

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

EDERSON COELHO WYSE

RELAÇÃO ENTRE O CONTEXTO DE TRABALHO E A SATISFAÇÃO NO  
TRABALHO: UM ESTUDO REALIZADO COM OS COLABORADORES DO HOSPITAL  
UNIVERSITÁRIO DA FURG

RIO GRANDE - RS

2019

Ederson Coelho Wyse

Relação entre o contexto de trabalho e a satisfação no trabalho: um estudo realizado com os colaboradores do Hospital Universitário da FURG

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA da Universidade Federal do Rio Grande - FURG para qualificação no Mestrado Profissional em Administração Pública. Área de concentração: Administração Pública.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Flávia Czarneski

Coorientador: Prof. Dr. Guilherme Lerch Lunardi

Rio Grande - RS

2019

## RESUMO

O Sistema de Saúde Pública Brasileiro garante a saúde como um direito de todos e um dever do Estado. Nesse contexto, os hospitais são considerados organizações complexas e os hospitais universitários mais ainda, ao oferecer, além do trabalho assistencial, espaços de ensino, pesquisa, formação de profissionais e avaliação de tecnologias, o que preconiza a necessidade de estudá-los. Diante dessa importância, objetivou-se neste estudo, através da proposição de um modelo conceitual, analisar as relações existentes entre o contexto de trabalho e a satisfação no trabalho dos colaboradores do Hospital Universitário da FURG. A metodologia utilizada foi a pesquisa *survey*, realizada com 275 profissionais. Para análise dos dados utilizou-se a correlação canônica, a qual cria uma combinação linear de cada conjunto de variáveis maximizando o correlacionamento entre eles. Através dela, identificou-se que existe correlação entre as dimensões dos modelos propostos, porém, o poder preditor e de explicação das relações oscila de baixo a moderado, permitindo inferir que existem outros fatores que influenciam a percepção dos profissionais quanto a sua satisfação. Além disso, apesar da baixa correlação, as variáveis independentes *Relações Socioprofissionais de Trabalho* e *Condições de Trabalho* são as mais correlacionadas com a satisfação do trabalhador em contraposição à variável *Organização do Trabalho* que apresentou um relacionamento muito baixo. Identificou-se ainda que das três dimensões analisadas, as *Relações Socioprofissionais do Trabalho* destacam-se como o elemento melhor desenvolvido no hospital, seguido das *Condições de Trabalho*. Por outro lado, a *Organização do Trabalho* representa o elemento organizacional mais frágil, observado pela forte cobrança por resultados e o ritmo de trabalho acelerado. Espera-se que este estudo proporcione maior visibilidade dos hospitais universitários, norteando a adoção de modelos que auxiliem no seu desenvolvimento.

**Palavras-chave:** Gestão Pública. Contexto de Trabalho. Satisfação.

## ABSTRACT

The Brazilian Public Health System guarantees health as a right of all and a duty of the State. In this context, hospitals are considered to be complex organizations and university hospitals are even more likely to offer teaching, research, professional training and technology assessment in addition to care work, which calls for the need to study them. Given this importance, in this study, the objective was to propose a conceptual model to analyze the relationship between the work context and the work satisfaction of the employees of the University Hospital of FURG. We realized survey carried out with 275 professionals. To analyze the data, we used canonical correlation, which creates a linear combination of each set of variables maximizing the correlation between them. Through it identified that there is a correlation between the dimensions of the proposed models, however, the predictive and explanatory power of the relations oscillates from low to moderate, allowing to infer that there are other factors that influence the professionals perception of their satisfaction. In addition, despite the low correlation, the independent variables *Socioprofessional Labor Relations* and *Working Conditions* are the most correlated with worker satisfaction as opposed to the *Labor Organization* variable that presented a very low relationship. It was also identified that of the three dimensions analyzed, the *Socioprofessional Labor Relations* stand out as the best developed element in the hospital, followed by the *Working Conditions*. On the other hand, *Work Organization* represents the most fragile organizational element, observed by the strong collection for results and the fast pace of work. We expect this research can provide greater visibility of university hospitals, guiding the adoption of models that aid in their development.

**Keywords:** Public administration. Work Context. Satisfaction.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Estudos anteriores .....</b>	<b>7</b>
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Contexto de trabalho.....</b>	<b>12</b>
2.1.1 Organização do trabalho .....	15
2.1.2 Condições de trabalho .....	17
2.1.3 Relações socioprofissionais .....	19
<b>2.2 Satisfação no trabalho.....</b>	<b>21</b>
<b>3 ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>35</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>79</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>84</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>91</b>
<b>APÊNDICE B - ESCALA DE AVALIAÇÃO DO CONTEXTO DE TRABALHO (EACT) .....</b>	<b>94</b>
<b>APÊNDICE C - ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO (EST).....</b>	<b>95</b>
<b>APÊNDICE D - MODELO DE INTENÇÃO DE DESLIGAMENTO .....</b>	<b>96</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Sistema de Saúde Pública no Brasil tem passado por mudanças ao longo das últimas décadas, em especial com o advento da Constituição Federal de 1988, a qual trouxe a garantia da saúde como um direito de todos e um dever do Estado. Dada a relevância da saúde pública, foi intenção do legislador estabelecer, na própria Constituição, a forma pela qual esse direito fosse implementado, qual seja, através de políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos, e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação (BRASIL, 1988). Essa implementação foi efetivada através da Lei no. 8.080, de 19 de setembro de 1990, a qual criou o Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 1990).

Os hospitais são considerados organizações complexas. De acordo com a Portaria nº. 3.390, de 30 de dezembro de 2013, do Ministério da Saúde:

Os hospitais são instituições complexas, com densidade tecnológica específica, de caráter multiprofissional e interdisciplinar, responsável pela assistência aos usuários com condições agudas ou crônicas, que apresentem potencial de instabilização e de complicações de seu estado de saúde, exigindo-se assistência contínua em regime de internação e ações que abrangem a promoção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento e a reabilitação (BRASIL, 2013).

Os hospitais universitários, além do trabalho assistencial, oferecem, ainda, espaços de ensino, pesquisa, formação de recursos humanos e avaliação de tecnologias para a área da saúde. Seus programas de educação continuada garantem a oportunidade de atualização técnica aos profissionais da saúde, através de sua heterogeneidade quanto à sua capacidade instalada, incorporação tecnológica e abrangência no atendimento (BRASIL, 2013). Assim, foram criados os hospitais universitários com a finalidade de atender a necessidade de formação de profissionais da área da saúde das universidades públicas federais (BRASIL, 1988). Nesse contexto, o Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Corrêa Jr. (HU), da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), objeto deste estudo, teve sua origem ainda nas instalações físicas da Associação de Caridade Santa Casa de Rio Grande (ACSCRG), em 1966, alcançando sua autonomia nos anos 1985 e 1986 com a nomeação da primeira diretora do hospital, tendo seu regimento aprovado pelo Conselho Universitário da FURG em 1988. No ano de 1986, foi criada a Fundação de Apoio ao Hospital de Ensino de Rio Grande (FAHERG), com a finalidade de gerir recursos e possibilitar a contratação de funcionários. Já em 2015, foi firmado o contrato de adesão do HU/FURG à Empresa Brasileira de Serviços

Hospitalares (EBSERH), após deliberação do Conselho Universitário da FURG (MEIRELLES, 2016). Atualmente, o HU desenvolve suas atividades através dos trabalhadores dessas três instituições: FURG, FAHERG e EBSEH, sendo 360 servidores da FURG, 428 empregados da FAHERG e 605 da EBSEH (EBSEH, 2017-2018; EBSEH, 2018).

Quanto à natureza dos contratos dos profissionais, é importante ressaltar que, embora em todos os casos os funcionários sejam públicos, o trabalhador da FURG possui estabilidade no trabalho devido estar vinculado ao regime jurídico único, o que não ocorre com o trabalhador da FAHERG e da EBSEH, cujos contratos seguem o regimento celetista. Esse cenário pode sugerir algumas questões, como, por exemplo, influenciar na decisão de sair ou não da instituição. Além disso, o tempo que cada categoria possui de “casa”, em que, evidentemente, os trabalhadores da EBSEH possuem menos, acaba por influenciar no apego ao trabalho ou instituição, na possibilidade de buscar ou não outras oportunidades de trabalho, etc.

Sendo assim, dada a complexidade de uma instituição hospitalar, somada à característica do HU/FURG ter suas atividades desenvolvidas, simultaneamente, por colaboradores de três diferentes instituições, torna-se relevante que seu contexto de trabalho seja estudado. Nesse aspecto, Siqueira (2008b), resalta que o contexto de trabalho deve ser entendido como a representação que os colaboradores fazem do locus material, organizacional e social, materializados pelas dimensões: *condições de trabalho, organização do trabalho e relações socioprofissionais de trabalho*. De acordo com Lemos, Rennó e Passos (2012), neste tipo de ambiente de trabalho podem existir forças internas e externas a ele que influenciam o valor subjetivo que cada indivíduo atribui a sua percepção de satisfação no trabalho. Essas forças podem afetar a saúde física e mental do trabalhador, interferindo no seu comportamento social e profissional. Isso porque o trabalho ocupa um papel central na vida do indivíduo, permitindo a sua inserção no meio social, podendo potencializar a sua satisfação ou, por outro lado, ser causador de distúrbios, alterações de humor, problemas físicos e insatisfação.

No aspecto social, o trabalho assume um papel central na vida em sociedade, de forma que suas implicações econômicas, políticas, tecnológicas e culturais para seus diferentes e antagônicos atores (dirigentes, gestores, colaboradores e usuários/clientes) fundamentam a importância do estudo da qualidade de vida no ambiente de trabalho. As transformações por que passam as organizações públicas e privadas e, sobretudo, o controle por meio de indicadores econômicos e sociais preconizam a necessidade de compatibilizar o bem-estar dos

trabalhadores e a satisfação dos usuários/clientes com a constante busca pela eficiência e eficácia nos contextos de produção de mercadorias e serviços. No âmbito do serviço público, as transformações são caracterizadas por dois aspectos: o fortalecimento dos regimes democráticos e, como consequência, o comportamento vigilante e reivindicador dos cidadãos-usuários no que diz respeito à qualidade dos serviços prestados pelos entes públicos (FERREIRA, 2008).

