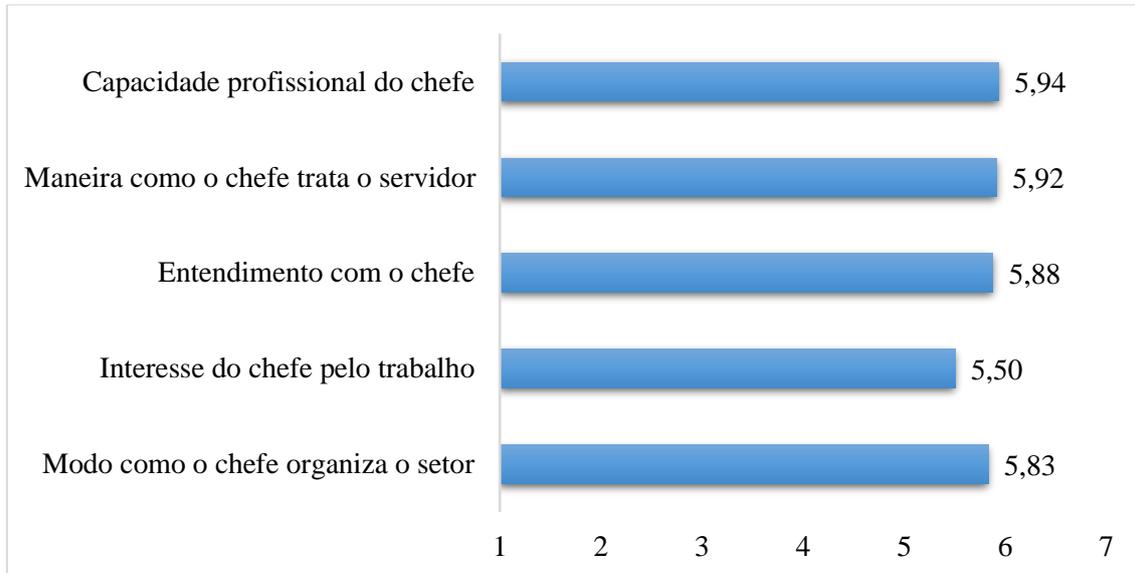
Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

O único item que compõe a dimensão “satisfação com o salário” que indicou insatisfação refere-se ao salário recebido comparado aos custos de vida, conforme visto na Tabela 6, enquanto que os demais itens sinalizaram indiferença, o que demonstra que o salário é um fator que pode gerar insatisfação, contudo não é o principal fator determinante para a satisfação profissional, além disso, todos os itens da dimensão apresentaram desvio padrão acima de 1,31, evidenciando um comportamento mais heterogêneo por parte dos servidores.

5.1.3 Satisfação com a chefia

Ao analisar os dados da dimensão “satisfação com a chefia” conforme exposto no Gráfico 3, os servidores municipais de Amambai/MS demonstram satisfação com relação à sua chefia, com média geral de 5,8.

Gráfico 3: Satisfação com a chefia



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Em sua aplicação da EST, Almeida *et al.* (2016), verificou que a média geral para a dimensão “satisfação com a chefia” ficou em 4,42, o que de acordo com Siqueira (2008) sinaliza um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito e nem insatisfeito com a chefia. Ainda de acordo com Almeida *et al.* (2016), todos os itens da dimensão “satisfação com a chefia” apresentaram a mesma classificação de tendência a indiferença.

Azevedo (2009) contribui destacando que, ao tempo em que há satisfação dos servidores com a chefia, a falta de reconhecimento e a diferença de tratamento entre o chefe e o subordinado é um fator gerador de insatisfação, sendo que o reconhecimento e as formas de tratamento são importantes para o desenvolvimento do servidor na organização.

Quanto ao presente estudo, percebe-se que em todos os itens da dimensão “satisfação com a chefia” a média registrada ficou acima de 5,0, o que de acordo com Siqueira (2008) indica um estado de satisfação, tendo destaque os itens “com a maneira como meu chefe me trata” e “com a capacidade profissional do meu chefe, que em ambas a média é de 5,9, conforme Tabela 7:

Tabela 4: Dimensão satisfação com a chefia

SATISFAÇÃO COM A CHEFIA		
ITENS DA EST	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
Com o modo que o meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	5,83	1,40
Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.	5,50	1,41
Com o entendimento entre eu e meu chefe.	5,88	1,30
Com a maneira como meu chefe me trata.	5,92	1,22
Com a capacidade profissional do meu chefe.	5,94	1,28

