



SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS COLABORADORES DA COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL COM INTERAÇÃO SOLIDÁRIA DE SANTA MARIA - RS ¹

Sibely Barcellos²
Jaime Peixoto Stecca³

Resumo: Esta pesquisa tem por objetivo identificar a satisfação dos colaboradores da Cooperativa de Crédito Rural com interação Solidário, localizada em Santa Maria – RS. A expressão “satisfação no trabalho” representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações (SIQUEIRA, 2008, p. 267). O método de estudo é descritivo, com cunho quantitativo, aplicou-se questionário com a versão completa da Escala de Satisfação no Trabalho, ferramenta validada por Siqueira (2008), contendo 25 itens, com relação as 5 dimensões (salário, colegas, chefia, promoções e próprio trabalho). Os resultados obtidos foram insatisfação com o salário; satisfação com os colegas, chefia e o próprio trabalho; indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito, com as promoções no trabalho. Conclui-se que a cooperativa em geral está satisfeita, pode-se complementar o salário com bonificações e proporcionar momentos com informações sobre as promoções para ambas dimensões passarem a ter sentimento de satisfação pelos colaboradores.

Palavras-chave: Cooperativa. Satisfação no trabalho. Escala de satisfação no trabalho.

INTRODUÇÃO

O trabalho sempre ocupou lugar central na vida de diferentes comunidades, sendo condicionado pelas relações estabelecidas socialmente, pelo conjunto das pessoas que convivem em determinado espaço (CEDERJ,2010). O trabalho é de suma importância para a vida de um homem e vem sendo estudado ao longo do tempo por diversos autores. Ele está relacionado a uma profissão, ou seja, uma atividade onde o homem produz algo primordial para a sua vida. Os trabalhadores precisam estar satisfeitos com as tarefas que realizam para que possam contribuir para o sucesso de uma organização (SILVIO, 2002).

Segundo Gregor (1973), todo o comportamento humano é voltado para a satisfação das necessidades humanas, do nascimento até a morte, o indivíduo está empenhado em

¹ Trabalho de conclusão de curso Gestão de Cooperativas – UFSM.

² Gestora de cooperativa – UFSM; acadêmico curso ciências contábeis – FADISMA. E-mail: sibely_barcellos@hotmail.com

³ Doutor em Administração. Universidade Federal de Santa Maria. E-mail: jaime@ufsm.com



constantes tentativas de satisfazer suas necessidades variadas complexas e algumas confiantes. Qualquer comportamento é uma resultante de forças que surgem parte de seu interior e parte do meio em que vive. Deste modo, para Siqueira (2008), ter satisfação no trabalho é um conjunto de 5 dimensões (satisfação com o salário, satisfação com os colegas, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções, satisfação com o próprio trabalho). A expressão “satisfação no trabalho” representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalho vivencia experiências prazerosas no contexto organizações (SIQUEIRA, 2008, p. 267).

Para tanto, este artigo tem por objetivo identificar a satisfação dos colaboradores da Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária – CRESOL com instalação na Região Central do Rio Grande do Sul, na cidade de Santa Maria

Para alcançar o objetivo geral foram traçados objetivos específicos: conceituar motivação, expor a Teoria das Necessidades de Maslow (1940), conceituar satisfação no ambiente de trabalho e apresentar a Escala de Satisfação no Trabalho - EST ferramenta que é validada pela autora Siqueira (2008).

Esta pesquisa justifica-se de acordo com Gil (2002, p. 17) “decorrem do desejo de conhecer pela própria satisfação em conhecer”, disto advêm a realização em desenvolver este artigo. Justifica-se, também, pela razão do tema ser comentado por diversos autores, tais como Siqueira (2008), e de ser importante para as organizações desde as primeiras décadas do século XX. Logo, satisfação no trabalho adentra o século XXI como um dos múltiplos conceitos que abordam a afetividade no ambiente de trabalho (Siqueira e Gomide Jr, 2004), portanto, satisfação no trabalho é muito importante para a cooperativa em estudo. Pode-se justificar a pesquisa por passar a ser compreendida como um resultado do ambiente organizacional, pois “propõe que o homem como alguém que se constitui ao longo da vida e de suas relações” (Regato, 2014, p.67). Desta maneira, a pesquisa sobre satisfação no trabalho é relevante no meio acadêmico.

1 REFERENCIAL TEÓRICO



A referida pesquisa apresenta-se o conceito de satisfação no ambiente de trabalho, relação entre motivação e satisfação no trabalho e a teoria das necessidades do Maslow (1940) por Robbins (2010) Griffin e Gregory (2015), respectivamente.

1.1 Satisfação no ambiente de trabalho

Conceituar satisfação não é uma tarefa muito fácil, pois não existe um padrão que faça com que todo o indivíduo se sinta satisfeito. Satisfação depende de um conjunto de sentimentos desenvolvidos individualmente ou em grupo. “Satisfação no trabalho é um tema que tem mobilizado a atenção de pesquisadores do comportamento organizacional e de gestores empresariais desde as primeiras décadas do século XX.” (Siqueira, 2008, p.265).

Spector (2006) observa que “ a satisfação no trabalho é uma variável de atitude, que reflete como uma pessoa se sente em relação às suas atividades de forma geral e em seus vários aspectos”, ou seja, satisfação no trabalho é o quanto as pessoas gostam do que fazem, pois ao sentirem prazer em suas atividades dentro da cooperativa elas automaticamente desencadeiam o sentimento de satisfação pelo trabalho.

Os seres humanos estão sempre em busca de satisfação e não poderia ser diferente em seu ambiente de trabalho. Satisfação no trabalho é contentamento com determinadas situações vivenciadas no dia a dia, dentro da cooperativa e também está relacionada com o bem-estar do colaborador. De acordo, com Hugick e Leonardo (1991) e Adams e King (1996) citados por Spector (2006), “segundo uma pesquisa Gallup, 87% das pessoas estão satisfeitas com suas vidas”. Estudo sobre o nível de satisfação na vida descobriram que a mesma se correlaciona com a satisfação no trabalho.

Satisfação no trabalho varia de acordo com o indivíduo, com suas emoções e afetividades, com a necessidade que cada indivíduo tem em determinado momento, com suas metas e com aquilo que almeja. Para Locke (1976)

Satisfação no trabalho deve ser compreendida como a percepção da relação entre aquilo que o indivíduo espera obter, com aquilo que ele está recebendo, no seu trabalho. Dessa forma, o indivíduo, ao se sentir satisfeito, entra num estágio emocional de prazer frente à combinação daquilo que foi realizado profissionalmente, em comparação com seus valores pessoais.



