

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA ANÁLISE DOS SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DA FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS DA UERJ
DOI: 10.31994/rvs.v9i1.335

MILENA NEVES GRADIM¹
NÁTALIE GONÇALVES SILVA²
MARCUS BRAUER³
FÁBIO BRAUN⁴

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi verificar as principais razões que influenciam na satisfação dos servidores da Faculdade de Administração e Finanças da UERJ. Metodologicamente, foi realizada uma abordagem qualitativa por meio de entrevistas semiestruturadas com servidores administrativos concursados de níveis médio da universidade entre outubro e novembro de 2017, e as perguntas foram adaptadas a partir de um estudo que utilizou uma escala validada com questões sobre satisfação no trabalho. Após análise de conteúdo, os principais resultados indicaram que a dimensão que obteve o maior nível de satisfação foi a relação com os colegas de trabalho e o menor nível de satisfação foi a promoção. Concluímos que devem ser fixadas melhores

¹ Administradora pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ
E-Mail: milenagradim@hotmail.com ORCID: 0000-0001-8456-0950

² Administradora pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ
E-Mail: nataliegoncalvessilva@hotmail.com ORCID: 0000-0002-4905-4240

³ Doutor em Administração pela FGV-EAESP. Professor Adjunto da UNESA/UERJ/UNIRIO
E-Mail: marcusbrauer@gmail.com ORCID: 0000-0002-6820-4179

⁴ Doutorando em Eng. Transportes na COPPE/UFRJ. Professor Assistente na UERJ
E-Mail: fabio.cra@gmail.com ORCID: 0000-0002-1011-7929

políticas relacionadas à promoção do servidor, bem como uma progressão que seja efetivamente válida, e devem ser feitos investimentos na capacitação dos servidores para o aperfeiçoamento do seu desempenho. Uma contribuição teórica desta pesquisa foi a adequação de uma escala quantitativa para uma pesquisa qualitativa.

PALAVRAS-CHAVE: SATISFAÇÃO NO TRABALHO. SERVIDORES PÚBLICOS. UERJ. SERVIDORES TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS.

INTRODUÇÃO

Para o ser humano o trabalho é primordial, pois é por ele que o ser se relaciona com o mundo, natureza e sociedade. Por proporcionar essas ligações, o trabalho manifesta-se como ininterrupta fonte de criação de subjetividade, acarretando um sentido à vida (ROHM e LOPES, 2015). Por essa razão é relevante que as organizações se preocupem com a valorização, bem-estar e satisfação dos colaboradores.

A satisfação no trabalho está relacionada a uma ciência não exata que pode modificar conforme o ambiente e as particularidades de cada indivíduo (WEYMER et al, 2014). Ela está diretamente ligada ao comportamento do funcionário no ambiente de trabalho, pois suas atitudes levam ao bom desempenho empresarial e impacta diretamente na produtividade (PAIVA, et al. 2017). A satisfação ou insatisfação no trabalho pode interferir na saúde do indivíduo, e impactar diretamente na vida pessoal e no ambiente de trabalho do mesmo. (MARQUEZE e MORENO, 2009). Os indivíduos possuem valores diferentes uns dos outros e satisfazer tais valores se torna uma tarefa difícil. Entretanto, quando o gestor aprende a identificar as necessidades e os valores individuais, consegue ter uma melhor percepção a cerca da satisfação (BRANDÃO et

al., 2014). Os gestores devem estar cientes de que cada indivíduo tem uma percepção sobre os principais fatores de satisfação e estes estão presentes nos mais variados tipos de organizações, inclusive nas públicas (AGAPITO et al., 2014).

Um dos obstáculos da Administração Pública contemporânea compõe-se do aperfeiçoamento do seu desempenho. Este obstáculo engloba o desempenho dos servidores públicos (GAVAZINI e DUTRA, 2016), que concilia a Administração Pública e a sociedade (AQUINO et al., 2015). O ambiente de trabalho do servidor público está sujeito a críticas e questionamentos em relação à sua produtividade e eficiência do serviço (LIMA e SILVA, 2015). Por esse motivo, considera-se valoroso que os gestores pensem cada vez mais em como tornar o serviço mais eficaz e melhorar a sua qualidade (LIMA e SILVA, 2015). Essa relação de trabalho também se aplica aos servidores de uma universidade pública, que não lidam somente com outros servidores e com problemas internos, mas também com os alunos e a comunidade. Um exemplo de universidade pública é a UERJ.