Cabe destacar que as relações interpessoais, no caso das organizações brasileiras, ainda não se mostram justas e respeitadas em sua plenitude. Apesar disso, deve-se reconhecer que os direitos trabalhistas constituíram um avanço nas relações patrão-empregado; no entanto, ainda há muito o que se desenvolver em termos de reconhecimento ao esforço do trabalhador. A valorização da pessoa, a preocupação com seus sentimentos e emoções são fatores determinantes para a promoção das relações de trabalho. O trabalho é a maneira como o homem interage e transforma o meio em que está inserido, preservando a sobrevivência e estabelecendo relações interpessoais que reforçariam sua identidade e o senso de colaboração. A satisfação não decorre apenas de um salário acima do mercado e de invejável plano de benefícios. Ela é resultado também do tratamento humano, da leveza nas relações, da possibilidade de expressar-se livremente, do relacionamento sincero e do orgulho pelo que se faz. Sendo assim, atenção, elogio e consideração constituem componentes indispensáveis quando se busca lealdade, qualidade e produtividade (SUCESSO, 2007).

Desta forma, o trabalho pode trazer diversos significados ao trabalhador e, do ponto de vista social, ele é fundamental no papel integrador dos indivíduos em sociedade, funcionando como base para a socialização, status social e vida familiar, pois transmite crenças e expectativas sociais. Assim, o trabalho apresenta uma função social essencial, pois possibilita a reunião e adaptação entre os indivíduos envolvidos para que consigam produzir algo útil a todos. Além disso, possui uma função psicológica essencial ao permitir que o indivíduo se separe de suas preocupações pessoais, imbuindo-se numa história que não seja apenas a sua, mas outra, coletiva, para que possa, assim, cumprir suas obrigações sociais (LHUILIER, 2013). Então, levando-se em consideração a significação que o trabalho pode assumir, estudos sobre contexto de trabalho e satisfação mostram-se relevantes, pois estes são fatores que podem revelar a real percepção do trabalhador a respeito de seu trabalho, possibilitando a correlação entre aspectos físicos e subjetivos.

Sendo assim, dada a importância do tema saúde pública, a complexidade de uma instituição hospitalar, a importância dos hospitais universitários para o ensino, a pesquisa, a

formação de recursos humanos e a avaliação de tecnologias para a área da saúde, evidencia-se a necessidade de que seus contextos de trabalho sejam estudados para que se possa identificar diferentes aspectos que afetam a saúde física e mental do trabalhador e que interferem no seu comportamento social e profissional. Assim, define-se a seguinte questão de pesquisa: como o contexto de trabalho afeta a satisfação no trabalho dos colaboradores do HU/FURG?

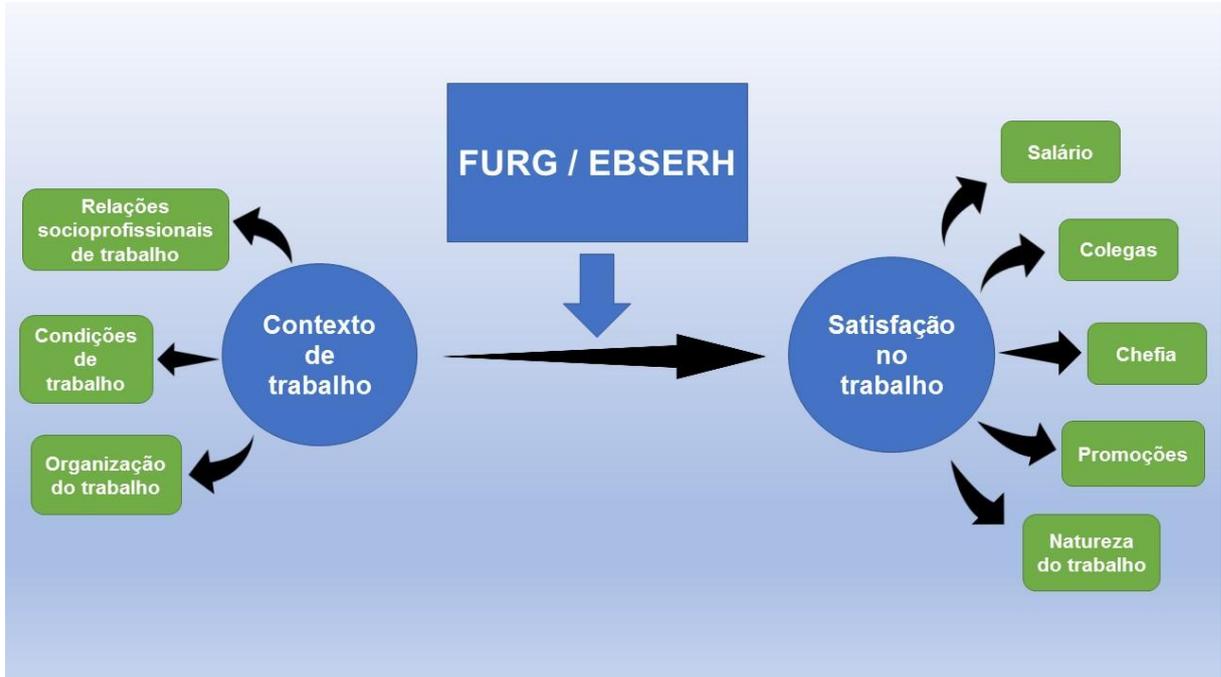
Para responder a esta questão, a presente proposta de dissertação pretende analisar a percepção que os colaboradores do HU/FURG – constituídos por três vínculos de trabalho distintos - têm do seu contexto de trabalho com base em três dimensões, sendo elas: as *condições de trabalho*, a *organização do trabalho* e as *relações socioprofissionais de trabalho*. Essas dimensões são consideradas analíticas e interdependentes, podendo interferir na sua relação com a satisfação no trabalho. Tal proposta está apoiada no conceito do Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), elaborado por Ferreira e Mendes (2003), que expressa o lócus material, organizacional e social através da identificação da representação que os colaboradores fazem do seu contexto de trabalho no que tange às dimensões apresentadas anteriormente. Este conceito pode ser designado, de forma genérica, como um contexto de produção de bens e serviços, no qual se encontram os parâmetros estruturados da ação humana. Esses parâmetros manifestam-se, especialmente, sob a forma de condições de trabalho, organização do processo de trabalho e relações socioprofissionais. Soma-se a esta proposta a percepção que os colaboradores têm a respeito da sua satisfação no trabalho, a partir das cinco dimensões propostas pelo modelo de Siqueira (2008b), quais sejam: *salário*, *colegas de trabalho*, *chefia*, *promoções* e *natureza do trabalho*. Diante do exposto, o presente estudo tem por objetivo geral analisar as relações existentes entre o contexto de trabalho do HU/FURG e a satisfação no trabalho de seus colaboradores.

Sendo assim, definem-se os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar a percepção dos colaboradores do HU/FURG quanto ao seu contexto de trabalho;
2. Analisar a percepção dos colaboradores do HU/FURG quanto a sua satisfação no trabalho;
3. Relacionar as dimensões analíticas do contexto de trabalho com a satisfação no trabalho dos colaboradores do HU/FURG; e
4. Comparar a percepção dos colaboradores quanto às dimensões do contexto de trabalho e satisfação, segmentando-os de acordo com a instituição a que estão vinculados no HU/FURG.

A partir da definição desses objetivos, espera-se verificar as relações existentes entre o contexto de trabalho do HU/FURG e a satisfação no trabalho de seus profissionais, conforme ilustra a Figura 1.

**Figura 1:** Modelo Conceitual da Pesquisa.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Assim sendo, uma vez definido o rumo desta pesquisa, prossegue-se com a exposição de estudos anteriores. A análise de estudos anteriores mostra-se relevante pelo fato de evitar estudos idênticos, além de servir de comparativo e orientação para modelagem de uma investigação.

### 1.1 Estudos anteriores

Resultados de pesquisas científicas sobre a satisfação permitiram entender como as relações entre diversos fatores podem ser desencadeadoras da satisfação ou insatisfação. Nessas pesquisas foi demonstrado que as características pessoais dos trabalhadores, o ambiente físico e a estrutura das organizações pouco contribuíram para explicar as variações dos níveis de satisfação. Por outro lado, estudos brasileiros (TAMAYO, 1998; MELEIRO; SIQUEIRA, 2005; PADOVAM, 2005; SIQUEIRA, 2005) evidenciaram uma relevante correlação entre os níveis de satisfação e fatores do contexto de trabalho, tais como: valores

organizacionais, percepções de justiça, de suporte e de reciprocidade, que emanam das relações de trocas sociais e econômicas entre o binômio: trabalhadores e organizações. Os resultados destes estudos sinalizam que a satisfação no trabalho seria um sentimento sensível às políticas e práticas gerenciais, especialmente aquelas que definem os procedimentos e a distribuição de recompensas para os comportamentos dos trabalhadores, fazendo com que estes estabeleçam suas percepções de justiça no trabalho. Isso revela o quanto a organização está comprometida com o bem-estar dos seus colaboradores e o quanto ela estaria disposta a retribuir aos seus empregados pelos esforços e todos os investimentos que eles aplicaram na organização, criando as percepções de suporte organizacional e de reciprocidade organizacional. Com isso, as políticas e práticas gerenciais, presentes nos processos de mudança, devem aliar os interesses da organização com a satisfação dos colaboradores e, para tanto, é necessário, inicialmente, identificar a percepção dos trabalhadores quanto ao contexto de trabalho em que estão inseridos, revelando os fatores do ambiente organizacional que julgam importantes para sua satisfação (SIQUEIRA, 2008b). Esses estudos serviram como os principais referenciais para o delineamento desta pesquisa, assim como a validação da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), proposta por Siqueira (2008b), e a validação da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), dos autores Mendes e Ferreira (2006), os quais serão expostos nos próximos parágrafos.