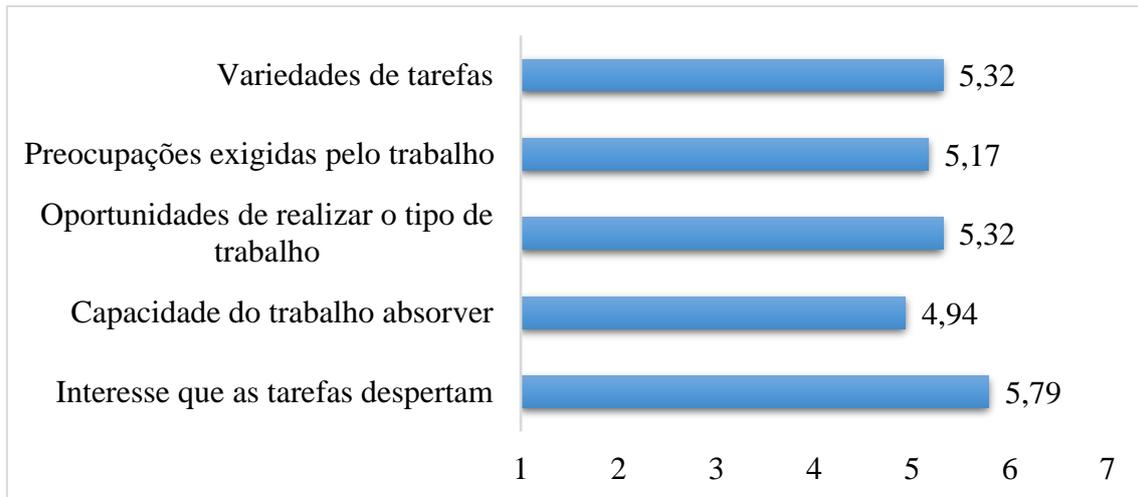
Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Conforme exposto na Tabela 7, os servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS demonstraram satisfação com suas chefias em todos os itens da dimensão, evidenciando que as relações com as chefias são fatores que influenciam na satisfação dos indivíduos e são fundamentais para o bom clima organizacional.

Nesta dimensão, apenas 2 itens apresentaram desvio padrão acima de 1,31, indicando que para os demais itens, os servidores se comportam de maneira mais homogênea, ou seja, apresentam sentimentos semelhantes aos itens propostos na dimensão.

5.1.4 Satisfação com a natureza do trabalho

Com relação à dimensão “satisfação com a natureza do trabalho”, percebe-se que os servidores sinalizaram um estado de satisfação, apresentando uma média geral para a dimensão de 5,3, demonstrando que os servidores estão satisfeitos com seus cargos e as atividades que lhes fazem jus, conforme é possível observar no Gráfico 4.

Gráfico 4: Satisfação com a natureza do trabalho

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Em seu estudo, Almeida *et al.* (2016) verificou que a dimensão “satisfação com a natureza do trabalho” obteve uma média geral de 4,37, evidenciando um estado de indiferença, assim como em todos os itens que compõe essa dimensão.

Garrido (2009) relata que devido ao alto volume de trabalho, somado ao tipo de trabalho, quase mecânico em vários setores, contribuíram para que a dimensão “satisfação com a natureza do trabalho” apresentasse uma média geral de 4,81 e desvio padrão de 1,021, informando um estado de indiferença por parte dos servidores do STJ. Em contrapartida, Azevedo (2012) discorre que mesmo com questionamentos relacionados a quantidade de trabalho e a alta demanda de atividade, 51% dos servidores da PGJ/RN sinalizaram um estado de satisfação com a dimensão “satisfação com a natureza do trabalho”.

No presente estudo, apenas o item “com a capacidade do meu trabalho absorver-me” da dimensão “satisfação com a natureza do trabalho” apresentou média de 4,9, indicando um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito e nem insatisfeito com a capacidade em que o trabalho os absorve.

Tabela 5: Dimensão satisfação com a natureza do trabalho

SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO		
ITENS DA EST	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	5,79	1,15
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	4,94	1,54

Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	5,32	1,33
Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	5,17	1,43
Com a variedade de tarefas que realizo.	5,32	1,44