A cooperativa onde o indivíduo participa também tem influência na satisfação do trabalho. Se a cooperativa oferece um bom clima organizacional, onde faça o colaborador se sentir bem e tem uma cultura, visão, missão e objetivo com os mesmos valores do colaborador, sentimentos satisfatórios são gerados. Siqueira (2008) ressalta que a expressão “satisfação no trabalho” representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações.

O mesmo autor salienta que para determinar a satisfação no trabalho de um indivíduo ou grupo é preciso avaliar 5 dimensões.

Cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho compreende um foco, uma fonte ou origem de tais experiências prazerosas sendo, portanto, utilizadas as expressões “satisfação com” (o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho). Investigar satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoção, o quanto a convivência com os colegas e as chefias e o quanto a realização das tarefas propiciam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos (SIQUEIRA, 2008, p. 267).

Portanto, a satisfação no trabalho é um conceito composto por várias dimensões e pode ter motivos diversos para cada indivíduo.

1.2 Relação entre motivação e satisfação no trabalho

Por muito tempo o conceito de satisfação no trabalho e motivação andaram juntos. Ambos conceitos eram confundidos, de acordo com Siqueira (2008, p. 265) que afirma: “inicialmente, a procura por compreensão dos sentimentos que emergiam entre os trabalhadores foi marcada pela aproximação de satisfação com o processo motivacional”.

A motivação pode ser definida como causa que leva à ação (motivo + ação) e se refere às razões pelas quais as pessoas se comportam de alguma maneira no meio onde estão inseridas. (ROBBINS, 2010).

A motivação é um processo psicológico responsável pela formação e manutenção da conduta humana (REGATO, 2014). Motivo ou motivação se refere a um estado interno que pode resultar de uma necessidade do indivíduo. É descrito como ativador ou despertador de comportamento, geralmente dirigido para a satisfação da necessidade instigadora



(DAVIDOFF, 2000). “É um fator interno que inicia, dirige e integra o comportamento humano, motivação = energia do comportamento” (MURRAY, 1971).

A motivação funciona em termos de forças ativas e impulsionadoras. Explicando, ela funciona como desejo e receio, o indivíduo deseja status, receia o ostracismo social, a ameaça à autoestima. Além disso, a motivação determina a meta, para o alcance da qual o ser humano despende energia (CHIAVENATO, 2000).

As pessoas são diferentes em termos motivacionais. O que as move são motivos pessoais consequentemente, diferentes. Só podemos entendê-las se conhecermos suas necessidades, o que as levam a agir de modo compatível com sua percepção acerca da situação (REGATO, 2014).

Existe um ciclo motivacional que acontece para cada comportamento manifesto e que precisa ser analisado para que possamos melhor compreendermos (Figura 1). O ciclo motivacional começa com o surgimento de uma necessidade, uma força dinâmica e persistente que provoca o comportamento do indivíduo (DAVIDOFF, 2000).

Figura 1: Ciclo motivacional



Fonte: Ragato, 2014.



Segundo Regato (2014), toda vez que surge uma necessidade, ela rompe o estado de equilíbrio do organismo e causa uma tensão que precisa ser resolvida. A resolução da tensão está implicada no comportamento adotado pela pessoa e é capaz de lhe devolver o equilíbrio. Na resolução, encontram-se a satisfação das necessidades e a descarga da tensão provocada por ela. Se o indivíduo tiver com fome ou sentir dor, este buscará saciedade ou alívio da dor. Portanto, age-se de modo a conseguir os resultados desejados. No caso de ser bem-sucedidos, a necessidade será satisfeita e a tensão orgânica, dela resultante, diluída. Há momentos, porém, em que não se obtém sucesso na satisfação de uma necessidade, o que cria outras duas possibilidades de fechamento para o ciclo motivacional.

- **A frustração:** a não satisfação de uma necessidade faz a tensão gerada encontrar vias de saída, uma das quais é a psicológica (manifestamos descontentamento, tensão emocional, apatia, etc.), e a outra, a fisiológica (surgem sintomas orgânicos que denunciam que a pessoa não está bem: tensão nervosa, insônia, alteração cardíacas, digestivas, etc.).
- **A compensação:** resulta da transferência de tensão de uma necessidade não realizada para outra à qual precisamos satisfazer. Isso pode acontecer de modo aleatório (essa transferência não é consciente) ou como mecanismo de defesa psíquica (muitas vezes, nos damos conta de que estamos construindo uma compensação para dirimirmos dores psíquicas).

Quando não satisfazemos a uma necessidade específica, e, imediatamente após, surge outra, nem sempre nos damos conta de termos nos frustrado na realização da necessidade anterior (o que resulta em uma compensação aleatória). Já, a troca consciente de investimentos quando deixamos de valorizar a perda de um emprego porque passamos a valorizar a busca por outro, pode resultar em economia psíquica, no sentido de reduzir ou mesmo aplacar a dor das insatisfações que sofremos ao longa da vida. (REGATO, 2014).

Portando, define-se motivação como o processo responsável pela intensidade, pela direção e pela persistência dos esforços de uma pessoa para alcançar determinada meta (Robbins, 2010). Sendo assim, pode-se afirmar que motivação é o impulso que faz com que os indivíduos ajam em prol de satisfazer uma necessidade e quando essa necessidade é satisfeita gera o sentimento de satisfação pela mesma.



1.2.1 TEORIA DAS NECESSIDADES

A Teoria das Necessidades, desenvolvida na década de 40 pelo autor Abraham Maslow, é a mais conhecida teoria sobre motivação, é a hierarquia das necessidades.

O ser humano é portador de várias necessidades de acordo com Maslow, necessidades fisiológicas, necessidade de segurança, social, de estimo e necessidade de autorrealização. Essas necessidades são organizadas em uma pirâmide hierárquica, pressupondo que essas necessidades estão em ordem de importância de acordo com a ilustração da Figura 2.

As necessidades fundamentais na hierarquia são as necessidades fisiológicas. Essas incluem a necessidade de alimento, sexo e ar. As necessidades de segurança são as próximas na hierarquia elementos que oferecem segurança e proteção como moradia e vestuário adequados e situações livres de preocupação e ansiedade. As necessidades afetivas, no terceiro nível da hierarquia, são principalmente as sociais. Os exemplos incluem a necessidade de amor e de afeição e a necessidade de ser aceito pelos pares. O quarto nível as necessidades de estima, na verdade, abrange dois tipos ligeiramente diferentes de necessidade: a de autoimagem e auto respeito positivos e a de ser respeitado pelos outros. No alto da hierarquia estão as necessidades de autorrealização. Essas envolvem realizar-se plenamente e tornar-se tudo o que se pode ser (GRIFFIN; GREGORY, 2015, p.95).