A UERJ teve origem em 1950, denominada na época como Universidade do Distrito Federal (UDF), somente em 1975 a instituição foi rebatizada mudando o nome para Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Atualmente, é referência em ensino superior, pesquisa e extensão. Nela, encontram-se 30 unidades acadêmicas de diversos cursos, dentre elas a Faculdade de Administração e Finanças – FAF. Essa unidade foi criada há 52 anos para formação de bacharéis em Administração e Ciências Contábeis. Hoje, além da formação dos bacharéis, existe o acadêmico e vários cursos de especialização em nível de pós-graduação. Atualmente, a FAF ela conta com um quadro de servidores composto por 47 docentes e 12 técnicos administrativos.

O que influenciou a escolha da UERJ como campo de pesquisa, foi o fato de que os autores pesquisadores são compostos por professores e alunos da instituição, gerando assim um interesse em verificar as principais razões que influenciam na satisfação ou até mesmo na insatisfação dos servidores em relação ao trabalho, pois é

possível que o fenômeno que ocorra na FAF pode ocorrer em outras instituições. A frequência no campo de estudo e facilidade de acesso, possibilitou uma melhor obtenção dos dados da pesquisa.

Embora a satisfação das pessoas no trabalho seja considerando um assunto relevante, poucas pesquisas nacionais verificam as razões que influenciam essa satisfação, e nessa perspectiva o estudo sobre esse tema torna-se expressivo. Durante a busca em revistas científicas e bancos de dados como Spell e Anpad por outros estudos nacionais que tivessem como tema a satisfação no trabalho, para obtenção de conhecimento e para embasar a pesquisa, verificou-se a escassez de estudos voltados a esse objetivo, principalmente no campo da Administração Pública.

O objetivo desta pesquisa foi verificar as principais razões que influenciam na satisfação dos servidores técnicos administrativos da Faculdade de Administração e Finanças da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Com os resultados obtidos, pode-se identificar os pontos que precisam melhorar e o que precisam de manutenção e isso pode ser considerado como conhecimento de valor para a tomada de decisão dos gestores. Tais decisões, podem influenciar na motivação, no comprometimento e no ambiente de trabalho. E como consequência, os serviços prestados por esses profissionais tendem a ter um aumento significativo de qualidade, gerando um benefício para a sociedade.

Após esta introdução, são discutidas pesquisas anteriores sobre a satisfação do trabalho e a exposição das proposições. Posteriormente, serão detalhados os aspectos metodológicos do estudo, que serão feitos a partir de entrevistas semiestruturadas onde as perguntas foram adaptadas de um estudo que utilizou uma escala validada, bem como a análise dos dados por meio do método de análise de conteúdo. Por fim, serão discutidos os resultados, seguidos das considerações finais, onde serão apresentadas as conclusões, as limitações do estudo e as sugestões para pesquisas futuras.

1 REVISÃO DA LITERATURA

1.1 Motivação e satisfação no trabalho

Quando os indivíduos trabalham em algo que consideram importante são mais felizes (MASLOW, 2000), e por esse motivo considera-se relevante o estudo de maneiras para torná-los cada vez mais satisfeitos e motivados. Abraham Maslow criou a Teoria da Hierarquia das Necessidades em 1943 e, mesmo após décadas de sua criação, é uma das teorias mais conhecidas e utilizadas como base para estudos sobre motivação e satisfação no trabalho por sua relevância no tema (BOHRER, 1981; FERREIRA, et. al. 2010). A teoria consiste que as necessidades humanas estão organizadas em níveis hierárquicos, as necessidades de nível mais baixo levam o nome de necessidades fisiológicas e as de nível mais alto, são chamadas de necessidades de auto realização (BOHRER, 1981). Apesar do consenso da importância da contribuição dessa teoria, autores afirmam que não foi Maslow que criou tal pirâmide (BRIDGMAN et al., 2018).