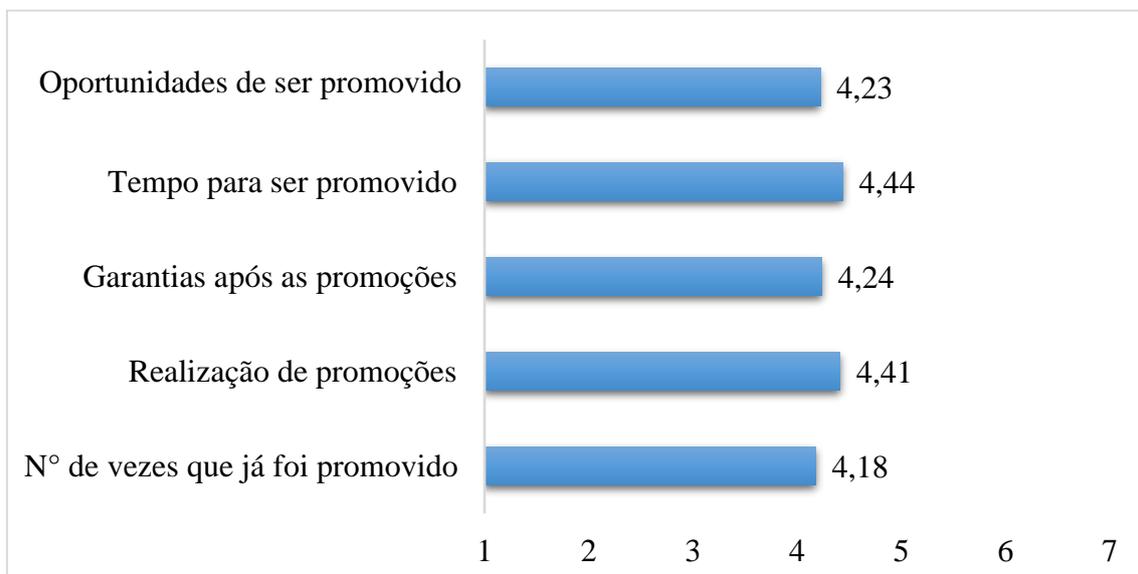
Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Conforme exposto na Tabela 8, percebe-se que no geral que os servidores estão satisfeitos com a forma que se relacionam com os seus trabalhos, em especial ao grau de interesse que as tarefas lhes despertam, indicando interesse e comprometimento com suas funções laborais, onde a maioria dos itens apresentam desvio padrão acima de 1,31 indicando um comportamento mais heterogêneo para a dimensão.

5.1.5 Satisfação com as Promoções

Quanto à dimensão “satisfação com as promoções”, percebe-se que os servidores municipais de Amambai/MS sinalizaram um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito e nem insatisfeito com as oportunidades de promoções existentes na organização, com média geral de 4,3 para a dimensão.

Gráfico 5: Satisfação com as promoções



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Todavia, Almeida *et al.* (2016) identificou uma média geral de 3,03 na dimensão “satisfação com as promoções” e seu estudo com policiais militares do Rio Grande do Sul, indicando uma tendência a insatisfação, ocorrendo o mesmo em todos os itens da dimensão,

sendo que a média mais baixa (2,44), ou seja, a que apresenta um maior índice de insatisfação, está relacionada ao tempo que um policial militar precisa aguardar para receber as promoções.

Garrido (2009) percebeu que os servidores do STJ demonstraram indiferença quanto aos itens propostos na dimensão “satisfação com as promoções”, apresentando média de 4,32 e desvio padrão de 1,149, o que reforça os dados obtidos no presente estudo indicando que os servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS estão em geral indiferentes a esse aspecto.

Tabela 6: Dimensão satisfação com as promoções

SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES		
ITENS DA EST	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
Com o número de vezes que já fui promovido nesta organização.	4,18	1,98
Com as garantias que a organização oferece a quem é promovido.	4,41	1,85
Com a maneira como esta organização realiza promoções de seu pessoal.	4,24	1,83
Com as oportunidades de ser promovido nesta organização.	4,44	1,72
Com o tempo que eu tenho que esperar para receber uma promoção nesta organização.	4,23	1,73