Figura 2: Pirâmide de hierarquia das necessidades



Fonte: GRIFFIN; GREGORY, 2015, p. 95.



Embora nenhuma necessidade possa ser totalmente preenchida, à medida que o indivíduo se sente satisfeito o mesmo deixa de ser motivado. Conseqüentemente, quando uma necessidade é atendida, a próxima torna-se dominante. Segundo, Robbins (2010 p. 198), de acordo com a teoria de Maslow (1940), “para motivar alguém é preciso saber em que nível de hierarquia a pessoa se encontra no momento e focar a satisfação naquele nível ou no patamar superior”.

Para Griffin e Gregory (2015), as necessidades fisiológicas são as mais fáceis de se avaliar e de serem atendidas pelas empresas. Para se atender tais necessidades, é preciso salário adequado, instalação sanitária e condições de trabalho, medidas indispensáveis para se satisfazer o nível básico das necessidades. As necessidades de segurança nas organizações podem ser satisfeitas por continuar no cargo, onde a chefia transmite a importância daquele colaborador para a cooperativa.

“No local de trabalho, as pessoas geralmente desenvolvem amizades que fornecem uma base para a interação social e podem ter um papel importante na satisfação das necessidades sociais” (GRIFFIN; GREGORY, 2015, p. 96). Embora, a maioria das necessidades afetivas dos colaboradores é satisfeita pelos laços familiares e amigos.

As necessidades de estima no local de trabalho são satisfeitas dentro do próprio cargo, à medida que se atinge a realização, o respeito, a valorização, reconhecimento pelas suas tarefas. As cooperativas podem satisfazer essas necessidades com promoções ao longo da carreira do colaborador. Os mesmos autores, salientam, que essas recompensas tangíveis devem ser distribuídas igualmente e devem ser baseadas no desempenho. Sendo assim, os gestores devem ter cuidado para no momento de avaliações do colaborador para evitar futuros problemas de insatisfação dentro da cooperativa.

No entanto, as necessidades de autorrealização, não são tão simples de serem satisfeitas. Pois, o ato de realizar a si próprio, é identificar o nível de tudo que onde se pode estar sempre crescendo à medida do que vai sendo realizado. Considerando os pensamentos dos mesmos autores que evidenciam que ao trabalhar em direção à autorrealização, mais do que a atingir, pode ser a motivação máxima para a maioria das pessoas.

Portando, como Maslow (1940) defende em sua teoria, percebemos que o ser humano é motivado para satisfazer as suas necessidades (fisiológica, de segurança, social, estima,



autorrealização) e estas se correlacionam com as cinco dimensões que Siqueira (2008) aponta para a satisfação no trabalho. Tais necessidades mostram se há ou não prazer no trabalho. Assim, quando qualquer necessidade não estiver em gozo, ela denominará a direção do sentimento de satisfação ou insatisfação do indivíduo e o sentimento mostrará se o mesmo está motivado ou desmotivado dentro da cooperativa.

2 MÉTODO DO ESTUDO

Para alcançar o objetivo de identificar a satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária - CRESOL, localizada em Santa Maria – RS e criada em 1995. Atualmente tem 21 colaboradores, realizou-se leituras sobre o tema satisfação no trabalho com a finalidade de conhecer o tema abordado.

O método de abordagem utilizado para desenvolver o artigo foi o método descritivo, por utilizar teorias verdadeiras, como: a teoria das necessidades de Maslow (1940) citada pelo autor Robbins (2010) e pelos autores Griffin e Gregory (2015), conceituar satisfação no ambiente de trabalho e a relação entre motivação e satisfação no trabalho. Fazendo uso das relações entre suas definições para melhor compreensão de satisfação no trabalho. Para Gil (2002), “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Para a identificação da satisfação dos colaboradores da cooperativa CRESOL, se optou por uma pesquisa quantitativa, por ter como objetivo analisar uma amostra de 15 respondentes e foi aplicado cálculos estatísticos e demonstrações essencialmente numéricas para entendimento dos resultados apurados. De acordo com Sampieri (2006, p.30), o “enfoque quantitativo utiliza a coleta de dados para testar hipóteses, baseando-se na medição numérica e na análise estatística para estabelecer padrões e comprovar teorias”.

A técnica de pesquisa para elaborar o artigo refere-se ao método estatístico por descrever dados obtidos atrás da aplicação do instrumento de coleta de dados, questionário dividido em três partes, sendo, a primeira construída com dados demográficos (idade, sexo, estado cível, escolaridade, tempo de colaboração com a cooperativa). A segunda, composta pela versão completa da Escala de Satisfação no Trabalho - EST (instrumento validado por



Siqueira, 2008), composta por 25 itens relacionados a 5 dimensões (salário, colegas, chefia, promoção, próprio trabalho). A EST é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a 5 dimensões do seu trabalho (satisfação com o salário, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções, satisfação com o próprio do trabalho). Cada uma das 5 dimensões tem 5 itens. E, por último 5 perguntas abertas destinadas a expor os sentimentos dos participantes sobre satisfação no trabalho. De acordo, com os procedimentos técnicos, o estudo caracterizou-se como um estudo de caso, por ser uma investigação que ocorreu dentro de um espaço determinado, isto é, Cooperativa CRESOL. Gil (2002, p. 54) afirma que estudo de caso é quando se “descreve a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação”. Para a coleta de dados primeiramente, em abril, ocorreu contato com o Presidente da Cooperativa, explicando o tema do artigo e pedindo autorização para desenvolver o mesmo dentro da cooperativa. No segundo período, em abril, a pesquisadora encaminhou-se a Cooperativa em estudo para apresentar a proposta do tema, sendo assim, a proposta foi levada a assembleia para votação dos associados. No terceiro momento, em maio, a resposta da aprovação para realizar a pesquisa sobre satisfação no trabalho dos colaboradores foi obtida e, assim, aplicou-se um questionário aos colaboradores. Posteriormente, os questionários foram devolvidos em uma data combinada, quarta-feira do dia 15/05/2019 e, assim, podendo-se desenvolver este artigo.

A seguir, um quadro com as definições das 5 dimensões (salário, colegas, chefia, promoções, próprio trabalho), respectivamente, foi organizado com os seus 5 itens correspondentes dentro da Escala de Satisfação no trabalho da autora Siqueira (2008).