Outra teoria importante é a Teoria dos Dois Fatores de Frederick Herzberg, que deixa claro que o oposto da satisfação não é a insatisfação, mas sim a não satisfação. E seguindo o mesmo pensamento o oposto da insatisfação não é a satisfação, mas sim nenhuma insatisfação (HERZBERG, 1987). Além disso, Herzberg considera que o salário não é um fator motivacional.

1.2 Satisfação com o salário

O salário possibilita satisfazer as necessidades e não produzir motivação (PILATTI, 2012; HERZBERG, 1987). O indivíduo baseia a sua satisfação com o salário comparado ao que ele pode produzir profissionalmente, com o seu custo de vida e sua dedicação para a realização do trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Diferente da iniciativa privada, o setor público obedece a procedimentos e normas burocráticas, tornando difíceis melhorias relativas aos salários. A possibilidade do aumento do salário do servidor geralmente ocorre com uma troca de cargo ou quando ele assume outra função que tenha um adicional.

Em um estudo realizado na Secretaria de Administração da Prefeitura de Serra Talhada, foi identificada uma considerável insatisfação em relação aos valores dos salários dos seus servidores (QUEVEDO et. al, 2012). Essa informação também se confirma no estudo feito na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Ceará, onde foi comprovado que os servidores administrativos se encontram insatisfeitos com seus salários (BRANDÃO et. al, 2014). Baseado nessas informações foi construído a seguinte proposição:

P1: O salário gera uma insatisfação aos servidores.

1.3 Satisfação com a natureza do trabalho

Para obter uma satisfação com a natureza do trabalho, as tarefas devem envolver totalmente o indivíduo (SIQUEIRA, 2008). Ele pode gostar tanto do que faz ao ponto de seu tempo no trabalho passar sem ser muito notado. Considerando um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho de Pilatti (2012), quando as tarefas se tornam mais rotineiras ocorre uma diminuição no nível de satisfação do empregado. Baseado nessas informações foi construído a seguinte proposição:

P2: Quando a tarefa é rotineira, gera uma insatisfação em relação à natureza do trabalho.

1.4 Satisfação com a chefia e com os colegas de trabalho

A satisfação com a chefia envolve questões relacionadas ao quanto de profissionalismo o chefe possui, a forma como ele passa as informações e tarefas para os seus subordinados (SIQUEIRA, 2008). Quando os chefes conseguem transparecer o que realmente desejam em relação ao serviço que será executado, e quando essa informação é compreendida de forma clara por seus funcionários, há um aumento na possibilidade de satisfação entre as partes (PILATTI, 2012).

Já a satisfação com os colegas de trabalho está relacionada ao inter-relacionamento no ambiente de trabalho, que envolve a confiança e companheirismo entre o pessoal (SIQUEIRA, 2008). No estudo feito com servidores técnicos administrativos da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, foi constatado que existe um grau elevado de satisfação em relação aos relacionamentos interpessoais entre os servidores e também relacionada com a supervisão (LEAL et al 2015). Essa informação também se confirma no estudo feito na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Ceará, onde foi comprovado que os servidores estão satisfeitos com a supervisão e com os relacionamentos pessoais (BRANDÃO et. al, 2014). Baseado nessas informações foi construído as seguintes proposições:

P3: Quanto maior o nível de objetividade da chefia, maior o nível de satisfação do trabalho.

P4: Uma boa relação interpessoal com os colegas de trabalho interfere aumentando o nível de satisfação do trabalho.

1.5 Satisfação com a promoção

A satisfação com a promoção envolve o tempo de espera, a quantidade de vezes que ocorreu, e a visão que a empresa passa sobre a promoção (SIQUEIRA, 2008). Na instituição escolhida para o presente estudo, as possibilidades de promoção só ocorrem quando os servidores atendem aos itens especificados na Lei nº 6701/2014, que informa sobre o plano de cargos, carreiras e remuneração do quadro de pessoal dos servidores técnico-administrativos da UERJ. Nessa lei um dos itens diz respeito à capacitação dos servidores como exigência para a progressão na carreira.

Em um estudo realizado na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Ceará, foi identificada que um dos fatores ao qual os servidores estão insatisfeitos é a progressão da carreira, pelo fato da dificuldade de promoção para os servidores públicos. (BRANDÃO et. al, 2014). Baseado nessas informações foi construído a seguinte proposição:

P5: A dificuldade de promoção afeta na satisfação dos servidores.