Um outro estudo realizado sobre a satisfação no trabalho permitiu validar a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (2008b), cujo resultado oportunizou a criação de uma medida multidimensional com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho. Em sua fase de construção foram elaborados 28 itens para representar o contentamento no trabalho, a partir de seis dimensões: *satisfação com o salário* (cinco itens), *satisfação com os colegas de trabalho* (cinco itens), *satisfação com a chefia* (cinco itens), *satisfação com as promoções* (cinco itens), *satisfação com a natureza do trabalho* (cinco itens) e *satisfação com a estabilidade no emprego* (três itens). Do processo de validação, participaram 287 trabalhadores após teste de clareza e compreensão das instruções e itens da EST. O resultado da validação permitiu manter cinco dimensões: *satisfação com o salário*, *satisfação com os colegas de trabalho*, *satisfação com a chefia*, *satisfação com as promoções* e *satisfação com a natureza do trabalho*. Dessa forma, foi excluída a dimensão que dizia respeito à estabilidade no emprego, por esta não ter sido validada. Um outro trabalho é o de Coelho Júnior e Faiad (2012), que também se propuseram a avaliar tal escala. O estudo foi realizado em uma instituição de segurança pública do Distrito

Federal e alcançou 257 servidores. Nele foram utilizados procedimentos de análise fatorial exploratória e confirmatória para a interpretação e a análise de dados. Os resultados demonstraram que a escala se apresentou confiável para os seguintes fatores: *satisfação com o salário*, *satisfação com os colegas de trabalho*, *satisfação com a chefia*, *satisfação com as promoções* e *satisfação com a natureza do trabalho*, assim como no estudo de Siqueira (2008b), sendo sugerido pelos autores como importante instrumento gerencial no diagnóstico da satisfação no trabalho.

A existência de estudos realizados a respeito de contexto de trabalho e satisfação no trabalho ratificam a importância do desenvolvimento do tema. Nesse sentido, a pesquisa de Ferreira (2008), cujo objetivo, de natureza teórica, consistiu em repensar a relação entre ergonomia da atividade e o campo de intervenção denominado qualidade de vida no trabalho (QVT), com base em dois eixos: (a) dados empíricos que caracterizam os principais problemas contemporâneos das organizações e que convidam as ciências do trabalho para soluções; e (b) os traços históricos e científicos da ergonomia da atividade que a credenciam para a promoção do bem-estar no trabalho e, por consequência, a satisfação no trabalho, já que este compõe aquele. O resultado deste estudo revelou que tanto os problemas existentes no mundo do trabalho, quanto a tradição científica da ergonomia da atividade convocam os ergonomistas para uma intervenção, de espectro mais largo, no campo da QVT. Isso implica para a disciplina, sem abandonar seus pressupostos epistemológicos, em ampliar seu campo de análise e de contribuições, construindo uma abordagem de QVT de viés preventivo e distinguindo-se da tradição assistencial das práticas de QVT.

Outro estudo realizado sobre contexto de trabalho permitiu validar a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), dos autores Mendes e Ferreira (2006), cujo resultado materializa-se em um instrumento útil para identificar as representações que os indivíduos fazem do seu contexto de trabalho, no que diz respeito às condições, à organização e às relações socioprofissionais de trabalho. Essa escala foi validada com 5.437 trabalhadores de empresas públicas federais do Distrito Federal (DF).

O estudo de alguns casos também revela que o sofrimento vivenciado pelo trabalhador pode ser ressignificado de forma criativa, transformando-o em prazer. Foi o caso do estudo realizado por Kolhs (2017), com 23 trabalhadores de serviços psicossociais, cujo objetivo foi analisar o prazer e o sofrimento de uma equipe de um Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD), na perspectiva da psicodinâmica do trabalho. Para tanto, a autora começou seus estudos pela organização do trabalho, evoluindo para a identificação das

situações de prazer e sofrimento vivenciadas pelos trabalhadores e, por fim, suas estratégias de defesa para lidar com esse sofrimento. A partir da análise dos dados foi possível identificar aspectos positivos ligados à estrutura física do centro, à organização dos serviços, à liberdade e autonomia no trabalho, além do impacto social e do reconhecimento da relevância do serviço prestado, sendo esses itens atribuídos às vivências prazerosas. No entanto, aspectos negativos, ligados a situações de sofrimento também foram identificados, entre eles: a frustração oriunda do trabalho prescrito e real, a permanência de práticas biomédicas e o preconceito com os usuários. Ao analisar suas estratégias de defesa para lidar com esse sofrimento, a autora pode constatar que os trabalhadores recorreram a estratégias defensivas, através da ressignificação desse sofrimento que, além de suprimir o início do processo de insatisfação do trabalhador, possibilitou que suas experiências de trabalho fossem prazerosas, produzindo reflexos na organização do trabalho, nas relações sociais, no cuidado com o usuário e na sua própria saúde, sugerindo que essa atitude pode contribuir para o alcance da satisfação no trabalho.

Os resultados de alguns estudos revelaram uma possível correlação entre os componentes do contexto de trabalho e o absenteísmo. Um deles, o estudo de Meichior, Niedhammer, Berkman e Goldberg (2003) pretendeu verificar se as relações sociais (redes sociais, suporte social individual e satisfação nas relações sociais) e características psicossociais do trabalho (demandas psicológicas e suporte social no trabalho) influenciavam os afastamentos do trabalho por motivo de doença. Suporte social é entendido como qualquer tipo de apoio recebido por uma pessoa, podendo ser recursos materiais ou psicológicos, aos quais tenha acesso por meio de suas redes sociais. Dessa forma, os resultados revelaram que a qualidade do ambiente de trabalho e das relações sociais afetam os índices de absenteísmo por motivo de doenças. Seguindo a mesma linha, Park, Wilson e Lee (2004) estudaram os efeitos do suporte social sobre a depressão e a produtividade dos colaboradores de um hospital norte-americano. Os resultados mostraram que o suporte social no trabalho afeta diretamente o bem-estar do trabalhador e a produtividade. Dessa forma, afeta também a satisfação no trabalho, já que ela é um dos componentes do contrato multidimensional bem-estar.

Outro estudo que abordou o apoio social foi o de Brough (2005). Nele, foram investigados os efeitos do suporte social sobre o estresse e a satisfação de profissionais paramédicos em seu ambiente de trabalho. Os resultados mostraram que o suporte dos supervisores atenuou a tensão que resultava das experiências vivenciadas pelos paramédicos.

Somado a isso, identificou-se que o suporte social oferecido por colegas de trabalho e por supervisores foram preditores da satisfação no trabalho.

Reforçando a importância do apoio social, Neves (2012) estudou o impacto da satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional sobre a Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem em um hospital universitário. A Síndrome de Burnout decorre da tensão emocional crônica vivenciada no ambiente de trabalho e constitui-se das seguintes dimensões: exaustão emocional, desumanização e decepção no trabalho. Os resultados da pesquisa revelaram que a dimensão exaustão emocional possuía três preditores: a satisfação com a natureza do trabalho, representando a considerável parcela de quase um terço, seguido da percepção de suporte organizacional e satisfação com o salário. Já a dimensão desumanização teve como antecedentes a satisfação com a natureza do trabalho, seguida da percepção de suporte organizacional. Por último, a dimensão decepção no trabalho apresentou como preditor a satisfação com a natureza do trabalho, representando, assim como a dimensão exaustão emocional, quase um terço. Além deste preditor, percepção de suporte organizacional e satisfação com promoção, nesta ordem, também se mostraram antecedentes da dimensão decepção no trabalho. Dessa forma, o estudo revelou que a satisfação com a natureza do trabalho e a percepção de suporte organizacional foram os maiores preditores para as três dimensões da Síndrome de Burnout apontadas no estudo. Por conta disso, Neves (2012) destaca que a valorização dos trabalhadores e o apoio material e gerencial às atividades são importantes estratégias para prevenir a Síndrome de Burnout e alcançar a satisfação dos profissionais nas organizações da área da saúde.

Após essa exposição de estudos anteriores, segue a revisão de literatura. Essa etapa é de suma importância haja vista que ela fundamenta todas as fases por que passam uma pesquisa, em especial, consolidando a metodologia e embasando a discussão dos resultados.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

Esta etapa abrange a revisão de literatura, envolvendo os seguintes temas: contexto de trabalho e suas dimensões, satisfação no trabalho e intenção de sair da organização.

### **2.1 Contexto de trabalho**

O contexto de trabalho pode ser definido como o local onde as relações de trabalho se concretizam, permitindo aos indivíduos o desenvolvimento de suas virtudes, o suprimento de suas necessidades através dos recursos obtidos, além de contribuírem para a riqueza social e o bem comum. Esse conceito material soma-se a componentes subjetivos, pois o contexto de trabalho alcança tudo o que envolve e condiciona, direta ou indiretamente, o local onde o indivíduo desempenha suas atividades laborais, ainda que não remuneradas, cujo equilíbrio depende da salubridade desse espaço e da ausência de agentes capazes de comprometer a saúde física e psíquica dos trabalhadores (LEITE, 2006).

O contexto de trabalho, incluindo todos os seus componentes (físicos, instrumentais, sociais, normativos e as tarefas prescritas), eleva de forma considerável o custo humano do trabalho, assim como os riscos de acidentes, doenças, erros e retrabalho quando não contempla de maneira integrada as características singulares de uma equipe de trabalho, em termos de exigências físicas, cognitivas e afetivas. Em particular, as exigências físicas contemplam aspectos como: limites do corpo humano em condições de postura, deslocamentos e desgaste energético. Por sua vez, as exigências cognitivas estabelecem a indissociabilidade entre conhecimento e ação, além dos limites neurossensoriais de cada pessoa. Por fim, as afetivas revelam a constante produção de significação psíquica e sentimentos de bem-estar e mal-estar oriundos da atividade laboral. No entanto, a previsão destas exigências não intenta resolver todos os problemas por que passam os trabalhadores e gestores, e sim propor uma alternativa que possa contribuir para transformar, de maneira humanizada, os contextos de trabalho (FERREIRA, 2008).

Em um determinado contexto de trabalho, o trabalhador depara-se com uma considerável variabilidade, que começa em seu estado interno e afetivo, e alcança as variações do meio ambiente, da matéria-prima, dos instrumentos e ferramentas, da organização do trabalho, entre outros. Dessa forma, o trabalhador precisa responder a essa variabilidade e

complexidade, regulando esses elementos com sua experiência, seus conhecimentos, sua cultura e sua prática, que estão em constante transformação (JACQUES; CODO, 2011).