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

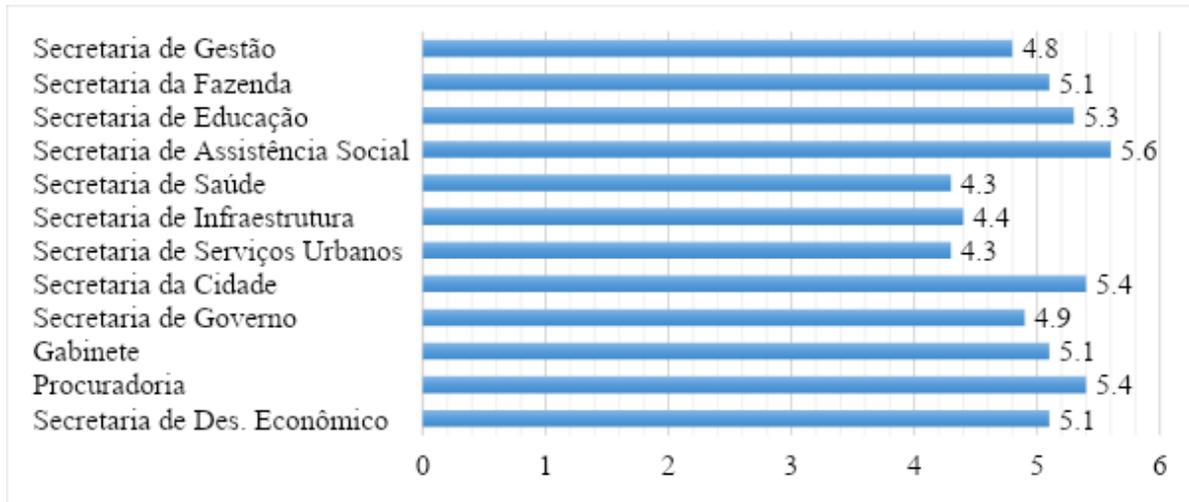
Conforme é possível notar na Tabela 9, os itens com menores médias referem-se ao tempo de espera para ser promovido, bem como a quantidade de vezes que o servidor já foi promovido dentro da organização, o que reforça a importância da elaboração de um plano de cargos e carreiras, bem como uma revisão dos benefícios oferecido a quem é promovido, além disso, todos os itens apresentam desvio padrão acima de 1,31 o que evidencia um sentimento comum a todos os indivíduos com relação aos itens da dimensão.

5.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO NAS SECRETARIAS MUNICIPAIS

De acordo com o Gráfico 6, a maioria das secretarias municipais de Amambai/MS que participaram do presente estudo apresentaram índices de satisfação com relação às dimensões propostas pela EST de Siqueira (2008), tendo como destaque a Secretária de Assistência Social

que apresentou média geral de 5,6, sendo que médias acima de 5,0 indicam tendência à satisfação (SIQUEIRA, 2008).

Gráfico 6: Satisfação no trabalho nas secretarias municipais de Amambai/MS



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Percebe-se ainda que as Secretarias de Governo, Serviços Urbanos, Infraestrutura, Saúde e Gestão apresentaram índices de indiferença, ou seja, nem satisfeitos e nem insatisfeitos com seus trabalhos, de modo que as Secretarias de Saúde e Serviços Urbanos foram as que apresentaram as menores médias, sendo de 4,3 para ambas.

5.4 SATISFAÇÃO NO TRABALHO NA PREFEITURA DE AMAMBAI/MS

Conforme é possível observar na Tabela 10, os servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS estão satisfeitos com as relações com colegas de trabalho e chefias, além de estarem satisfeitos com suas atividades laborais. No entanto, é possível notar que ao se tratar das dimensões salariais e promoções, os mesmos encontram-se em estado de indiferença, ou seja, nem satisfeitos e nem insatisfeitos.

Tabela 7 - Satisfação no trabalho na Prefeitura de Amambai/MS

ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

DIMENSÕES DA EST	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
Satisfação com os colegas	5,46	0,06

Satisfação com o salário	4,25	0,09
Satisfação com a chefia	5,81	0,08
Satisfação com a natureza do trabalho	5,30	0,15
Satisfação com as promoções	4,29	0,10

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Siqueira (2008) contribui relatando que a expressão “satisfação no trabalho” representa o total de do quanto o indivíduo que trabalha vivencia de experiências prazerosas dentro das organizações, o que reforça que as relações dos servidores municipais de Amambai/MS com os colegas, chefias e o trabalho em si são capazes de gerar satisfação nos indivíduos.

Assim, a média geral para o grau de satisfação dos servidores da Prefeitura de Amambai/MS é de 5,02, o que indica que apesar do estado de indiferença aos quesitos salário e promoções, as demais dimensões são capazes de satisfazer os servidores municipais e consequentemente garantir bons resultados organizacionais, além disso, os desvios padrão das dimensões apresentam valores próximos a 0, indicando precisão nos dados obtidos no presente estudo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação no trabalho é fundamental para o desenvolvimento das organizações, visto que indivíduos satisfeitos são capazes de entregar resultados satisfatórios, além de acompanhar aquilo que a organização estipulou como missão, seja no serviço público ou privado. Assim, estudos da satisfação no trabalho são essenciais para entender o que satisfaz o servidor dentro da organização, bem como buscar medidas para melhorar o ambiente de trabalho.