1.6 Administração pública

Baseado no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 existem cinco princípios da Administração Pública, que são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Como toda a entidade pública tem o dever de obedecer a esses princípios, a gestão de pessoas pode se tornar mais engessada e ao invés de se preocuparem com melhorias em relação aos aspectos motivacionais dos servidores, os gestores tendem a focar os serviços operacionais, como por exemplo: registro, admissão e advertência dos servidores públicos (VIEIRA et al. 2011; BRANDÃO e BASTOS, 1993). Por esses motivos, “a grande maioria das entidades públicas brasileiras enfrentam

problemas crônicos em termos estruturais e conjunturais, o que leva a um clima organizacional de desmotivação, insatisfação, desânimo” (VIEIRA et. al. 2011, p 7).

Nesses ambientes, por mais complicado que pareça, é possível estimular o servidor, pois a motivação ao contrário do que muitos pensam é algo plausível, que deve ser levado em consideração por todos, principalmente pelos gestores, para a busca de melhorias contínuas e assim melhorar a imagem da Administração Pública e dos próprios (VIEIRA et.al. 2011). Os servidores não devem ser vistos como recursos operacionais, mas sim como recursos estratégicos da organização, para torná-la mais eficiente e eficaz (VIEIRA et.al. 2011).

2. MÉTODO DE PESQUISA

Foi realizada uma abordagem qualitativa nesta pesquisa. A estratégia selecionada para a coleta de dados foi o estudo de caso a partir de entrevistas semiestruturadas, tendo como amostra desta entrevista quatro servidores técnicos administrativos. Os entrevistados em questão têm como perfil as seguintes características: são todos ligados diretamente a UERJ através de concurso público, prestam o serviço na Faculdade de Administração e Finanças e são do sexo masculino. Tendo como diferenças os setores onde atuam e o tempo de serviço, conforme demonstra o quadro 01.

Quadro 01: Sujeitos da Pesquisa

Código	Setor	Tempo de Serviço
E1	Financeiro	16 anos de UERJ e 06 anos de FAF
E2	Financeiro	07 anos de FAF e UERJ
E3	Secretaria	04 anos de FAF e UERJ
E4	Secretaria	05 anos de FAF e UERJ

Fonte: próprios autores

Esse levantamento de dados foi realizado nos dias 24 de outubro e 21 de novembro de 2017, na UERJ, no Campus Maracanã. O instrumento de coleta de dados escolhido foi a entrevista semiestruturada, que foi gravada e posteriormente transcrita e analisada. Ela foi estruturada em duas partes: a primeira, composta de 03 perguntas de “quebra-gelo” e a segunda, composta de 05 perguntas relacionadas à satisfação do trabalho, onde os participantes podiam dar notas de 0 a 10 ao nível de satisfação que tinham em relação a cada item. As perguntas da segunda parte foram adaptadas baseadas no modelo da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), que é uma escala que tem uma visão multidimensional de satisfação no trabalho e que foi construída e validada no Brasil (SIQUEIRA, 2008).

O método utilizado para a análise dos dados foi a análise de conteúdo, que é uma análise que tem um agrupamento de técnicas o qual tem por objetivo a busca do sentido do documento (CAMPOS, 2004).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para o estudo desse artigo foram elaboradas 05 proposições conforme visto anteriormente. A partir das entrevistas coletadas foi realizada a análise de cada proposição.

Proposição 1: O salário gera uma insatisfação aos servidores.

No período das entrevistas, os servidores estavam há 03 meses com os salários em atraso. Caso esse atraso fosse levado em consideração para avaliar a satisfação com o salário, a nota dos servidores seria 0.

“Porque se ele não está em dia é zero. Pois zero não dá pra pagar nada, então a satisfação é zero”. (E4)

Então, foi solicitado que os servidores dessem a nota baseada em uma comparação entre o valor do seu salário, às suas tarefas e custo de vida. A relação salário/tarefa é satisfatória, todos disseram que o valor recebido é compatível com as tarefas desempenhadas. Porém, a relação salário/custo de vida tem uma baixa satisfação, pois o custo de vida no Rio de Janeiro é considerado alto, fazendo com que o salário ao olhar do servidor não seja suficiente.