Quadro 01: Definições das dimensões com referidos itens

Dimensões	Definições	Itens
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 feitos na realização do trabalho	5, 8, 12, 15 e 21



Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 24
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	2, 9, 19, 22 e 25
Satisfação com promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções e com o tempo de espera pela promoção.	3, 4, 10, 16 e 20
Satisfação com o próprio trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade e com a variedade das mesmas.	7, 11, 13, 18 e 23

Fonte: Adaptado Siqueira, 2008 p. 269

Os participantes respondentes da ferramenta de coleta de dados devem levar em consideração as definições acima das dimensões para responder os 25 itens.

Para indicar o quanto o participante está satisfeito com o seu trabalho é utilizada uma escala de pontuação.

Quadro 2: Escala de Pontuação

	Escala de Pontuação
1	Totalmente insatisfeito
2	Muito insatisfeito
3	Insatisfeito
4	Indiferente
5	Satisfeito
6	Muito satisfeito



7	Totalmente satisfeito
----------	-----------------------

Fonte: Adaptado Siqueira, 2008, p. 272

As frases abaixo no quadro correspondem aos 25 itens da Escala de Satisfação no Trabalho - EST que se aplicou aos 15 participantes num universo de 21 colaboradores.

Quadro 3: Escala de satisfação no trabalho – EST

Itens	No meu trabalho atual sinto-me ...
1	Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
2	Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.
3	Com o número de vezes que já fui promovido nesta cooperativa
4	Com as garantias que a cooperativa oferece a quem é promovido.
5	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
6	Com o tipo de amizade que os meus colegas demonstram a 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 de meu chefe pelo meu trabalho.
10	Com a maneira como está cooperativa realiza promoções de seu pessoal.
11	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.
12	Com o meu 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 os meus colegas de trabalho.
15	Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta cooperativa ao final de cada mês
16	Com as oportunidades de ser promovido nesta cooperativa.
17	Com a quantidade de amigos que eu 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 de esperar para receber uma promoção nesta cooperativa.



21	Com 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.

Fonte: Adaptado Siqueira, 2008, pag. 272

Observa-se que os itens são formulados de forma que não segue uma sequência, sendo assim, a dimensão salário corresponde aos itens 5; 8; 12; 15 e 21, dimensão colegas é representada pelos itens 1; 6; 14; 17 e 24, dimensão chefia equivale aos itens 2; 9; 19; 22 e 25, a dimensão promoções é simboliza os itens 3; 4; 10 e 20, e, a dimensão própria trabalho refere-se aos itens 7; 11; 13; 18 e 23.

3 ANÁLISE DE DADOS

Para analisar os dados obtidos pelos questionários aplicados aos colaboradores da Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária de Santa Maria - RS organizou-se as respostas separadamente pelas suas 5 dimensões na planilha do Excel para a tabulação dos dados. Siqueira (2008), afirma “deverão ser computados cinco escores médios”. O cálculo de cada escore médio para este artigo será obtido através da soma dos valores total assinalados por todos os respondentes em cada um dos itens que integra cada dimensão e, a seguir, divide-se este valor por 5, por ser 5 itens que compõe a versão completa da Escala de Satisfação no trabalho da autora Siqueira (2008). E por fim, se usa a resultante da divisão do somatório do total assinalados por 5 e se divide o valor pelo número de respondentes, no caso, desta pesquisa o valor foi dividido por 15 por ter sido obtido de 15 participantes. É importante salientar que o resultado do escore médio não poderá ser maior que 7.

Apresenta-se os resultados das informações pessoais dos participantes da pesquisa. Em seguida, os resultados das dimensões da satisfação no trabalho, onde, o resultado deverá ficar entre 1 e 7 para identificar a satisfação no trabalho. A interpretação dos resultados, deverá considerar que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de satisfação do colaborador com aquela dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar



satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

3.1 Resultados

Abaixo, as informações encontradas na primeira parte dos questionários os dados demográficos dos participantes foram organizados e analisados individualmente de acordo, com o quadro abaixo.

Quadro 4: Dados demográficos

Variáveis	Quantidade	Porcentagem
Sexo		
Feminino	14	93,33%
Masculino	1	6,67%
Estado Civil		
Casado	9	60%
Solteiro	6	40%
Escolaridade		
Superior Incompleto	8	53,33%
Superior Completo	3	20,01%
Pós Incompleta	2	13,33%
Pós Completa	2	13,33%
Total	15	100 %

Fonte: Elaborado pela autora (2019).



O universo de colaboradores da Cooperativa CRESOL possui 21 colaboradores, sendo que somente 71,43% dos colaboradores responderam à pesquisa. Dos 15 respondentes, 93,33% são do sexo feminino e apenas 6,67% do sexo masculino, com o estado civil definido pelos participantes como casados com 60% e 40% solteiros, com predominância de escolaridade dos colaboradores em superior incompleto com 53,33%. A idade média (somatório das idades dos participantes dividido pelo número de participantes) dos colaboradores é de 32 anos.

Observa-se que a maioria dos participantes é predominante do sexo feminino, porém a variável sexo, não influenciou na veracidade das respostas. De acordo com Spector (2006), “não se encontra diferenças significativas quanto ao gênero em um estudo”. A variável escolaridade pode influenciar em relação ao sentimento de satisfação, sendo que quanto menor o nível de escolaridade mais satisfeito é o colaborador, conseqüentemente, quanto maior o nível de escolaridade menos satisfeito é o colaborador.

Subseqüente, um quadro com informações sobre o tempo de colaboração dos colaboradores da Cooperativa em estudo e dados obtidos também na primeira parte do questionário aplicado. Os dados encontram-se organizados em ordem decrescente, ou seja, do maior para o menor a fim de obter melhor visualização de acordo com o quadro a baixo.

Quadro 5: Tempo de colaboração

Tempo de Colaboração	Participantes	Porcentagem
3 anos	5	33,33%
2 anos	5	33,33%
1 ano	1	6,67%
Menos de 1 ano	4	26,67%
Total	15	100%

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Pode-se identificar que o maior tempo de colaboração encontrado nesta pesquisa entre os colaboradores da Cooperativa CRESOL é de 3 anos composta por 5 colaboradores e 4 com menos de 1 ano, sendo, entre os 4, o menor é de 1 mês, assim, observa-se que não há uma



permanência muito longa dentro da Cooperativa, visto que a cooperativa em estudo está a 24 anos no mercado cooperativista, considerando os dados obtidos dentro do tempo que se desenvolveu a pesquisa.

A seguir, apresenta-se informações obtidas na segunda parte do questionário aplicado. Onde, aplicou-se a Escala de Satisfação no Trabalho – EST da autora Siqueira (2008) em sua versão completa com suas 5 dimensões e seus 5 escores médios correspondentes.