O presente estudo teve como principal finalidade identificar o grau de satisfação no trabalho dos servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS, tomando como referência a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) desenvolvida e validada por Siqueira (2008), o qual avalia o grau de satisfação dos servidores nas dimensões: colegas, salários, chefias, natureza do trabalho e promoções, sendo que para tal pesquisa foram recolhidos dados e informações referentes aos servidores municipais de Amambai/MS, bem como reuniões com gestores de setores da organização para o planejamento da pesquisa, além de tratativas sobre a aplicação dos questionários com servidores das secretarias municipais.

Percebe-se que os servidores da Prefeitura Municipal apresentaram satisfação nos itens “satisfação com os colegas”, “satisfação com a chefia” e “satisfação com a natureza do trabalho”, sendo que em todas as dimensões a média geral ficou acima de 5,0, com destaque para a dimensão “satisfação com a chefia”, com média geral de 5,8, o que demonstra que os servidores estão satisfeitos com seus chefes dentro da organização.

Quanto as dimensões “satisfação com o salário” e “satisfação com as promoções”, a média geral ficou acima de 4,0 e abaixo de 5,0, demonstrando um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeitos e nem insatisfeitos, contudo, em entrevista informal com os servidores, uma parcela relatou insatisfação quanto aos itens propostos na dimensão “satisfação com as promoções”, visto a falta de oportunidades para ser promovido dentro da organização. Nota-se ainda que em nenhuma das dimensões a média geral ficou abaixo de 4,0, evidenciando que os servidores não apresentam insatisfação quanto aos itens analisados.

Assim, percebe-se que os servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS estão satisfeitos com o seu trabalho, visto que a média geral para os itens propostos pela EST é de 5,02, o que de acordo com Siqueira (2008), valores entre 5 e 7 tendem a sinalizar um estado de satisfação.

Além disso, o presente estudo deixa claro que os servidores públicos estão cada vez mais comprometidos com seus trabalhos, atuando de maneira a atender toda a sociedade de maneira mais satisfatória, contrariando o que foi relatado por Brandão e Bastos (1993) quando

associaram os servidores públicos a má vontade, a incompetência e a falta de comprometimento com o trabalho já não é uma realidade entre os servidores públicos.

Contudo, mesmo que os índices de satisfação dos servidores estejam indicando satisfação, é papel do gestor buscar aprimorar esses resultados e entender quais são os fatores que satisfazem seus colaboradores, implementando pesquisas periódicas de satisfação no trabalho e concedendo liberdade para que os servidores expressem o que está causando insatisfação em seu ambiente de trabalho

Vale salientar a necessidade de revisar a política salarial adotada, visando conceder benefícios de acordo com os cargos e esforços exigidos ao servidor, valorizando-os através do desenvolvimento de planos de cargos e carreira, de modo a mantê-los motivados a alcançar bons resultados e a executar suas funções laborais com maior contentamento, pois conforme exposto no presente estudo, as dimensões referentes a satisfação com os salários e com as promoções foram os únicos a sinalizar indiferença por parte dos servidores.

Assim, sugere-se que a prefeitura municipal de Amambai/MS se atende aos quesitos salários e promoções, pois a média para as dimensões, a longo prazo, podem comprometer a média geral de satisfação dos seus servidores e reduzi-los a indiferentes ou insatisfeitos com seus trabalhos.

Quanto as limitações do estudo, foi possível notar que algumas respostas não faziam jus ao que o servidor estava sentindo naquele momento, principalmente em questões que perguntavam as relações e posturas das chefias, o que também foi possível notar nos quesitos envolvendo os salários recebidos.

Além disso, a período de pandemia impossibilitou que o presente estudo se estendesse para um número maior de servidores, visto a carga horária reduzida, bem como as medidas de biossegurança adotada pela organização. Ademais, foi possível notar uma maior concentração de representantes das secretarias de educação, gestão e saúde, o que pode ter influenciado no resultado final, visto que as condições laborais e os benefícios recebidos por eles divergem de outras secretarias.