“Eu não posso ser injusto, acho que se a gente for comparar o salário com a função. Eu acho que poderia dar uns 7. Mas eu não acho que essa é minha nota definitiva. Porque comparado com o custo de vida que a gente tem no Rio, e isso tem que ser levado em conta. Eu cairia essa nota para 4”. (E3)

Também existe a questão levantada pelo entrevistado E2, que possui mais tempo de serviço na UERJ em relação aos outros entrevistados, que é a falta dos reajustes salariais, contribuindo para que sua nota seja muito baixa.

“A nota que eu dou é exatamente essa, 3. É triste, porque você pega o contracheque de tempos atrás e você fica assim: caramba não está diferente!” (E2)

Conforme demonstrado, as notas obtidas em relação ao item satisfação com o salário foram baixas, confirmando a proposição de que o salário gera uma insatisfação ao servidor. Verificou-se que essa informação vai de acordo com o que foi verificado nos estudos realizados por Quevedo et. al (2012) e Brandão et. al (2014), onde foi identificado que os servidores tinham uma insatisfação com relação aos valores dos seus salários.

Proposição 2: Quando a tarefa é rotineira, gera uma insatisfação em relação à natureza do trabalho.

Na amostra selecionada, existem entrevistados de dois setores dentro da FAF: o setor financeiro e o setor da secretária do curso. Essa diferença de setor influenciou claramente as notas obtidas. Um dos entrevistados trabalhou na graduação (secretaria do curso) e atualmente é do setor financeiro. Na fala dele ficou evidente a discrepância de notas em relação às tarefas de cada setor.

“Quando eu trabalhava na graduação eu gostava de lá (...). Era só fazer declaração, fazer outras coisas, e cansava um pouco, depois que eu passei pra pós-graduação e financeiro junto com o E2 é um trabalho que cria mais, a gente pode empreender mais assim. É um pouco menos, vamos colocar assim, um pouco menos com a caixinha fechada. Antes era 05 (graduação/secretária), mas agora pode botar 08”. (E1).

O entrevistado E3 que sempre trabalhou na secretária, deu uma nota muito baixa devido à falta de evolução nas tarefas.

“O trabalho que a gente exerce quando entra é o que a gente exerce quando sai. Não há muita coisa que a gente possa melhorar. A gente tenta mais esbarrar na burocracia. Por isso que eu daria 3”. (E3)

Conforme demonstrado pelas falas acima dos entrevistados E1 e E3, a proposição de que a tarefa rotineira gera insatisfação foi confirmada, corroborando com o estudo de Pilatti (2012) citado na revisão da literatura, onde concluiu que quando as tarefas se tornam mais rotineiras ocorre uma diminuição no nível de satisfação do empregado.

Proposição 3: Quanto maior o nível de objetividade da chefia, maior o nível de satisfação do trabalho.

Os entrevistados da secretária possuem dois chefes, o chefe da secretária e o Diretor da FAF, devido a esse fato eles deram duas notas.

“Têm duas chefias aqui né? Tem a chefia imediata que é o chefe da secretária. E tem o nosso chefe supra, que é o diretor. Da minha chefia imediata nos temos uma relação muito boa. Mas... eu acho que de 0 a 10 acho que ninguém é perfeito. Então não daria 10 porque a gente tem sempre alguma coisa que melhorar, mas eu daria uns 8,5... 8,5 a 9. E... o no nosso diretor, eu não tenho... tenho algum contato com ele. Mas por conta da greve, a gente não esta com as relações muito estreitas... porque não se ver tanto. Mas comparados com os outros... Eu acho que também daria...daria uns... 7,5, 8”. (E3).

Na fala do entrevistado E2, observa-se que o Diretor se envolve nas tarefas.

“Atualmente também, muito satisfatório, 10. Porque é exatamente o que acontece, ele trás a gente pro compromisso e ele participa, entendeu. Então ele não joga assim. Ele tá sempre preocupado em como vai ser feita a coisa, como é que ela funciona. Tá sempre ali no dia-a-dia fazendo com que flua, e isso é importante né”. (E2)

As respostas obtidas não conseguiram confirmar nem rejeitar a proposição proposta nesse trabalho em relação à chefia.