Quadro 6: Escores médios

Dimensões	Escore Médio
Salário	3,39
Colegas	5,00
Chefia	5,44
Promoções	4,16
Próprio Trabalho	5,44

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

No quadro abaixo, é demonstrado os sentimentos do grupo de colaboradores em relação as 5 dimensões da Escala de Satisfação no Trabalho - EST da autora Siqueira (2008).

Quadro 7: Sentimentos do escore médio

Dimensão	Sentimento
Satisfação com o salário	Insatisfeito
Satisfação com os colegas	Satisfeito
Satisfação com a chefia	Satisfeito
Satisfação com as promoções	Indiferente
Satisfação com o próprio trabalho	Satisfeito

Fonte: Elaborado pela autora (2019).



Analisando o quadro de sentimentos, pode-se identificar que a única variável que os colaboradores se sentem insatisfeitos é com a dimensão salário, com o escore médio de 3,89. De acordo com a análise dos resultados obtidos na terceira parte do questionário, essa insatisfação com o salário é dada pela incompatibilidade com salários com o mercado financeiro, sendo mais baixos que os de outras instituições financeiras, e também, por ter colaboradores com a mesma função e salários diferentes. Assim, observa-se que este pode ser o motivo por não haver uma grande permanência dos colaboradores dentro da cooperativa de acordo com o quadro de tempo de colaboração. A pesquisa de Aleixo (2001) sobre satisfação no trabalho desenvolvida em 14 hotéis com 456 empregados, em João Pessoa, apresentou, também, insatisfação com a dimensão salário, com um índice de insatisfação de 59,6% pelo respondente B, o motivo para a insatisfação dos empregados dos hotéis, de acordo, com o autor é a falta de treinamento e de reconhecimento por parte do hotel.

Em relação a satisfação, 3 dimensões identificam-se com o sentimento de satisfação, sendo, satisfação com colegas, satisfação com a chefia e satisfação com o próprio trabalho. Onde, os escores médios são: 5,00; 5,44; 5,44, respectivamente. Pode-se identificar que há um bom relacionamento entre os colaboradores (colegas e chefia) da Cooperativa CRESOL, e devido ao bom relacionamento entre eles, as tarefas são executadas com mais facilidade, de acordo com os resultados identificados na terceira parte do questionário. As tarefas são executadas em grupos pelos colaboradores da cooperativa em estudo, desta maneira, desencadeia-se o sentimento de satisfação com o próprio trabalho. E, de acordo, os resultados encontrados na terceira parte do questionário aplicado, a satisfação com os colegas é dada pela cooperação dos colegas, por estarem sempre dispostos a ajudar no trabalho em equipe. Satisfação com a chefia é causada pelo reconhecimento que os chefes têm com seus subordinados. E, a satisfação com o próprio trabalho é obtida por cada colaborador gostar das atividades que realiza dentro da cooperativa, pela orientação da chefia quanto ao desenvolvimento das tarefas e, por consequência, um bom resultado obtido. A pesquisa de Neves (2003) sobre satisfação no trabalho utilizou-se da Escala de Satisfação do Trabalho da Autora Siqueira (2008) aplicada para 17 empregados de uma empresa de materiais de construção do DF, também apresentou satisfação com as dimensões colegas com o escore médio de 5,13 e satisfação com a dimensão chefia com o escore médio de 5,00 esse



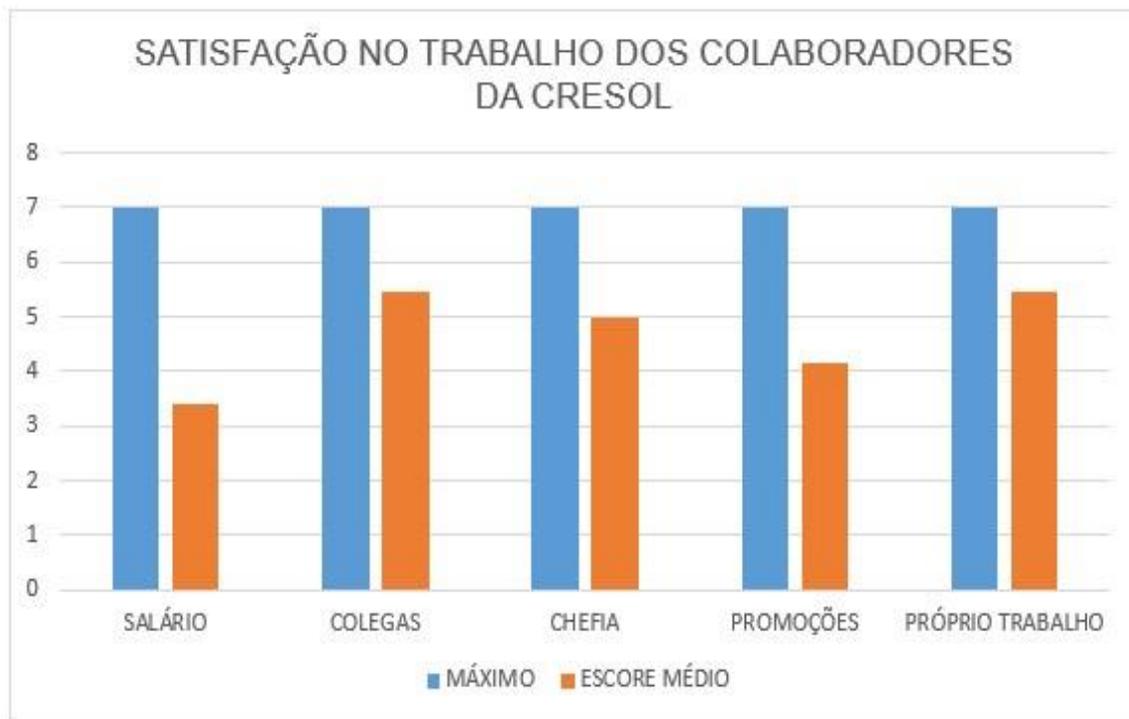
sentimento de satisfação com os colegas e chefia foi analisado pelo autor por haver relacionamento de amizade fora da empresa e por frequentarem os mesmos locais como igreja e os mesmos ambientes sociais. Porém, a dimensão própria trabalho identificou sentimento de indiferença com o escore médio de 4,10 na pesquisa de Neve (2003).