Dessa forma, levando-se em consideração a abrangência da temática contexto de trabalho e, por isso, a necessidade de delimitá-lo, a abordagem deste estudo seguirá o modelo proposto por Ferreira e Mendes (2003), cujo método se apoia no conceito do Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), o qual expressa o lócus material, organizacional e social em que se desenvolve a atividade de trabalho e as estratégias individual e coletiva de mediação, utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade de trabalho. Esse contexto reúne múltiplas e diversificadas variáveis, englobando uma totalidade integrada e articulada. Esse conceito apresenta algumas características:

- visa superar o uso disperso e sobreposições conceituais, muitas vezes marcado por ambiguidades e dicotomias, de termos como “processo de trabalho”, “ambiente de trabalho”, “relações de trabalho”, “organização do trabalho” dentre outros que estão fortemente presentes na Sociologia do Trabalho, Psicologia Organizacional e Medicina do Trabalho (ANTUNES, 1999; MENDES; TAMAYO, 2001; MENDES; BORGES; FERREIRA, 2002);
- propõe uma definição mais ampla a qual articule e torne explícito as distintas dimensões que tecem, de modo integrado, o espaço institucional de trabalho, tanto público como privado; e
- exprime e sintetiza uma parte do mundo objetivo do trabalho com base na perspectiva da abordagem tridimensional (interação sujeito-atividade-mundo).

O CPBS é composto por três dimensões analíticas e interdependentes, sendo elas: a „organização do trabalho“, as „condições do trabalho“ e as „relações socioprofissionais de trabalho“, as quais englobam os alicerces teóricos para a definição dos fatores que compõem a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), cujo objetivo é captar as representações que os indivíduos têm de seu contexto de trabalho. Essas três dimensões já serviram de suporte conceitual para o desenvolvimento e execução de diversas pesquisas em Ergonomia da Atividade (FERREIRA, 2003; ALVES JÚNIOR, 2005; RODRIGUES, 2006) e Psicodinâmica do Trabalho (RESENDE; MENDES, 2004; SILVA, 2004; VIEIRA, 2005). Tais dimensões apresentam algumas características:

- buscam fornecer os parâmetros básicos, configuradores do CPBS;

- constituem as bases materiais e sociais nas quais se inscrevem a estrutura, os processos e a cultura organizacional;
- são, por definição, complexas em face da variabilidade, diversidade, dinâmica e imprevisibilidade de seus elementos; e
- podem, dependendo de cada CPBS, apresentar papel e importância diferenciados.

Dessa forma, a EACT se constitui em um instrumento útil para identificar as representações que os trabalhadores fazem do contexto de trabalho no que tange às condições, à organização e às relações socioprofissionais de trabalho. Tais dimensões analíticas fornecem as bases para se compreender a atividade de trabalho dos indivíduos, cujas definições e componentes do contexto de trabalho são apresentados no Quadro 1.

**Quadro 1:** Dimensões, definição e componentes do CBPS.

<b>Dimensões analíticas</b>	<b>Definição</b>	<b>Componentes</b>
Organização do trabalho (OT)	É constituída pelos elementos prescritos (formal ou informalmente) que expressam as concepções e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho presentes no lócus de produção e que balizam o seu funcionamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divisão do trabalho: hierárquica, técnica, social.</li> <li>• Produtividade esperada: metas, qualidade, quantidade.</li> <li>• Regras formais: missão, normas, dispositivos jurídicos, procedimentos.</li> <li>• Tempo: duração da jornada, pausas e turnos.</li> <li>• Ritmos: prazos e tipos de pressão.</li> <li>• Controles: supervisão, fiscalização e disciplina.</li> <li>• Características das tarefas: natureza e conteúdo.</li> </ul>
Condições de Trabalho (CT)	É constituída pelos elementos estruturais que expressam as condições de trabalho presentes no lócus de produção e caracterizam sua infraestrutura e apoio institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente físico: sinalização, espaço, ar, luz, temperatura, som.</li> <li>• Instrumentos: ferramentas, máquinas, documentação.</li> <li>• Equipamentos: materiais arquitetônicos, aparelhagem, mobiliário.</li> <li>• Matéria-prima: objetos materiais/simbólicos, informacionais.</li> <li>• Suporte organizacional: informações, suprimentos, tecnologias.</li> </ul>
Relações Socioprofissionais (RS)	É constituída pelos elementos interacionais que expressam as relações socioprofissionais de trabalho, presentes no lócus de produção e caracterizam sua dimensão social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interações hierárquicas: chefias imediatas, chefias superiores.</li> <li>• Interações coletivas intra e intergrupos: membros da equipe de trabalho, membros de outros grupos de trabalho.</li> <li>• Interações externas: usuários, consumidores, representantes institucionais (fiscais, fornecedores).</li> </ul>

Fonte: Siqueira (2008b, p. 115).

Essas dimensões analíticas fornecem bases para se compreender a atividade de trabalho dos indivíduos e sua interação com a realidade de trabalho, articulando múltiplos e

diversificados aspectos interdependentes. Segundo Siqueira (2008b), no contexto do diagnóstico organizacional, a EACT apresenta as seguintes vantagens:

- é capaz de gerar um rápido diagnóstico dos principais indicadores críticos existentes no que diz respeito às condições, à organização e às relações socioprofissionais de trabalho;
- permite identificar quais aspectos são considerados satisfatórios, críticos e graves, fornecendo subsídios para o planejamento de ações globais e específicas de gestão. Um aspecto será considerado satisfatório quando for produtor de bem-estar no trabalho e, por isso, deverá ser mantido e consolidado no ambiente organizacional. Quando ele for identificado como crítico, será um indicador de situação limite, potencializando o mal-estar no trabalho e o risco de adoecimento. Já o aspecto considerado grave, se revelará como produtor de mal-estar no trabalho, com forte risco de adoecimento, exigindo providências imediatas nas causas, visando eliminá-las ou atenuá-las; e
- fornece indícios para o aprofundamento e o refinamento do diagnóstico organizacional, permitindo a formulação de novas hipóteses de investigação, além de sugerir aspectos a serem melhor explorados por meio da realização de entrevistas.

Por outro lado, segundo Siqueira (2008b), a EACT possui uma limitação, oriunda de sua própria natureza psicométrica, ou seja, enquanto escala, ela retrata a representação coletiva dos respondentes sobre os fatores e itens, sem, no entanto, revelar as suas causas e o caráter dinâmico do fenômeno estudado. Trata-se da retratação do cenário de uma determinada realidade organizacional, requerendo, assim, o uso de outros instrumentos de pesquisa para se captar as causas e a processualidade do indicador crítico. Dessa forma, pretende-se suprir esta deficiência através da combinação desta ferramenta com a EST, cujo objetivo é avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho, permitindo identificar os fatores que podem influenciar na sua satisfação.

### 2.1.1 Organização do trabalho

As práticas que prevalecem nas ações de reestruturação dos contextos de trabalho revelam-se uma modernização conservadora, do tipo neo-taylorismo-fordismo. O trabalhador deve ser a variável de ajuste, sendo flexível e possuindo a liberdade para decidir no seu

cotidiano de trabalho ao invés de permanecer vigiado ou, até mesmo, restringido ou proibido de tomar decisões. Esse cenário revela que a reestruturação do contexto de trabalho vem se firmando como um obstáculo para o pleno exercício do autêntico sentido do trabalho humano, cujas consequências são os efeitos nocivos sobre a saúde dos trabalhadores e a insatisfação dos usuários dos serviços públicos e clientes/consumidores do setor privado. A organização do trabalho é constituída por elementos prescritos (formal ou informalmente) que expressam as concepções e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho presentes no ambiente de produção e que balizam o seu funcionamento (FERREIRA, 2008).

De acordo com o autor, os componentes da organização do trabalho são: divisão do trabalho (hierárquica, técnica e social), produtividade esperada (metas, qualidade e quantidade), regras formais (missão, normas, dispositivos jurídicos e procedimentos), tempo (duração da jornada, pausas e turnos), ritmos (prazos e tipos de pressão), controles (supervisão, fiscalização e disciplina) e características das tarefas (natureza e conteúdo).

Spector (2010) propõe uma análise do trabalho através de um método utilizado para descrever tanto os diferentes tipos de trabalho quanto as características humanas necessárias ao desenvolvimento das atividades. Nesse sentido, o autor separa a análise em elementos do trabalho em si e em humanos, assim como o fez Ferreira (2008), quando propõe que os elementos da organização do trabalho expressam práticas de gestão de pessoas e do trabalho.

A análise do trabalho proposta por Spector (2010) propõe duas abordagens. A primeira, orientada ao trabalho e, a segunda, orientada à pessoa. A análise orientada ao trabalho se dirige às tarefas específicas desenvolvidas naquela atividade, enquanto a orientada à pessoa avalia as características pessoais indispensáveis a determinado trabalho. A análise orientada ao trabalho usa um sistema hierarquizado dividindo a atividade laboral em função, tarefa, atividade e ações ou elementos. A função é a componente mais abrangente, composta por diversas tarefas que envolvem algum objetivo específico e que, por sua vez, é subdividida em atividades, as quais, cada uma delas, possuem várias ações. Já a análise orientada à pessoa enfoca os atributos necessários para que uma pessoa desenvolva seu trabalho, sendo eles: conhecimento, habilidade, aptidão e outras características pessoais. O conhecimento é o que a pessoa precisa ter para realizar um trabalho, a habilidade aquilo que é capaz de realizar, aptidão é o talento para desempenhar uma tarefa ou aprendê-la e outras características pessoais são aquelas relevantes ao trabalho que não estão presentes nas três primeiras. De acordo com o autor, diversos são os objetivos dessa análise, como, por exemplo: desenvolvimento de carreira, avaliação de desempenho, definição de salários, etc. No entanto,

o mais relevante para esta pesquisa é que uma análise do trabalho conduzida adequadamente traz legitimidade para as ações propostas pela chefia, porque os funcionários, provavelmente, acreditarão que estejam sendo tratados com justiça, promovendo sentimentos de satisfação com os superiores. Corroborando essa afirmação, Tepper (2000) identificou em sua pesquisa vinculação entre senso de justiça e bem-estar psicológico. Segundo o autor, os indivíduos que tinham a percepção de injustiça apresentavam mais ansiedade e depressão do que aqueles que percebiam justiça no ambiente de trabalho.