Proposição 4: Uma boa relação interpessoal com os colegas de trabalho interfere aumentando o nível de satisfação do trabalho.

Essa dimensão foi a que obteve o maior nível positivo em relação à satisfação do trabalho. Mesmo os entrevistados trabalhando em diferentes setores, foi constatado que a relação com os colegas de trabalho é muito boa e que há bastante cooperação entre as equipes. Este resultado está em conformidade com os estudos de Leal et. al. (2015) e Brandão et. al. (2014) mencionados na revisão da literatura, ao qual identificaram que existe um bom nível de satisfação em relação aos relacionamentos interpessoais entre os servidores. Todos os quatro entrevistados deram notas entre 09 e 10, confirmando a proposição acima levantada.

“Os funcionários daqui se ajudam, colaboram, são bons uns com os outros, não tem mesquinha, todo mundo faz tudo, ajuda sempre quando precisa. Então em relação aos colegas, satisfeito, bota 09”. (E1)

“Eu aqui 10, graças a Deus a toda a equipe é show de bola”. (E2)

“Atualmente eu digo para você que é 10. A gente teve até uns probleminhas anteriores... (RISOS) (...) E aí se

resolveu e hoje posso dizer que daria 10 mesmo. Não tem nada que tirar nem que por”. (E3)

“Aqui na secretária o ambiente de trabalho é maravilhoso. Eu só não vou dar 10, porque 10 é uma coisa muito perfeita né? 9”. (E4)

E assim verifica-se que, de todas as dimensões, a relação com os colegas de trabalho é a que, para eles, mais contribui para o aumento da satisfação no trabalho.

“Vale apenas acordar na segunda-feira pra vir trabalhar, pelo menos em relação aos colegas”. (E2)

Proposição 5: A dificuldade de promoção afeta na satisfação dos servidores.

Mediante as entrevistas, podemos constatar que para os cargos dos servidores entrevistados não é oferecido nenhum tipo de promoção relacionada ao seu desempenho. Existe apenas uma gratificação relacionada ao nível acadêmico.

“Se tiver nível superior você ganha cem reais a mais, pós-graduação duzentos reais a mais...”. (E1)

Relacionada ao crescimento, existe uma progressão de equiparação salarial referente ao tempo de serviço. Conforme aumenta o nível do cargo há um aumento de salário, porém essa progressão não está sendo realizada.

*“E em relação a crescimento, por exemplo, de cargos, existe alguma progressão? (entrevistador)
Existe só pra dizer que existe né, a cada dois anos que você trabalha você sobe uma casinha na progressão, aí aumenta 60 reais o salário”. (E1)*

“De dois em dois anos teria que ter promoção. Tá? Eu to a cinco, e nunca fui promovido. A promoção na verdade, não é de mudança de cargo e sim de nível no cargo. São dez níveis que a cada nível você tem um aumento salarial, pouco, mas tem. E ... a cada vez que ia ter uma mudança, tem um problema. Ia ter uma mudança, aí vem esse problema da crise no Rio. Eu já ouvi falar de servidores que já estão a dez anos e sempre que ia ter promoção surgiu um problema e ele não teve. (...) Então pra mim no caso promoção é 0, porque eu já teria que tá numa promoção três. E ... indo pra três e até agora to no nível um do meu cargo”. (E4)

Neste cenário, as notas relativas à promoção foram extremamente baixas, chegando perto de 0. Isso reforça a proposição apresentada. Ainda pode se acrescentar que a dificuldade de promoção afeta de forma negativa a satisfação do trabalho. Do mesmo modo, podemos identificar essa dificuldade de promoção que produz uma insatisfação no servidor no estudo de Brandão et. al. (2014), citado na revisão da literatura.