No quadro sobre os sentimentos dos colaboradores, verificou-se que apenas a dimensão promoção obteve indiferença, ou seja, o colaborador não se sente nem satisfeito, nem insatisfeito em relação as promoções. O escore médio encontrado é de 4,16. Se encontrou esse escore pelo motivo que para se receber promoções se necessita, às vezes, de tempo maior de serviço. Sendo assim, como se observa no quadro de tempo de colaboração, os colaboradores têm um tempo de colaboração relativamente pequeno de acordo com o tempo de existência da cooperativa, de maneira que acaba não se desencadeando sentimentos sobre a dimensão promoção. A pesquisa de Santos (2017), medindo a satisfação no trabalho de colaboradores de uma empresa de PET, também identificou indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito na dimensão promoções com o escore médio de 4,71.

Subsequente, um gráfico para melhor visualização dos valores encontrados dos escores médios, representando a barra azul o escore máximo a ser atingido pelas 5 dimensões; e a barra laranja representando o escore médio das 5 dimensões (salário, colegas, chefia, promoções e próprio trabalho) identificados na pesquisa.



Gráfico 1: Satisfação no trabalho dos colaboradores da CRESOL



Fonte: Elaborada pela autora (2019).

Pode-se observar que a dimensão salário para alcançar o máximo de satisfação dos colaboradores deve aumentar o seu índice em 3,61. Entretanto, as dimensões chefia e próprio trabalho são as dimensões mais próximas a pontuação 7, precisando aumentar os seus índices em 1,56, a dimensão própria trabalho está bem próxima as dimensões colegas e chefia, com o índice faltando 2,00 para atingir a pontuação máxima. Porém, a dimensão promoções precisa adquirir 2,84 de índice para chegar a pontuação 7 para gerar a máxima satisfação entre os colaboradores da cooperativa em estudo neste artigo.

3.2.1 Análise dos resultados individuais

Abaixo está apresentada a análise dos resultados entre o colaborador mais novo dentro da cooperativa e o colaborar mais antigo. Identificou-se 5 colaboradores com o mesmo tempo de colaboração dentro da cooperativa, 3 anos, que de acordo com o quadro de tempo de



colaboração, é o maior tempo dentro da cooperativa, conseqüentemente, nesse caso, teremos 5 colaboradores mais antigos na cooperativa.

Entre os participantes da pesquisa encontrou-se um colaborador com 1 mês de colaboração, onde será identificado como o participante número 10 e 5 colaboradores com 3 anos de colaboração dentro da cooperativa que se identificam, respectivamente, pelos números 1; 2; 8; 12 e 14. Nos quadros e gráfico a seguir pode-se visualizar os resultados. É importante salientar que o número de identificação dos colaboradores é de acordo com a seqüência de questionários, onde os respondentes responderam o mesmo de forma anônima, sendo assim, a autora deste artigo identificou os 15 participantes da pesquisa com números de 1 a 15 para melhor entendimento dos resultados.

Quadro 8: Escore individual com sentimentos das dimensões do participante 10

Participante 10	Total	Escore	Sentimento
Colegas	31	6,20	Satisfeito
Chefia	26	5,20	Satisfeito
Promoções	20	4,00	Indiferente
Próprio Trabalho	32	6,40	Satisfeito
Salário	15	3,00	Insatisfeito

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

O participante 10 identificado como o mais novo dentro da cooperativa, com 1 mês de colaboração, tem todas as dimensões com os mesmos sentimentos identificados no escore médio dos 15 participantes da pesquisa na cooperativa em estudo. Sendo assim, não se identificou nenhuma alteração em relação as 5 dimensões.

Quadro 9: Escore individual com sentimentos das dimensões do participante 1

Participante 1	Total	Escore	Sentimento
Colegas	19	3,80	Insatisfeito
Chefia	24	4,80	Indiferente



Promoções	15	3,00	Insatisfeito
Próprio Trabalho	25	5,00	Satisfeito
Salário	15	3,00	Insatisfeito

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

O participante 1, sendo, um dos mais antigos dentro da cooperativa, com 3 anos de colaboração, teve alterações em relação aos sentimentos das dimensões colegas, chefia, promoções do escore médio dos 15 participantes. Encontrou-se diferença em 3 dimensões. Apresentou-se insatisfação com os colegas e promoções. E, indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito em relação a chefia. Entretanto, em relação as dimensões próprio trabalho e salário estão conforme os sentimentos do escore médio. Pode-se analisar esta alteração referente aos colegas e chefia ligada diretamente com a variável relacionamento, o participante 1 pode ter vivenciado conflito com os demais membros da cooperativa em estudo.

Quadro 10: Escore individual com sentimentos das dimensões do participante 2

Participante 2	Total	Escore	Sentimento
Colegas	27	5,40	Satisfeito
Chefia	27	5,40	Satisfeito
Promoções	21	4,20	Indiferente
Próprio Trabalho	27	5,40	Satisfeito
Salário	19	3,80	Insatisfeito

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

O participante 2, sendo também um dos mais antigos dentro da cooperativa com 3 anos de colaboração, não teve nenhuma alteração em relação ao sentimento das dimensões. Identificou-se os mesmos sentimentos conforme o escore médio encontrado dos 15 participantes da mesma pesquisa desenvolvida da cooperativa em estudo.

Quadro 11: Escore individual com sentimentos das dimensões do participante 8

Participante 8	Total	Escore	Sentimento
-----------------------	--------------	---------------	-------------------



Colegas	20	4,00	Indiferente
Chefia	27	5,40	Satisfeito
Promoções	18	3,60	Insatisfeito
Próprio Trabalho	25	5,00	Satisfeito
Salário	16	3,20	Insatisfeito

Fonte: Elaborado pela autora, 2019

O participante 8 com 3 anos de colaboração, conseqüentemente, também é um dos mais antigos dentro da cooperativa em estudo. Observa-se que tem 2 dimensões que não estão em acordo com o escore médio dos 15 participantes, sendo assim, a dimensão colegas com o sentimento indiferente e a dimensão promoção com o sentimento de insatisfação.

Quadro 12: Escore individual com sentimentos das dimensões do participante 1

Participante 12	Total	Escore	Sentimento
Colegas	27	5,40	Satisfeito
Chefia	25	5,00	Satisfeito
Promoções	23	4,60	Indiferente
Próprio Trabalho	23	4,60	Indiferente
Salário	8	1,60	Insatisfeito

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

O participante 12 com 3 anos de colaboração na cooperativa em estudo, é também um dos colaboradores com o máximo de tempo, de acordo com o quadro de tempo de colaboração. Constatou-se apenas 1 dimensão alterada conforme o escore médio dos 15 participantes da pesquisa, a dimensão diferente é a dimensão próprio trabalho com o sentimento de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito. Mas também, observou-se que a dimensão salário está com o escore bem baixo em relação aos demais 4 participantes com o mesmo tempo de colaboração. Esta insatisfação bem significativa com o salário pode estar ligada diretamente com a alteração na dimensão próprio trabalho, sendo o único



participante entre os 15 identificado com o sentimento de indiferente, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito os demais 14 participantes identificou-se como satisfeitos.