Para futuros estudos, sugere-se uma pesquisa com um número mais amplo de servidores da Prefeitura Municipal de Amambai/MS, bem como um estudo qualitativo para captar detalhes mais individuais de cada servidor e que possa ter influência em seu grau de satisfação com o trabalho, além da identificação e avaliação dos modelos de gestão adotados pela organização e a maneira como tais modelos podem influenciar na satisfação no trabalho dos servidores.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, D. M., LOPES, L. F. D., COSTA, V. M. F., SANTOS, R. C. T.; CORRÊA, J. S. (2016). Satisfação no trabalho dos policiais militares do Rio Grande do Sul: um estudo quantitativo: um estudo quantitativo. **Psicologia: Ciência e Profissão**, 36(4): 801-815. doi: 10.1590/1982-3703000362016.
- AMAMBAI, Prefeitura Municipal de. **História**. 2021. Disponível em: <http://www.amambai.ms.gov.br/amambai/historia>. Acesso em: 25 nov. 2021.
- AOTO, F. Y. **Satisfação no trabalho: um estudo realizado em um supermercado de bairro no Distrito Federal**. 2016. 21 f. Monografia (Graduação) – Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2016.
- AQUINO, J. M. C.; TEIXEIRA, L. A. A.; ANDRADE, D. F. Imagem do servidor público: um estudo com os usuários do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 4, n. 66, p.585-604, 2015
- ARNAUD, P. W. **Valorização do servidor e melhoria na qualidade do serviço público como fatores de motivação e satisfação**. 2017. 75 f. Tese (Pós-Graduação) - Curso de Área de Concentração em Economia e Gestão do Setor Público, Universidade de Brasília, Brasília, 2017.
- ASSIS, F. A. A.; FABRE, C. S. Um estudo comparativo sobre a abordagem da satisfação no trabalho entre três escalas de medidas comportamentais. **Revista Vianna Sapiens**, [S.L.], v. 11, n. 2, p. 31, 29 ago. 2020. Instituto Vianna Junior Ltda. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.31994/rvs.v11i2.700>. Acesso em: 22 de abril de 2021
- AZEVEDO, A. J. D. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte**. 2012. Trabalho de Conclusão de Curso. Administração.
- BARBOSA, F. L. S. *et al.* Visão multidimensional da satisfação do trabalho: um estudo em um hospital público piauiense. **REGE-Revista de Gestão**, v. 23, n. 2, p. 99-110, 2016.
- BICHETT, M.; VARGAS, S. M. L. Fatores Influenciadores na Satisfação e Motivação ao Trabalho no Setor Público Municipal. **Desafio Online**, v. 9, n. 1, 2021.
- BOHRER, R. S. Motivação: abordagem crítica da teoria de Maslow pela propaganda. **Revista de Administração de Empresas**, [S.L.], v. 21, n. 4, p. 43-47, dez. 1981. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/s0034-75901981000400004>. Acesso em 18 de abril de 2021
- BRANDÃO, M. G. A.; BASTOS, A. V. B. Comprometimento organizacional em uma instituição universitária. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, v. 28, n. 3, 1993.
- BRONSTEIN, M. M. *et al.* Modelo de análise para o estudo da satisfação no trabalho em tempos de pandemia. In: **Anpad**, 44., 2020, Rio de Janeiro, p. 01-18.

CASADO, T. O papel da comunicação interpessoal. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, p. 271-282, 2002.

DAL BOSCO, M. **Satisfação no trabalho: estudo de caso na SACKE Indústria de Calçados Ltda. através da Escala de Satisfação no Trabalho - EST**. 2014. 95 f. Monografia (Bacharel em Administração). Curso de Administração. Universidade de Passo Fundo, Casca, RS, 2014.

DAMASCENO, T. N. F.; ALEXANDRE, J. W. C. A qualidade de vida no trabalho no âmbito do serviço público: conceitos e análises. **Revista Científica DR**, v. 3, p. 39-49, 2012.

DE SOUZA, S. A. D.; MOULIN, M. G. B. Serviço público: significados e sentidos de um trabalho em mutação. **Cadernos de Psicologia Social do trabalho**, v. 17, n. 1, p. 49-65, 2014.

DELGADO, M. G. **Curso de direito do trabalho**. 10. ed. São Paulo: LTr, 2011.

DI PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo**. 14. ed. - São Paulo: Atlas, 2002, p. 430/431.

DUARTE, R. L.; TEIXEIRA, A.; SOUSA, L. G. A Relação entre a Motivação e a Satisfação no Trabalho dos Servidores Públicos. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 3, p. 393-413, 2019.

ESTEFANO, E. V. V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1996.

FALCE, J. L.; MARTINS, A. P.; MUYLDER, C. F.; PARDINI, D. J. Satisfação no Trabalho: Estudo Longitudinal em uma Organização Pública de Ensino Superior. **Revista Gestão e Tecnologia**, v. 20, n. 4, pág. 153-175, 2020.

FALCO, J. G. **Estatística aplicada**. 2016.

FEITOSA, L. V. D. S.; COSTA, C. E. S. D. Inovações no setor público: A resistência à mudança e o impacto causado no comportamento do indivíduo. **Anais do V SINGEP**. São Paulo, 2016.