A produtividade esperada, como componente da organização do trabalho, traduz-se em metas, que, de acordo com a proposta adotada pela organização, seria um aspecto motivador. A teoria da auto-eficácia sustenta que a crença das pessoas em sua própria capacidade de atingir as metas seria um importante componente da motivação e, conseqüentemente, do desempenho. Por outro lado, alguém que acredita ser incapaz de realizar uma tarefa provavelmente não tentará executá-la (SPECTOR, 2010).

### 2.1.2 Condições de trabalho

De acordo com Ferreira (2008), as condições de trabalho são constituídas pelos elementos estruturais que expressam ambiente de produção de bens e serviços e caracterizam sua infraestrutura e apoio institucional. Seus componentes estariam ligados a: ambiente físico (sinalização, espaço, ar, luz, temperatura e som), instrumentos (ferramentas, máquinas e documentação), equipamentos (materiais arquitetônicos, aparelhagem e mobiliário), matéria-prima (objetos materiais, simbólicos e informacionais) e suporte organizacional (informações, suprimentos e tecnologias).

Gomide Júnior, Guimarães e Damásio (2008) abordam os componentes das condições de trabalho sob a perspectiva de que o trabalhador possui uma percepção própria, ou seja, do suporte social recebido no trabalho. Este conceito, segundo os autores, refere-se a crença do trabalhador de que a organização oferece três tipos de suporte social no trabalho, quais sejam: informacional, emocional, e instrumental, todos eles necessários à execução de suas atividades. O suporte social informacional diz respeito à crença do trabalhador de que a organização possui uma rede de comunicação que transmite informações precisas e confiáveis. Já o suporte social emocional refere-se à convicção do trabalhador de que na organização existam pessoas em quem possa confiar, as quais demonstram-se preocupadas com as demais. O suporte social instrumental, por sua vez, relaciona-se à crença do

trabalhador de que a organização oportunizará insumos materiais, financeiros, técnicos e gerenciais, necessários à realização de suas tarefas.

O ambiente de trabalho pode ser um local perigoso tanto para operários que lidam com substâncias perigosas como para trabalhadores de escritório. Ele afeta de diversas maneiras a saúde física e o bem-estar emocional dos trabalhadores e, geralmente, se dá de forma direta e imediata, pois um funcionário pode ferir-se ou morrer no trabalho. Por outro lado, os efeitos do trabalho também podem surgir de forma indireta, a exemplo de um trabalhador exposto a substâncias tóxicas por longo período, vindo a desenvolver um câncer após anos de trabalho. Nesses casos, pode ser difícil determinar exatamente o que provocou a doença. No entanto, as condições físicas de trabalho possuem uma tendência em apresentar efeitos físicos e, comumente, mais imediatos nos trabalhadores, tais como: a exposição a temperaturas extremas pode causar doenças e morte; a exposição a doenças infecciosas pode ocasionar enfermidades; a exposição a ruído elevado pode causar a perda da audição; movimentos repetitivos podem gerar danos às mãos e pulsos. Além disso, as condições não físicas podem ter efeitos físicos e psicológicos, a exemplo dos horários de trabalho que também estão associados à satisfação no trabalho e aos sintomas físicos. Quanto à questão psicológica, existe associação entre condições de trabalho e comportamentos relacionados à saúde, como fumar e fazer uso de substâncias entorpecentes (SPECTOR, 2010).

De acordo com Sell (2002), as organizações que impõem aos seus trabalhadores condições de trabalho inadequadas reduzem seus índices de qualidade, produtividade e competitividade, além da construção de uma imagem negativa perante a sociedade. Trabalhadores sujeitos a condições de trabalho impróprias não contribuem para a melhoria de processos e produtos, possuem disposição reduzida para o trabalho, além de apresentarem falta de comprometimento com a organização por possuírem a percepção de que não fazem parte do processo.

Para Lopes (2007), tanto o trabalhador quanto a organização impõem condicionantes para a realização de uma determinada atividade. O trabalhador pode constituir os seguintes condicionantes, dentre outros: características físicas, sexo, idade, qualificação, experiência, seu estado momentâneo e sua vida pessoal. A organização, por sua vez, também pode impor suas condicionantes: maquinário, ferramentas e o meio ambiente, os movimentos e posturas predeterminados, a divisão de tarefas e o regime de trabalho. Sendo assim, para que a realização de uma determinada atividade possa atingir um nível considerado satisfatório esses condicionantes deveriam ser compatibilizados.

### 2.1.3 Relações socioprofissionais

A compreensão da cultura organizacional através da visão dicotômica na perspectiva cartesiana da ciência que concebe determinados construtos como pólos opostos – objetivo/subjetivo, político/simbólico, voluntarismo/determinismo, etc., está sendo superada com o surgimento de uma perspectiva dialética, em que contradições, oposição, diversidade, variabilidade convivem refletindo a complexidade, mas garantindo a complementaridade. Sendo assim, existem inter-relações dinâmicas entre o psiquismo e o social, o micro e o macro, a liberdade e a dominação. E para contemplar essa nova perspectiva de compreensão da cultura das organizações é preciso reconhecer a contribuição dos indivíduos que, por meio de suas ações, constroem a organização. Ademais, é necessário admitir que os indivíduos ajam sempre dentro de contextos que lhes são preexistentes e que, por serem preexistentes, orientam o sentido dessas mesmas ações (PAZ; MENDES; GABRIEL, 2001). Sendo assim, infere-se que os contextos de trabalho preexistentes, nos quais os indivíduos constroem a organização e, conseqüentemente, influenciam a cultura organizacional, também podem afetar a satisfação no trabalho.

De acordo com Ferreira (2008), as relações socioprofissionais constituem-se de elementos interacionais que expressam as relações de trabalho, presentes no local de produção de bens e serviços e que caracterizam sua dimensão social. Segundo ele, seus componentes estão ligados a: interações hierárquicas (chefias imediatas e chefias superiores), interações coletivas intra e intergrupos (membros da equipe de trabalho e membros de outros grupos de trabalho) e interações externas (usuários, consumidores e representantes institucionais como fiscais e fornecedores).

De forma geral, qualquer tipo de auxílio ou apoio que alguém recebe de outra pessoa, seja em instituições públicas ou privadas, organizações não-governamentais (ONGs) ou empresariais é tratado na literatura científica como suporte social. Isso diz respeito a um conceito multidimensional que inclui recursos materiais e também psicológicos, aos quais as pessoas acessam por meio de suas redes sociais. Essa relação pode resultar em efeitos benéficos tanto para a saúde física quanto mental, e que, por isso, está diretamente ligada ao bem-estar (SIQUEIRA, 2008a). Corroborando este autor, Jacques e Codo (2011) argumentam que o apoio social é considerado como a mais eficiente estratégia de controle do estresse. Segundo estes autores, o apoio social é reconhecido como um aspecto psicossocial que protege o indivíduo em situações de estresse e, por isso, seria mais eficiente fortalecer as

redes de apoio do que tentar evitar a exposição a agentes potencialmente estressores. Esta abordagem se mostra relevante pelo fato de que o processo de estresse pode ser experimentado por qualquer trabalhador, independente do nível hierárquico e do contexto de trabalho. Além disso, os efeitos do estresse podem gerar altos níveis de absenteísmo, de rotatividade, elevação dos acidentes de trabalho, redução da motivação e diminuição da produtividade do trabalhador. Como consequência do estresse, o indivíduo pode comprometer sua natureza cognitiva, comportamental, afetiva ou psicológica, incluindo estados de apatia, insatisfação, fadiga e ansiedade, além de distúrbios psicossomáticos mais graves.

A coesão de um grupo de trabalho diz respeito à soma de forças que atrai os seus membros e os mantém unidos e, além disso, está relacionada à satisfação no trabalho dentro deste grupo. Membros de grupos altamente coesos tendem a ser mais satisfeitos que os de grupos poucos coesos. Para que esse grupo permaneça coeso é preciso que a maioria, senão todos os membros, estejam fortemente motivados a permanecer nele. O nível de coesão implica no comportamento do grupo de modo que as normas tendem a ser enfatizadas apenas em grupos altamente coesos. Nesse caso, a violação de uma norma considerada importante pode ser uma ameaça à existência e ao bem-estar do grupo, sendo vista, dessa forma, com seriedade. Nesse sentido, o envolvimento da equipe é a força da relação de um indivíduo com seu grupo e inclui a aceitação das metas dessa equipe, disposição para trabalhar de forma árdua para a equipe e desejo de permanecer nela. É possível associar que um alto envolvimento de equipe esteja relacionado a um alto desempenho, baixa rotatividade e satisfação da equipe. E para que uma equipe desempenhe suas tarefas com eficácia é preciso que seus membros tenham alguma noção comum do que devem fazer juntos e compartilhem isso. Do contrário, não conseguirão se coordenar, serão ineficientes e, provavelmente, cometerão erros, surgindo conflitos a partir de mal-entendidos, o que afetará o desempenho da equipe. É importante ressaltar que a tecnologia possibilitou que os indivíduos trabalhassem em equipe sem contato algum face a face. Essas equipes virtuais podem ter algumas vantagens em relação às presenciais, como no caso de *brainstormings* em que os indivíduos se sentem mais à vontade para expor suas opiniões (SPECTOR, 2010).

As relações socioprofissionais têm a capacidade de interferir de maneira positiva ou negativa no contexto de trabalho. O resultado da construção coletiva desse espaço compartilhado impõe aos trabalhadores o nível de seu protagonismo na geração de estresse e de sofrimento. Dessa forma, o estresse se tornou um importante indicador do nível de tensão organizacional e pessoal, servindo de medida da qualidade de vida das pessoas, produtos,

serviços e resultados. E, sendo a qualidade dos produtos e serviços essencial à sobrevivência das organizações, ela poderá ser alcançada se forem atendidos alguns aspectos, como: a melhoria das condições de trabalho, a adequada remuneração do trabalhador, a promoção do desenvolvimento pessoal, o oferecimento de oportunidades de crescimento e segurança, a busca de integração social na organização e a consideração da relevância social do trabalho (JACQUES; CODO, 2011).