Quadro 13: Escore individual com sentimentos das dimensões do participante 14

Participante 14	Total	Escore	Sentimento
Colegas	23	4,60	Indiferente
Chefia	26	5,20	Satisfeito
Promoções	15	3,00	Insatisfeito
Próprio Trabalho	27	5,40	Satisfeito
Salário	21	4,20	Indiferente

Fonte: Elaborado pela autora (2019).

O participante 14, identificado com um dos mais antigos de acordo com o tempo de colaboração sendo 3 anos como os demais 4 participantes citados a cima. Constatou-se 3 dimensões com alteração nos sentimentos de acordo com o escore médio. Obtendo-se indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito com as dimensões colegas igualmente ao participante 8 com o mesmo sentimento. Em relação a dimensão salário é o único participante com o sentimento de indiferença entre os demais 5 participantes. E insatisfação com a dimensão promoções.

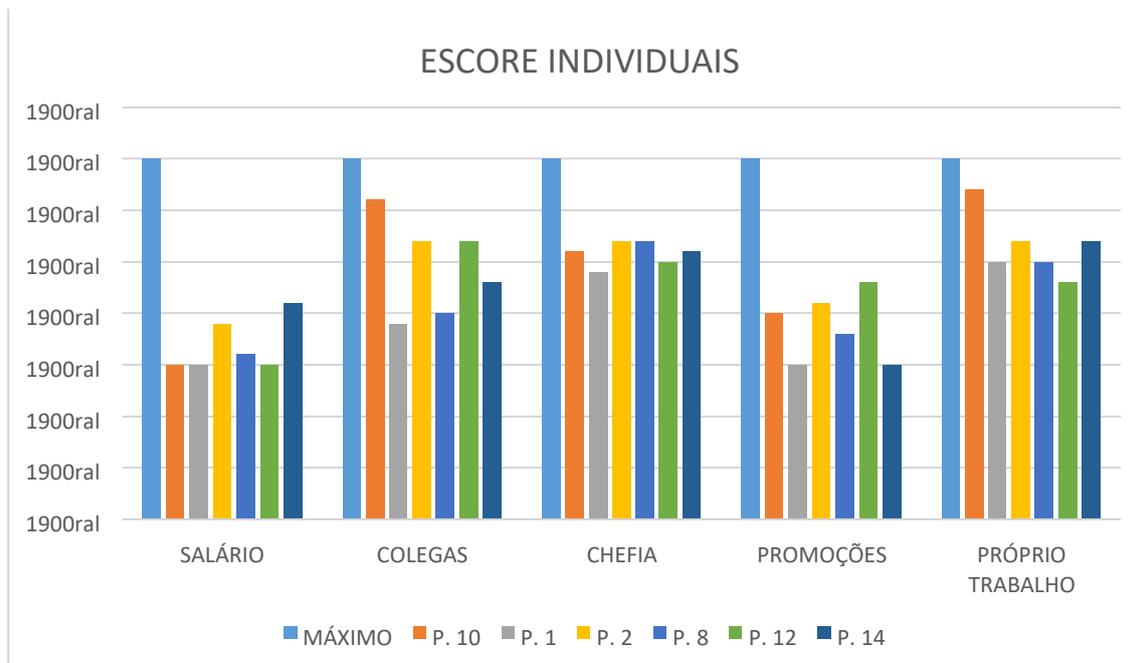
3.2.2 Gráfico Comparativo

Sequência dos resultados apresentados no ponto análise dos resultados individuais.

Apresenta-se neste ponto a comparação dos 6 participantes, sendo, 1 participante com 1 mês e 5 participantes com 3 anos de colaboração com a cooperativa em estudo. A comparação desenvolvida com o participante 10 em relação aos demais 5 participantes individualmente.



Gráfico 2: Gráfico comparativo



Fonte: Elaborado pela autora (2019).

Conforme o gráfico, observa-se que a dimensão com escore maior é próprio trabalho do participante 10, sendo que entre os 6 participantes em análise não obtiveram nenhum insatisfeito em relação a mesma dimensão. Entretanto, em relação a dimensão salário nenhum dos 6 participantes se encontra satisfeito, a dimensão salário tem predominância no sentimento insatisfeitos. Em relação a chefia, os 6 participantes estão lado a lado em relação aos seus escores. Porém, na dimensão colegas e promoções há uma pequena diferença entre os escore, com a dimensão voltada para o indiferente, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito e insatisfeito e a dimensão colegas voltada do indiferente, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito para o satisfeito.

Observa-se que mesmo com a variável tempo, o participante 10 e o participante 1 tem o mesmo escore em relação a dimensão salário. Embora, ambos participantes tenham sentimentos distintos pela dimensão chefia os mesmos estão muito próximos de seus valores, somente 0,4 de distância um do outro. Porém, neste caso identifica-se que as dimensões colegas, promoções e próprio trabalho tem sentimentos distintos, mas vale ressaltar que a



dimensão promoções não acarreta satisfação para ambos. A variável tempo pode ser considerada como influência para a relação da dimensão colegas e próprio trabalho já que ambas indiretamente necessitam uma da outra, devido ao maior tempo de colaboração do participante 1, o mesmo pode ter se envolvido em algum conflito dentro da cooperativa, assim, o levando a não cumprir todas as tarefas como gostaria já que a execução de tarefas deve ser feita em equipe. É importante salientar, que levando em consideração a variável tempo, o participante 10 com apenas 1 mês de colaboração ainda está em fase de ambientação dentro da cooperativa e mesmo assim atingiu os mesmos sentimentos do escore médio.

Comparando, nos escores dos participantes 10 e 2 se identifica 3 dimensões com sentimentos de satisfação, sendo estas a dimensão colegas, chefia e próprio trabalho. Porém, o participante 10 é identificado com o escore maior em ambas dimensões, também, a concordância em relação a sentimentos com as dimensões salário, onde ambos estão insatisfeitos, e a dimensão promoções que ambos estão indiferentes, nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

Identifica-se que em relação ao participante 10 e o participante 8, ambos estão lado a lado com apenas 0,2 diferenciando em relação a dimensão chefia. Os mesmos estão satisfeitos com o próprio trabalho e insatisfeitos com o salário com o mesmo 0,2 de diferença entre os escores, mas entre as dimensões colegas e promoções, os participantes tem sentimentos distintos.