CONCLUSÃO

Para alcançar o objetivo de verificar as principais razões que influenciam na satisfação dos servidores técnicos administrativos da Faculdade de Administração e Finanças da UERJ, foi realizado nos dias 24 de outubro e 21 de novembro entrevistas semiestruturadas com quatro servidores, tais entrevistadas formaram a base de dados para esse estudo. Para uma melhor compreensão, a revisão da literatura foi subdividida entre os seguintes tópicos: teorias relacionadas à satisfação no trabalho, onde foram elencadas as principais teorias, e dentre elas a Hierarquia das Necessidades de Abraham Maslow; administração pública, onde foram apresentadas principalmente as

dificuldades que o servidor enfrenta por ser dirigido pela administração pública; e em sequência as dimensões, satisfação com o salário; satisfação com a natureza do trabalho; satisfação com a chefia e com os colegas de trabalho; e satisfação com a promoção.

A metodologia selecionada para a análise dos dados foi a análise de conteúdo. Os resultados encontrados em sua maioria acompanham o que foi citado em outros artigos da revisão da literatura. Cabe destacar que dentro dos itens que foram propostos neste estudo para verificar a satisfação, a dimensão que obteve as maiores notas foi a satisfação com os colegas de trabalho, alcançando notas 09 e 10. E o que se mostrou como um influenciador de baixa satisfação foi a dimensão satisfação com o salário que chegou a obter nota 0. Os resultados obtidos sobre a dimensão satisfação com a chefia, não conseguiram confirmar nem demolir a proposição apresentada.

Como contribuição prática dessa pesquisa, temos um melhor entendimento da satisfação dos servidores técnicos administrativos que possibilita os gestores a buscarem uma melhoria nas dimensões que foram constatados como influenciadores de diminuição da satisfação. Como contribuição teórica, testamos a escala de satisfação no trabalho de Siqueira (2008) e temos um crescimento de conhecimento sobre satisfação no trabalho na esfera pública.

Quanto às principais limitações deste estudo, existem os fatos de ter sido utilizado como instrumento de coleta de dados apenas as entrevistas semiestruturadas, de ter uma amostra reduzida – provavelmente devido às greves – e de ter sido realizado somente em uma unidade acadêmica da UERJ.

Concluimos também que devem ser fixadas melhores políticas relacionadas à promoção do servidor, bem como uma progressão que seja efetivamente válida, e também devem ser feitos mais investimentos na capacitação dos servidores para o aperfeiçoamento do seu desempenho. Para futuros estudos sugere-se a realização de

pesquisas quantitativas e qualitativas em outras unidades acadêmicas da UERJ, bem como com servidores docentes e funcionários terceirizados.

ABSTRACT

The objective of this research was to verify the main reasons that influence the job satisfaction of the employees of the Faculty of Administration and Finance of UERJ. Methodologically, a qualitative approach was carried out through semi-structured interviews with university employees in November 2017, and the questions were adapted from a study that used a validated scale with questions about job satisfaction. After the content analysis, the main results indicated that the dimension that obtained the highest level of satisfaction was the relation with co-workers and the lowest level of satisfaction was the promotion. We conclude that better policies related to the promotion of the server should be established, as well as a progression that is effectively valid, and investments should be made in the training of servers to improve their performance. A theoretical contribution of this research was the adequacy of a quantitative scale for a qualitative research.

KEYWORDS: JOB SATISFACTION. PUBLIC SERVANTS. UERJ. ADMINISTRATIVE TECHNICAL SERVERS.



REFERÊNCIAS

AGAPITO P.R.; SANTOS C.B.; ALVES C.H.; SÁ C.R.C.B.; SANTOS H.R. Análise da Satisfação no Trabalho e do Cumprimento dos Contratos Psicológicos dos Profissionais da Região do ABC Paulista. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços** v.5, n.1, p. 766-786, 2014.

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. 66, nº 4, p. 585-604, 2015.

ARRUDA, S.M.; ALVES, B.M.; **Como Fazer Referências:** bibliográficas, eletrônicas e demais formas de documentos. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/home982.html>>. Acessado em: 19/06/2017.

BOHRER, R.S. Motivação abordagem crítica da teoria de Maslow pela propaganda. **Revista de Administração de Empresas**, v. 21, n. 4, p. 43-47, 1981.

BRANDÃO I.F.; LIMA L.C.; CABRAL A.C.A.; SANTOS S.M.; PESSOA M.N.M. Satisfação no serviço público: um estudo na superintendência regional do trabalho e emprego no Ceará. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 77, n. 1, p. 90-113, 2014.