## **2.2 Satisfação no trabalho**

Antes de discorrer a respeito de satisfação, é importante que este estudo seja situado no âmbito do comportamento organizacional, já que este engloba a satisfação. O comportamento organizacional dedica-se a estudar o impacto que indivíduos, grupos e estruturas têm sobre o comportamento das pessoas nas organizações, objetivando, com isso, melhorar a eficácia organizacional (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011).

Dando seguimento ao tema satisfação no trabalho, Martins e Santos (2006) evidenciaram que ele tem mobilizado pesquisadores do comportamento organizacional desde as primeiras décadas do século XX. Para estes autores, no início, a compreensão dos sentimentos que emergiam entre os trabalhadores era marcada, principalmente, pela aproximação da satisfação com o processo motivacional. A exemplo disso, tem-se uma fase de estudos que ocorreu durante a Segunda Guerra Mundial, em que o movimento das relações humanas enfatizou o crescimento mental do trabalhador como a principal causa da satisfação. De acordo com esse movimento, a organização poderia aumentar a satisfação do trabalhador redefinindo o trabalho, tornando-o mais desafiante e rico.

Esse cenário perdurou por longo tempo, em que satisfação e motivação estiveram juntas nas teorias que tratavam das características individuais ligadas aos comportamentos de trabalho, tais como: a Teoria de Motivação-Higiene (HERZBERG, 1959), a Teoria de Satisfação de Necessidades (VROOM, 1964) e a Teoria de Expectativas e Instrumentalidade (HACKMAN; PORTER, 1971). Para estes estudiosos, a satisfação no trabalho seria um componente da motivação que conduz os trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamentos desejáveis para as organizações, tais como: aumento de desempenho e produtividade, permanência na empresa e diminuição de faltas ao trabalho. Posteriormente, entre os anos 1970 e 1980, a satisfação passou a ser concebida como uma atitude (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008). Para Robbins, Judge e Sobral (2011), as atitudes são

afirmações avaliativas, tanto positivas quanto negativas, sobre objetos, indivíduos ou fatos, refletindo uma predisposição pessoal sobre uma determinada circunstância, como, por exemplo, a expressão da opinião de um indivíduo – sua atitude – a respeito de seu trabalho.

Nessa mesma época, Locke (1976) apresentou sua clássica definição de satisfação como sendo um estado emocional, prazeroso ou positivo, que resultaria, invariavelmente, de experiências relacionadas ao trabalho. Este estado emocional seria resultado de agentes (relacionamento com as chefias e colegas, procedimentos organizacionais, entre outros) e eventos (condições físicas do trabalho e reconhecimento pelos demais, por exemplo) ligados ao trabalho, sendo eles potenciais promotores da satisfação.

Outra vertente de estudos sobre o mesmo tema revela que a satisfação está ligada a pressupostos humanistas e sociais que cobram das empresas maiores responsabilidades sociais e que, por isso, poderia ser uma estratégia para monitorar o quanto as organizações promovem, ou não, a saúde e o bem-estar de seus trabalhadores. Isso porque os sentimentos que emergiriam nos contextos de trabalho poderiam irradiar para a vida pessoal, familiar e social dos indivíduos, influenciando seus níveis de bem-estar e até sua saúde física e mental (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

A partir dos anos 1990, os pesquisadores concentraram suas investigações em outros conceitos afetivos, como: afetos positivos e negativos, estado de ânimo e emoções discretas, buscando compreender fenômenos como estresse, sofrimento e saúde mental dos trabalhadores. Por fim, a satisfação no trabalho é tratada no século XXI como um dos múltiplos conceitos que compõem a afetividade no contexto de trabalho ou, de forma específica, como um vínculo afetivo do indivíduo com seu trabalho. Dessa forma, passa a ser compreendida como um produto (*output*) do ambiente organizacional sobre a saúde do trabalhador. Além disso, a satisfação é apontada como um dos três componentes psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, seguida de envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Nesse cenário, a satisfação no trabalho se configura na representação da totalidade do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto de trabalho (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

O indivíduo, através do trabalho, consegue assegurar a sua inserção social, permitindo que se constitua neste meio. Dessa forma, o trabalho vai além de garantir o sustento material, determinando a formação da identidade pessoal e das suas relações no contexto das sociedades, organizações e grupos. Nesse cenário, a satisfação com o trabalho revela-se como um conjunto de sentimentos favoráveis em relação à atividade laboral, de forma que quanto

maior forem os determinantes da satisfação, maior poderá ser o esforço do trabalhador, o que repercutirá em um serviço de qualidade superior. Dentre esses determinantes, podem ser citados como importantes: a remuneração adequada com a atividade desenvolvida, a autonomia para a tomada de decisões, a possibilidade de ascensão profissional e o reconhecimento pessoal, além do orgulho de fazer parte de determinadas instituições. Nesse sentido, o desenvolvimento profissional deve ser compartilhado entre trabalhadores e instituição, por meio de oportunidades de aprendizagem, e, neste último caso, acredita-se que o estilo de gerência participativa seja um fator que possa contribuir para a satisfação no trabalho (NUNES *et al.*, 2010). Para Rebouças, Legay e Abelha (2007), a satisfação no trabalho representa um estado emocional decorrente da interação entre trabalhadores, suas características pessoais, crenças e expectativas com relação ao contexto de trabalho.

Um outro ponto importante a ser destacado na satisfação é quanto ao bem-estar, entendido por Siqueira e Padovam (2008) como um construto psicológico multidimensional, composto por vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo). Dessa forma, segundo os autores, a estrutura proposta para o conceito de bem-estar no trabalho reuniria três conceitos com conotações positivas, na medida em que engloba ligações prazerosas no contexto de trabalho. A satisfação no trabalho representaria um estado emocional positivo ou de prazer, resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho. Já o envolvimento com o trabalho representaria o grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua autoestima. Por último, o comprometimento organizacional afetivo revela um estado no qual o indivíduo se identifica com uma organização e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela com o objetivo de realizá-los.

Além disso, Siqueira e Padovam (2008) evidenciaram em suas pesquisas que, especificamente, no caso da satisfação no trabalho, houve um avanço em sua concepção definindo seus aspectos específicos. Essa concepção multidimensional, segundo os autores, envolve cinco domínios do ambiente de trabalho, sendo eles: os relacionamentos com as chefias e com os colegas de trabalho, as satisfações resultantes do salário pago pela empresa, das oportunidades de promoção ofertadas pela política de gestão da empresa e, por fim, das satisfações com as tarefas realizadas.

Baseados na Psicologia Positiva, proposta por Seligman e Csikszentmihalyi (2000), Siqueira e Padovam (2008) propuseram um modelo teórico para bem-estar no trabalho (BET). Este modelo compreende um estado mental positivo composto pela articulação de três

vínculos, também positivos, denominados: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Esta concepção fundamenta-se na ideia de que o BET seria tratado com um estado mental positivo por conta da possibilidade do trabalhador experimentar períodos que emergem dele, de forma interligada, sentimentos positivos desencadeados por aspectos presentes no ambiente de trabalho (satisfação), estados de harmonia pela compatibilidade entre suas habilidades profissionais e as exigências inerentes à função exercida (envolvimento com o trabalho) e sentimentos positivos a respeito da instituição que o emprega (comprometimento organizacional afetivo). A escolha desses três componentes do modelo teórico é explicada por contemplar aspectos psicológicos de natureza cognitiva (mental), nos quais estão embutidos crenças e sentimentos estritamente positivos e que surgem no contexto de trabalho.

Siqueira e Gomide Júnior (2004) também sustentam o envolvimento com o trabalho e o comprometimento organizacional como correlatos da satisfação. No entanto, afirmam que os antecedentes da satisfação seriam as condições de trabalho e as características individuais, como personalidade e estado de ânimo. Já como consequências, resultaria em menor rotatividade, menos faltas ao trabalho, melhor desempenho e produtividade, diminuindo, assim, a intenção de sair da organização. E essas características individuais é que fazem com que a satisfação tenha passado por tantas concepções distintas, afinal, os indivíduos possuem diferentes fatores motivacionais, pois, além de procurarem formas distintas de satisfação, também oferecem à organização contribuições singulares (CASADO, 2002).

No que diz respeito, especificamente, à satisfação no trabalho, o modelo prevê a sua partição em três grandes categorias como suas fontes, sendo os seguintes sentimentos oriundos de: relações com as pessoas no local de trabalho (chefia e colegas), retribuições organizacionais (salário e promoções) e a atividade que desempenha (tarefas). Dessa forma, o conceito de satisfação no trabalho recebe uma concepção multidimensional envolvendo considerações positivas do trabalhador sobre cinco componentes específicos do ambiente de trabalho, sendo eles: chefia, colegas, salário, promoções e tarefas. É importante ressaltar que estudos no Brasil revelaram que os escores mais elevados entre diferentes amostras de trabalhadores dos setores de educação (universidades e escolas públicas), industrial, financeiro e de prestação de serviços estavam relacionados com a tarefa e satisfação com as pessoas (chefia e colegas), seguidos por satisfação mais baixa com salário e promoções (SIQUEIRA, 2009).

Por outro lado, envolvimento com o trabalho recebeu de Siqueira e Padovam (2008) uma categorização concebida por Csikszentmihalyi (1999) em que qualquer atividade poderia levar o indivíduo a alcançá-lo, caso atenda a três condições: existir uma meta a ser alcançada por meio das atividades, os desafios impostos pelas atividades serem vencidos pelas habilidades do indivíduo e haver *feedback* oferecido pelas próprias atividades realizadas. Pode-se reconhecer que se trata de uma interação particular e restrita à subjetividade do indivíduo, que ocorre entre ele e as atividades executadas. Deste entendimento fazem parte o indivíduo que realiza as atividades, os recursos de que dispõe, sua percepção de sucesso na realização das tarefas e o reconhecimento do atingimento da meta. Sendo assim, o indivíduo deve reconhecer que aspectos ligados ao trabalho são importantes para a sua vida e por isso o completam.