Em relação ao participante 10 e o participante 12 percebe-se, de acordo com o gráfico 2, igualdade no escore em relação ao salário, é importante salientar que o participante 1, também se encontra com escore 3,00. Ao se comparar os participantes 10 e 12, também, se encontra diferença de 0,2 de escore; o mesmo caso em comparação ao participante 8, embora os valores não sejam iguais. Entretanto, o participante 12 tem o maior escore entre os 6 participantes da dimensão promoções com o escore 4,6. Embora tendo o maior escore, o mesmo desencadeou o sentimento de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito igual ao participante 10 e participante 8. Porém, o participante 12 é o único a ter sentimento de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito com a dimensão próprio trabalho. Mesmo os escores da dimensão colegas estarem afastando o participante 10 e participante 12, estes têm sentimentos de satisfação pela mesma dimensão.



Pode-se verificar, de acordo com o gráfico 2 acima, que o participante 10 e o participante 14 tem igualdade em relação a dimensão chefia, ambos com escores 5,2. O participante 14 tem o maior escore médio e, é o único com o sentimento de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito em relação a dimensão salário. Em relação ao escore da dimensão promoções, ele é o menor escore juntamente com o participante 1 e participante 8, ambos com os escores 3, também com o sentimento de insatisfação. A variável tempo identifica-se com relação a insatisfação, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito com a dimensão promoção; visto que 60% dos participantes mais velhos obtiveram o mesmo sentimento. Sendo assim, a única dimensão para o participante 14 com sentimento de satisfação é a dimensão próprio trabalho com diferença de 1,00 com o participante 10, embora ambos tenham o mesmo sentimento de satisfação pelo próprio trabalho.

CONCLUSÕES

O presente estudo objetivou identificar a satisfação no trabalho dos colaboradores da Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária de Santa Maria - RS. O objetivo foi alcançado fazendo uso da Escala de Satisfação no Trabalho – EST da autora Siqueira (2008) como ferramenta de avaliação da satisfação, obtendo índices de escore médio de satisfação das 5 dimensões estudadas.

No geral, os colaboradores se sentem satisfeitos em relação a satisfação no trabalho. De acordo com o quadro de pontuação de Siqueira (2008), os escores médios entre 5 e 7 identificam o sentimento de satisfação, sendo assim, as dimensões colegas, chefia e próprio trabalho estão dentro do escore médio. Indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito na dimensão promoção e insatisfação na dimensão salário podendo complementar com benefícios, gratificações ou bonificações para os colaboradores se sentirem satisfeitos em relação a dimensão salário. Em relação a dimensão promoção, identificada pelo sentimento de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito se sugere a cooperativa em estudo proporcionar momentos para explicar sobre o funcionamento das promoções para desencadear o sentimento de satisfação com as promoções. Assim, os colaboradores terão informações sobre o que necessitam fazer para ganhar uma promoção e irão se empenhar em executar as



informações passadas, conseqüentemente, aumentando o seu sentimento em relação a dimensão promoções, desta maneira gerando o sentimento de satisfação pelas promoções.

A pesquisa contribuiu para identificar o sentimento de satisfação dos colaboradores da cooperativa CRESOL e identificar quais dimensões trazem satisfação para os colaboradores dentro da Cooperativa, sendo, as dimensões colegas, chefia e próprio trabalho.

Sugere-se que futuramente uma nova pesquisa seja feita na Cooperativa CRESOL com o intuito de verificar novamente a satisfação dos colaboradores com a implantação das sugestões sugeridas pela autora, pois, levando em consideração que cada indivíduo tem sentimentos distintos de acordo com a necessidade do momento e tendo diferentes participantes da nova pesquisa, isso poderá gerar novos resultados sobre as 5 dimensões em estudo neste artigo.

Por fim, sugere-se também novos estudos para dar continuidade ao presente estudo. Juntamente com a aplicação da Escala de Satisfação da autora Siqueira (2008) aplicar o instrumento de bem-estar, ferramenta validado pela mesma autora, porém do ano de 2014. Nesta vertente, os especialistas consideram que aferir níveis de satisfação dos trabalhadores poderia ser uma estratégia para monitorar o quanto as empresas conseguem, ou não, promover e proteger a saúde e o bem-estar daqueles que com elas colaboram como força de trabalho (SIQUEIRA, 2008).

REFERÊNCIAS

ALEIXO, Nelson da Silva Junior. Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. **Psico-USF**, João Pessoa, v.6, n.1, p. 47-57, jan./jun. 2001. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v6n1/v6n1a07.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRIFFIN, Richy W.; GREGORY, Moorhead. **Comportamento Organizacional: gestão de pessoas e organizações**. 11. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

NEVES, Justina Maricleia. **Satisfação no trabalho – um estudo em uma empresa de materiais de construção do DF**. 2013. 25 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração de Empresas) - Faculdade de Tecnologia e ciência aplicadas – FATEC, - Centro Universitário de Brasília – UNICEUB, Brasília, 2013. Disponível em:



<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/3974/1/21050441.pdf> Acesso em: 4 nov. 2022.

NOGUEIRA, Antonio Carlos; MENDES, Francisco Coelho; AGUIAR, Raquel Mayra Van Tol de. **Sociedade e organizações**. 2.ed. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010. v. 1.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernane Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos técnicos da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PATIAS, Jovani; ANTOS, Leandro Dorneles dos *et al.* Medindo a satisfação no trabalho de colaboradores de uma empresa PET. **Revista Tecnológica**, [S.l.], v. 6, n. 1, p. 192 - 211, set. 2017. ISSN 2358-9221. Disponível em: <https://uceff.edu.br/revista/index.php/revista/article/view/225>. Acesso em: 4 nov. 2022.

REGATO, Vilmar. **Psicologia nas Organizações**. 4. ed. São Paulo: LTC, 2014.

ROBBINS, Stephen P; JUDGE, Timothy A; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Universidades, 2010.

SILVIO, Luiz de Oliveira. **Sociologia das Organizações: uma análise do homem e das empresas no ambiente de trabalho**. São Paulo: Thomson Learning, 2002.

SIQUEIRA, Mirlene Maria. Medidas do comportamento organizacional: ferramenta de diagnóstico e de gestão. **Estudos de Psicologia**, [S.l.], v. 7, ed. especial, p.11-18, 2008.

SIQUEIRA, Mirlene Maria. **Novas medidas do comportamento organizacional: ferramenta de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2006.