BRANDÃO, M.G.A; BASTOS, A.V.B. Comprometimento organizacional em uma instituição universitária. **Revista de Administração**, v. 28, n. 3, p. 50-61, 1993.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRIDGMAN, T., CUMMINGS, S., BALLARD, J. Who Built Maslow's Pyramid? A History of the Creation of Management Studies' Most Famous Symbol and Its Implications for Management Education. **Academy of Management Learning & Education** (In-Press). Disponível em: <<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amle.2017.0351>>. Acessado em: 18/07/2018.



CAMPOS, C.J.G. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 57 n. 5, p. 611-614, 2004.

FERREIRA, A.; DEMUTTI, C.M.; GIMENEZ, P.E.O. A Teoria das Necessidades de Maslow: A Influência do Nível Educacional Sobre a sua Percepção no Ambiente de Trabalho. In: **XIII SEMEAD Seminários Em Administração**, São Paulo, 2010.

GAVAZINI A.A.; DUTRA A. Avaliação multicritério de desempenho do servidor público: O caso do poder judiciário. **Revista de Carreiras e Pessoa - ReCaPe**, v. 6, . 2, p.158-174, 2016.

HERZBERG, F; One More Time: How do you motivate employees. **Harvard Business Review**, p. 5-16, set/out 1987.

LEAL, P.H.; COSTA, B.M.N; CABRAL, A.C.A.; SANTOS, S.M.; PESSOA, M.N.M. Satisfação no trabalho: um estudo na Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. **Revista Raunp**, v.7, n.2, p. 106-120, Fev./Maio 2015.

LIMA, J.O.; SILVA, A.B. Determinantes do desenvolvimento de competências coletivas na gestão de pessoas. **Rev. Adm. Mackenzie - RAM**, v. 16, n. 5, p. 41-67, 2015.

MARQUEZE, E.C.; MORENO, C.R.C. Satisfação o trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários. **Psicologia em Estudo**, v. 14, n. 1, p. 75-82, 2009.

MASLOW, Abraham Harold. **The Maslow Business Reader**. 1. ed. United States: Stephens, 2000.

PAIVA L.E.B.; LIMA T.C.B.; OLIVEIRA T.S.; PITOMBEIRA S.S.R. Percepção da influência das políticas e práticas de recursos humanos na satisfação com o trabalho. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 11, n. 1, p. 55-69, 2017.



PILATTI, L.A. Qualidade de vida no trabalho e teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 04, n. 01, p. 18-24, 2012.

QUEVEDO, A.P.F.; SOUZA, V.N.; LIMA, M.V.S. Motivação no serviço público: um estudo de caso com a Secretaria de Administração da Prefeitura Municipal de Serra Talhada. In: **9º Convibra - Administração**, 2012.

RIO DE JANEIRO. **Lei nº 6701 de 11 de março de 2014**. Reestrutura o plano de cargos, carreiras e remuneração do quadro de pessoal dos servidores técnico-administrativos da Universidade do Estado Do Rio de Janeiro – UERJ e dá outras providências, Rio de Janeiro, p. 13, mar 2014.

ROHM R.H.D.; LOPES N.F. O novo sentido do trabalho para o sujeito pós-moderno: uma abordagem crítica. **CADERNOS EBAPE.BR**, v. 13, n. 2, p. 332 -345, 2015.

SIQUEIRA, M. M. M. et al. **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Informações. Disponível em: <<http://www.uerj.br/institucional/>> Acessado em: 18/10/2017

VIEIRA, C.B.; BOAS, A.A.V; ANDRADE, R.O.B; OLIVEIRA, E.R. Motivação na Administração Pública: considerações teóricas sobre a aplicabilidade dos pressupostos das teorias motivacionais na esfera pública. **Revista ADMpg Gestão Estratégica**, v. 4, n. 1, 2011.

WEYMER A.S.Q.; MACIEL C.O. ; CASTOR B.V.J. A influência da Sobrequalificação e da Aprendizagem sobre a Satisfação do Indivíduo no Trabalho. **Revista Brasileira Gestão Negócio**, v. 16, n. 50, p. 96-109, jan./mar. 2014.



Recebido em 30/04/2018

Publicado em 13/08/2018