FERNANDO, V. S. O perfil do servidor público na sociedade moderna. **Revista da Esmafe**, v. 10, p. 75-106, 2006.

FERREIRA, C. A. A. Percepção da motivação e satisfação no trabalho pelos trabalhadores de uma instituição psiquiátrica no Brasil. **Revista Capital Científico-Eletrônica (RCCe) - ISSN 2177-4153**, v. 14, n. 2, p. 25-41, 2016.

FERREIRA, S. D.; FERRAZ, S. F. S.; PAIVA, L. E. B.; REBOUÇAS, S. M. D. P. Valores e Satisfação no Trabalho dos Servidores Públicos em uma Seccional da Justiça Federal. **Gestão e Sociedade**, v. 14, n. 38, p. 3608-3631, 2020.

GARCIA, E. O. P. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 1, n. 1, p. 76-94, 2010.

GARRIDO, T. C. J. **Satisfação no trabalho: um estudo no Superior Tribunal de Justiça**. 2009. 43 f. Monografia (Especialização em Gestão Judiciária) -Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

LADEIRA, W. J., SONZA, I. B.; BERTE, R. S. (2012). Antecedentes da satisfação no setor público: Um estudo de caso na prefeitura de Santa Maria (RS). **Revista de Administração Pública**, 46(1), 71-91. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122012000100005>. Acesso em: 28 de março de 2020

LANCMAN, S. *et al.* O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 11, p. 79-92, 2007.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; NASCIMENTO, S. Relação do Comprometimento Organizacional e da Satisfação no Trabalho de Funcionários Públicos Municipais. **Revista de Administração Pública**, v. 51, n. 6, p. 947-967, 2017.

LUNET, N.; SEVERO, M.; BARROS, H. Desvio padrão ou erro padrão. **Arquivos de Medicina**, v. 20, n. 1-2, p. 55-59, 2006.

MARCONI, M.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2003.

MARTINEZ, M.; PARAGUAY, A. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 6, 59-78, 2003.

MASLOW, A. H. **The Maslow Business Reader**. 1. ed. United States: Stephens, 2000.
MEDAUAR, O. **O direito administrativo em evolução**. Ed. RT-Revista dos Tribunais, 1992.

MEDAUAR, O. Serviço público. **Revista de Direito Administrativo**. v. 189, p. 100–113, 1992. DOI: 10.12660/rda.v189.1992.45285. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/45285>. Acesso em: 7 out. 2021

NARCISO, L. **Satisfação no trabalho em uma clínica odontológica**. 2017. 25 f. Monografia (Graduação) - Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2017.

OLIVEIRA, C. G.; MACÊDO SILVA, V. de T. L. D.; MOREIRA SOARES, F. C. Desvio padrão e imprecisão de leitura: Paquímetro. **Caderno de Graduação - Ciências Exatas e Tecnológicas - UNIT - SERGIPE**, [S. l.], v. 5, n. 3, p. 27, 2019. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/cadernoexatas/article/view/7644>. Acesso em: 29 nov. 2021.

OLIVEIRA, E. R. S.; PINHO, A. P. M. Sair Por quê? A relação entre Satisfação no Trabalho e Intenção de Rotatividade de Servidores Públicos. **Anpad**, Ceará, p. 1-7, ago. 2020.

PEREIRA, J. P. E. **A Satisfação no Trabalho: Uma aplicação ao setor hoteleiro da Ilha de São Miguel**. 2005. 167 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo, Universidade dos Açores, Ponta Delgada, 2005.

PIMENTEL, M. M.; RAFAEL, S. I. Satisfação no trabalho: O caso do município X. **Psicologia. PT: O Portal dos Psicólogos**, p. 1-21, 2014.

RAMOS, V. H. M. **Fatores de motivação nos trabalhos de Policiais Civis da Comarca do Turvo**. 2010. Número total de páginas. Monografia (Especialização em MBA Gestão de Pessoas) – Sistema de Ensino Presencial Conectado, Universidade Norte do Paraná – UNOPAR. Araranguá, 2010.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**, 11ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SIQUEIRA, M. M. M. (2008). Satisfação no trabalho. *In*: Siqueira, M. M. M. (Org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre, RS: Artmed, 2008.

SPECTOR, P.E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2005.

TONETTO, R. C. Z. **A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: Um estudo com os Servidores Públicos Estaduais do Poder Judiciário de Catuípe -RS**. 2013. 57 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Unijuí - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí/RS, 2013.

WU, K. L.; MELO, M. S. Satisfação no trabalho: um estudo na percepção dos trabalhadores de um órgão público municipal. **ANAIS-Seminário de Pesquisa, Pós-Graduação, Ensino e Extensão do CCSEH-SEPE**. Recuperado em, v. 21, 2017.