No que diz respeito ao comprometimento organizacional afetivo, Siqueira e Padovam (2008) o definem como uma identificação do indivíduo com a instituição e o desejo de nela permanecer trabalhando, o qual emerge de sentimentos positivos, como entusiasmo, orgulho, confiança e dedicação, entre outros. Enquanto os dois primeiros componentes do modelo teórico contém vínculos positivos com o ambiente de trabalho (satisfação) e com a natureza do trabalho (envolvimento), o último componente é uma ligação afetiva com a instituição, possibilitando que o indivíduo nutra sentimentos positivos por ela.

Assim, o comprometimento organizacional pode ser entendido como uma variável de atitude, relacionada à satisfação no trabalho, cujos componentes são: a aceitação dos objetivos organizacionais, a disposição em trabalhar com afinco pela organização e o desejo de permanecer nela (SPECTOR, 2010). De acordo com Meyer, Allen e Smith (1993), existiriam três tipos de comprometimento organizacional cujos conceitos revelariam a natureza e as origens de tal comportamento. O primeiro, tratado como comprometimento afetivo, ocorreria quando o trabalhador desejasse permanecer na organização por motivos emocionais, ou seja, surge das condições de trabalho e das expectativas, revelando se o trabalho forneceu as recompensas que ele esperava. O segundo, o comprometimento contínuo, diria respeito a situações em que o indivíduo permanece na organização por necessitar dos benefícios e do salário ou por falta de alternativas de trabalho disponíveis. O último, o comprometimento normativo, tem sua origem nos valores do funcionário, pois ele acredita que deve este comprometimento à organização pela crença de que é a coisa certa a fazer. Um exemplo disso seria ele julgar que possui uma obrigação com a organização em função de favores que dela tenha recebido como o pagamento dos gastos com sua educação.

Em virtude do exposto neste capítulo, fica claro que na literatura existe uma variedade de definições a respeito de satisfação no trabalho (REBOUÇAS, LEGAY e ABELHA, 2007; SIQUEIRA e PADOVAM, 2008; SIQUEIRA, 2009; NUNES *et al.*, 2010). No entanto, apesar da falta de consenso, há convergência entre os autores com relação à multidimensionalidade, complexidade e volatilidade dos atuais contextos de trabalho, das relações sociais que neles são estabelecidas e, por consequência, da satisfação no trabalho. Para Martins e Santos (2006), os estudos sobre satisfação no trabalho demonstram que esta se trata de uma variável afetiva, de natureza atitudinal, resultante da interação entre as características do trabalho e as características pessoais dos trabalhadores. Além disso, a satisfação no trabalho é influenciada pela competitividade entre as organizações, sendo presença permanente nos contextos de trabalho a nível mundial, conduzindo os trabalhadores a vivenciarem constantes adaptações para que possam realizar suas atividades para as quais, nem sempre, são devidamente capacitados (SIQUEIRA; KURCGANT, 2012).

Essas adaptações por que passam os trabalhadores tornam-se desafios capazes de influenciar na realização das tarefas diárias, podendo produzir satisfação em alguns e, em outros, insatisfação. E isso se relaciona com a capacidade do indivíduo em se adequar ao seu ambiente de trabalho, levando em consideração as mudanças por que ele pode passar em função até da competitividade. Essa correspondência entre trabalho e indivíduo seria dada pela relação entre o que as pessoas dizem querer do seu trabalho e o que elas dizem ter, como por exemplo, que autonomia um funcionário tem e qual desejaria ter. Dessa forma, quanto menor a discrepância entre ter e querer, maior seria a satisfação no trabalho. Nesse sentido, a satisfação resultará em desempenho, pois indivíduos que gostam de seu trabalho se empenharão mais e, conseqüentemente, terão um desempenho melhor (SPECTOR, 2010). Por outro lado, Jacobs e Solomon (1997) afirmam o contrário, ou seja, o desempenho deve resultar em satisfação, pois indivíduos com bom desempenho tendem a se beneficiar, e os benefícios conquistados podem aumentar a satisfação.

Sendo assim, o trabalho não é somente uma fonte de bem-estar, mas também de mal-estar, e que esse mal-estar ocupacional pode estar associado aos efeitos adversos das condições profissionais, entendido como sinônimo, causa ou consequência do estresse profissional. Além disso, pode ser tratado como um conceito amplo que compõe outros mais específicos, tais como: insatisfação, esgotamento, ansiedade, estresse, neurose, depressão, desejo de abandonar a profissão e o absenteísmo laboral. O mal-estar ocupacional se manifesta de inúmeras formas que podem ser reunidas em sintomas físicos, cognitivos,

emocionais e comportamentais (CAMPOS; DAVI, 2011; FONTANA, 2010; MURCHO; JESUS; PACHECO, 2008). O mal-estar surge no instante em que a reorganização do trabalho não é mais possível, pois a relação entre trabalhador e organização é bloqueada, gerando sentimentos de desprazer e tensão (DEJOURS, 2011).

Assim, o contexto de trabalho pode influenciar tanto o prazer como o sofrimento, considerados elementos da subjetividade do trabalhador. O trabalho pode impor um ambiente no qual suas necessidades não sejam consideradas e, por conta disso, não se sinta valorizado. Tampouco não lhe são dadas oportunidades de expor sua identidade e subjetividade. Neste cenário, deixa de ser fonte de prazer e torna-se desgastante, sofrido e, quando percebido, o sofrimento sinaliza que algo está errado e, se tratado, evita o adoecimento quando são criadas alternativas para trabalhar as adversidades que surgirão (MENDES; MORRONE, 2002).

O significado do trabalho, isto é, a importância social do trabalho, o controle do indivíduo sobre o trabalho, a rotina, as relações sociais de trabalho e suas dificuldades, as atitudes do trabalhador, sua satisfação e seu comprometimento, a carga mental no trabalho, o conflito trabalho-família, entre outras variáveis, são todas reconhecidas como importantes para determinar o nível de saúde mental do trabalhador. Uma das consequências possíveis para situações de sofrimento no trabalho é a Síndrome de *Burnout*, que afeta, principalmente, profissionais da área de serviços quando em contato direto com seus usuários e em atividade de cuidado, tais como profissionais da área da saúde e educação, policiais e agente penitenciários, entre outros. Essa síndrome é definida como uma reação crônica gerada a partir do contato direto e excessivo com outros seres humanos, especialmente quando estes estão preocupados ou com problemas. A Síndrome de *Burnout* é um conceito multidimensional que envolve três componentes: exaustão emocional, em que os trabalhadores percebem que não podem dar mais de si a nível afetivo; falta de envolvimento pessoal no trabalho, gerando uma evolução negativa no trabalho; e despersonalização, através do desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas em relação às destinatárias do trabalho, substituindo o vínculo afetivo pelo racional. A explicação para o desenvolvimento desse estado mental vem da exigência de tensão emocional constante, atenção, dedicação e entrega do trabalhador, o qual acaba se envolvendo afetivamente e se frustrando por ser incapaz de modificar as situações que se apresentam no seu cotidiano e, por consequência, sente-se derrotado e desiste simbolicamente, entrando, assim, em *Burnout* (JACQUES e CODO, 2011).

Uma outra consequência possível para situações de sofrimento no trabalho é a síndrome da insensibilidade, em que o trabalhador desenvolve uma dificuldade em reconhecer, expressar e distinguir seus próprios sentimentos, desencadeada a partir da insistência em negar, para si e para os outros, seus sentimentos de insatisfação e sofrimento psíquico gerados no contexto de trabalho. Entretanto, este estado de negação transcende a esfera laboral e atinge sua vida pessoal e, assim, o sofrimento físico passa a ser uma alternativa de expressão do sofrimento psíquico, manifestado através de distúrbios psicossomáticos, observados no cotidiano das organizações (SELIGMANN-SILVA, 1992). Seja qual for a possível consequência apontada para as situações de sofrimento no trabalho, de acordo com Marqueze e Moreno (2005), a determinação da satisfação e suas consequências para a saúde do trabalhador nem sempre serão claras, pois alguns fatores, como, por exemplo, relacionamento com colegas de trabalho, podem ser, ao mesmo tempo, determinantes e consequentes da satisfação. No entanto, para os autores, parece claro que ações visando promover a saúde do trabalhador devem ser desenvolvidas com o objetivo de atenuar as dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores a respeito do bem-estar físico, mental e social, já que a satisfação figura nesta relação como determinante da sua saúde. Nesse sentido, Handel (2005) sintetiza a satisfação no trabalho como um constructo multicausal e plurideterminado, constituído por múltiplas dimensões particulares.

Outro aspecto a ser observado em relação à satisfação é a intenção de sair da organização. Dentre os preditores mais comuns para a intenção de sair da organização está a satisfação no trabalho, havendo uma relação consistente entre a satisfação e a rotatividade. A intenção de sair da organização envolve pensamentos do indivíduo a respeito de desistir do emprego, intenção de buscar outra oportunidade de trabalho e sua real intenção em deixar a organização. A intenção de sair gera um efeito negativo no desempenho da organização devido ao desvio comportamental dos indivíduos que pensam em sair dela, ou até mesmo em decorrência da perda de mão de obra qualificada pela efetivação da decisão de deixá-la (CHANG; WANG; HUANG, 2013). Vandenberg e Nelson (1999) estabeleceram a definição de *turnover* ou rotatividade como sendo a probabilidade estimada dos indivíduos que estarão constantemente deixando a organização em um futuro próximo. Dessa forma, além da satisfação, como preditora da intenção de sair da organização, outros também estariam relacionados a essa intenção, tais como: comprometimento organizacional, aspectos financeiros e variáveis demográficas como a idade, o gênero e o grau de educação do trabalhador (CHANG; WANG; HUANG, 2013). O comprometimento organizacional é

tratado como uma variável atitudinal que revela o quanto de lealdade e apoio um empregado oferece à organização. Ela exprime uma relação de um trabalhador identificado e envolvido com a organização, a crença e aceitação dos valores e objetivos da organização e o desejo de continuar a fazer parte do quadro de colaboradores (BAOTHAM, HONGKHUNTO e RATTANAJUN, 2010).