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Questionário “Satisfação no Trabalho”

Prezado (a) Servidor (a),

Peço a sua colaboração e paciência para responder este questionário integrante da monografia de final de curso de graduação de Administração que realizo na Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), que tem por objetivo identificar o grau de satisfação no trabalho dos servidores municipais de Amambai/MS.

Suas respostas serão analisadas em conjunto e será assegurado o caráter confidencial e anônimo.

Agradeço a sua colaboração!

Perfil do Respondente:

1- Sexo:

- Masculino
 Feminino

2- Idade:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> de 18 a 25 | <input type="checkbox"/> de 50 a 57 |
| <input type="checkbox"/> de 26 a 33 | <input type="checkbox"/> de 58 a 65 |
| <input type="checkbox"/> de 34 a 41 | <input type="checkbox"/> acima de 65 anos |
| <input type="checkbox"/> de 42 a 49 | |

3- Estado Civil:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Solteiro | <input type="checkbox"/> Separado/Divorciado |
| <input type="checkbox"/> Casado/União Estável | |

4- Escolaridade:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental (1º grau) | <input type="checkbox"/> Especialização |
| <input type="checkbox"/> Ensino Médio (2º grau) | <input type="checkbox"/> Mestrado |
| <input type="checkbox"/> Superior Incompleto | <input type="checkbox"/> Doutorado |
| <input type="checkbox"/> Superior Completo | <input type="checkbox"/> Pós-Doutorado |

5- Tipo de Cargo Atual:

- Concursado

- Comissionado
- Efetivo

6- Lotação atual (Secretarias Municipais):

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sec. Assistência Social | <input type="checkbox"/> Sec. Desenvolvimento |
| <input type="checkbox"/> Sec. Agropecuária | <input type="checkbox"/> Econômico |
| <input type="checkbox"/> Sec. da Cidade | <input type="checkbox"/> Sec. do Meio Ambiente |
| <input type="checkbox"/> Sec. de Desporto e Cultura | <input type="checkbox"/> Sec. de Infraestrutura |
| <input type="checkbox"/> Sec. da Fazenda; | <input type="checkbox"/> Sec. de Saúde |
| <input type="checkbox"/> Sec. de Gestão; | <input type="checkbox"/> Sec. de Serviços Urbanos |
| <input type="checkbox"/> Sec. de Educação; | <input type="checkbox"/> Sec. de Governo |
| <input type="checkbox"/> Gabinete | <input type="checkbox"/> Procuradoria |

7- Tempo de trabalho na Prefeitura Municipal de Amambai/MS:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> menos de 01 ano | <input type="checkbox"/> de 21 a 25 |
| <input type="checkbox"/> de 01 a 05 | <input type="checkbox"/> de 26 a 30 |
| <input type="checkbox"/> de 06 a 10 | <input type="checkbox"/> de 31 a 35 |
| <input type="checkbox"/> de 11 a 15 | <input type="checkbox"/> acima de 35 anos |
| <input type="checkbox"/> de 16 a 20 | |

O questionário a seguir é composto de 25 itens que versa sobre Satisfação no Trabalho.

ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO – EST

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles. Dê suas respostas selecionando o item que melhor representa seu sentimento referente aquela situação.

1. Totalmente insatisfeito; 2. Muito Insatisfeito; 3 Insatisfeito; 4. Indiferente; 5. Satisfeito; 6. Muito Satisfeito; 7. Totalmente Satisfeito

No meu trabalho atual, sinto-me...	1	2	3	4	5	6	7
1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.							
2. Com o modo que o meu chefe organiza o trabalho do meu setor.							
3. Com o número de vezes que já fui promovido nesta organização.							
4. Com as garantias que a organização oferece a quem é promovido.							
5. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.							
6. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.							
7. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.							
8. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.							
9. Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.							
10. Com a maneira que como esta organização realiza promoções de seu pessoal.							
11. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.							

12. Com o salário comparado ao custo de vida.							
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.							
14. Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho.							
15. Com a quantia em dinheiro que recebo desta organização ao final de cada mês.							
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta organização.							
17. Com a quantidade de amigos que tenho entre meus colegas de trabalho.							
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.							
19. Com o entendimento entre eu e meu chefe.							
20. Com o tempo que eu tenho que esperar para receber uma promoção nesta organização.							
21. Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.							
22. Com a maneira como meu chefe me trata.							
23. Com a variedade de tarefas que realizo.							
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.							
25. Com a capacidade profissional do meu chefe.							