Assim, é possível constatar que a satisfação, a intenção de sair da organização e o comprometimento organizacional são fatores presentes em diversas pesquisas, o que sugere, entre outras hipóteses, a possibilidade de correlação desses aspectos com o desempenho organizacional, ressaltando, dessa forma, a importância de estudá-los.

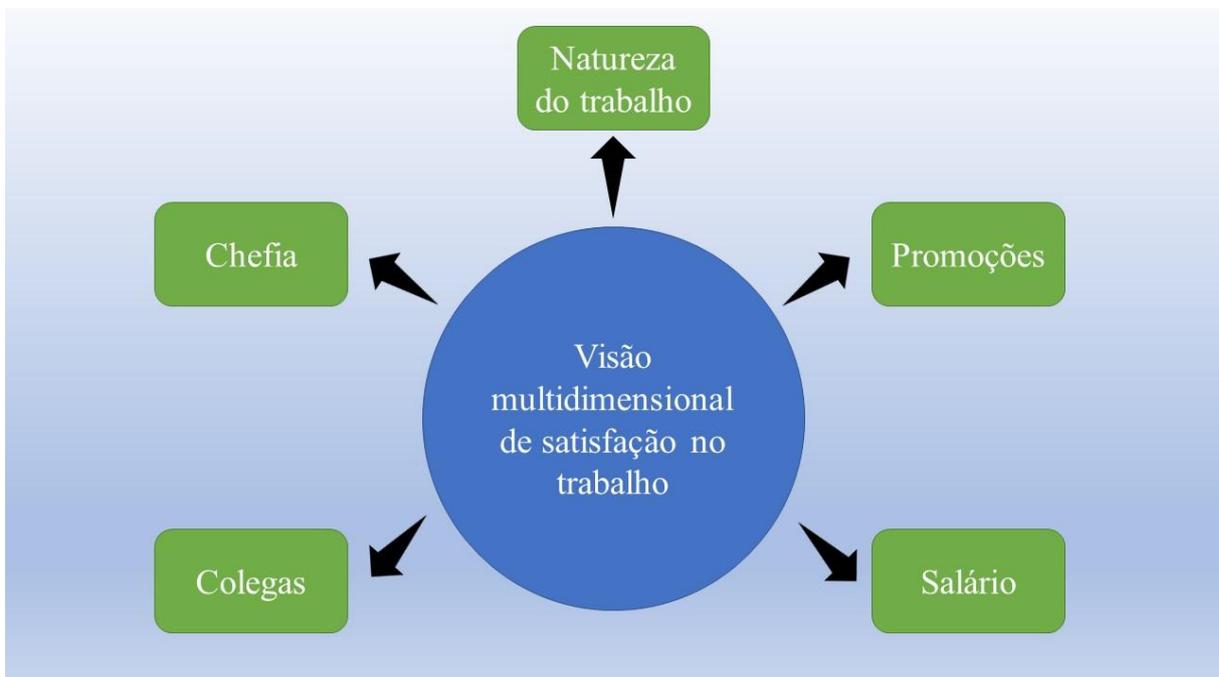
Retomando a discussão a respeito da variedade de definições propostas para a satisfação no trabalho, Siqueira (2008b) ressalta que ela representa o quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações. Dessa forma, segundo este autor, cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho (satisfação com o salário, os colegas, a chefia, as promoções e o próprio trabalho) estabelece uma origem das experiências prazerosas. Ao investigar a satisfação no trabalho, o pesquisador avalia 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 e prazerosos. As dimensões que envolvem os colegas de trabalho e a chefia são relativas ao ambiente social, pois contemplam aspectos do cargo ocupado. O salário e as promoções têm sua origem nas políticas de gestão de pessoas, as quais proporcionam interação entre o trabalhador e a organização, de forma a avaliar uma relação de troca.

A satisfação no trabalho exprime o grau em que o contexto de trabalho no qual o trabalhador está inserido consegue convergir com suas necessidades (BAOTHAM; HONGKHUNTO; RATTANAJUN, 2010). Nesse sentido, é possível citar fatores externos, porém relacionados ao próprio trabalho, que influenciam na satisfação, tais como: a remuneração, o tipo de tarefa realizada, o comportamento da chefia, as possibilidades de promoção, a convivência entre a equipe, as condições físicas, as regras e políticas da organização, a estabilidade no emprego, o desenvolvimento pessoal e a carga de trabalho (TAMAYO, 2000). A esses fatores são adicionadas as características individuais ou fatores internos, são eles: a idade, o gênero e o grau de educação do trabalhador (AYDOGDU; ASIKGIL, 2011). Dessa forma, a satisfação do trabalhador pode ser influenciada tanto por fatores internos como externos. Estes últimos sintetizados nas dimensões: *salário, colegas de*

*trabalho, chefia, promoções e natureza do trabalho*, conforme modelo proposto por Siqueira e Gomide Júnior (2004) apresentado na Figura 2 e detalhado posteriormente. Para estes autores, a satisfação no trabalho corresponde ao grau de contentamento do indivíduo com relação a essas dimensões do seu trabalho.

Essa forma de análise pode ser corroborada com a proposta de Spector (2010), a qual sustenta que a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que revela como os indivíduos se sentem em relação ao seu trabalho, seja no todo ou em relação a alguns aspectos. Na primeira forma de análise, a abordagem global, seria considerada a satisfação no trabalho como um único sentimento e global em relação ao trabalho. No entanto, a segunda abordagem levaria em conta as diferentes facetas do trabalho, como: prêmios (em espécie ou vantagens), as outras pessoas do trabalho (supervisores ou colegas), as condições e a natureza do trabalho. Ainda de acordo com este autor, a abordagem por facetas permite um quadro mais completo da satisfação no trabalho, pois um indivíduo, geralmente, apresenta diferentes níveis de satisfação em relação às várias facetas, ou seja, ele pode estar muito satisfeito com o salário, mas nem tanto com a natureza do trabalho e a chefia.

**Figura 2:** Os cinco fatores da satisfação no trabalho numa abordagem multidimensional.



Fonte: Siqueira e Gomide Júnior (2004, p. 304).

Este modelo expõe as bases da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), cujo objetivo é avaliar o grau de contentamento do indivíduo no que diz respeito às cinco dimensões apresentadas na figura, fornecendo uma medida multidimensional da satisfação. A constituição desta escala não intenta avaliar um amplo conjunto de dimensões do trabalho, mas, sim, aqueles aspectos que a teoria define como dimensões do conceito de satisfação (SIQUEIRA, 2008b). Abaixo, descreve-se um pouco sobre cada uma dessas dimensões.

#### **- Satisfação com o salário**

A satisfação com o salário revela o grau de contentamento com o salário que recebe se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços despendidos na realização do trabalho (SIQUEIRA, 2008b). Para Locke (1976), o salário além do caráter pecuniário, pode representar uma medida da competência do trabalhador em determinado mercado, em que mesmo quando o julgue justo, não necessariamente será um motivo de satisfação, caso não seja suficiente para cobrir suas despesas. Spector (2010) afirma que é a justiça ou equidade na distribuição dos salários que determina a satisfação com o salário. De acordo com as pesquisas deste autor, é possível que existam pessoas satisfeitas com um baixo salário enquanto atletas profissionais e artistas estejam insatisfeitos com salários muito altos. Pois, os indivíduos que ganham mais dinheiro não necessariamente estarão satisfeitos quando têm trabalhos diferentes. Por outro lado, ao se isolar uma amostra de indivíduos que fazem o mesmo trabalho, os que são melhor remunerados estarão mais satisfeitos, revelando a relatividade desta dimensão e não apenas uma avaliação numérica efetiva do quanto se é remunerado.

#### **- Satisfação com os colegas de trabalho**

A satisfação com os colegas de trabalho mostra o quanto o trabalhador está de acordo com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento estabelecido com os demais (SIQUEIRA, 2008b). De acordo com Puente-Palacios e Borges-Andrade (2005), é razoável supor que o efeito positivo da relação de interdependência dos trabalhadores na realização de tarefas e o consequente atingimento dos resultados obtenha maiores níveis de satisfação quando existe congruência nesses aspectos. Isso porque expectativas positivas sobre outros indivíduos influenciam positivamente a satisfação e o comprometimento com a equipe de

trabalho. Ao contrário, quando houver incongruência na interdependência de tarefas e resultados, os níveis de satisfação tendem a ser mais baixos. No entanto, os autores ressaltam que, apesar disso, há evidências de que as crenças do indivíduo também influenciam o seu nível de satisfação com a equipe. Essas crenças se resumem em convicções individuais a respeito de fatos e eventos. Além disso, os autores concluíram que a satisfação com a equipe de trabalho possui correlação com o seu desempenho, o que eles chamaram de efetividade das equipes. Por último, os resultados das pesquisas revelaram que a maior interdependência de resultados gera maiores níveis de satisfação, desde que os membros da equipe de trabalho a considerem uma unidade efetiva, pois caso não possuam essa crença a correlação não se estabelecerá e, além disso, essas equipes devem ser caracterizadas pela elevada interdependência de tarefas. Isto posto, uma investigação isolada da relação entre dependência de resultados e satisfação pode induzir o pesquisador a conclusões errôneas, caso haja desconsideração de outras variáveis, como a interdependência de tarefas e a crença do indivíduo a respeito da equipe de trabalho. Os resultados ainda sugerem que as intervenções nas organizações podem ser mais efetivas quando as ações enfoquem, simultaneamente, indivíduos e equipes.

#### **- Satisfação com a chefia**

A satisfação com a chefia revela o grau de reconhecimento da capacidade profissional do chefe pelo seu subordinado, explicitando o interesse daquele por este e o entendimento entre eles. Sendo assim, para que as organizações cumpram seus objetivos e sua missão, obtendo os resultados pretendidos, é preciso garantir a dinâmica organizacional através de ações coerentes mantendo a estabilidade necessária. O poder organizacional é um meio de alcançar esta dinâmica o qual pode ser desenvolvido pela liderança. Esse tema é alvo singular de atenção por parte das organizações e dos pesquisadores na área do comportamento organizacional. No Brasil, existem pesquisas analisando a relação dos estilos gerenciais que possuem como base tendências comportamentais (SIQUEIRA, 2008b). Izidro-Filho e Guimarães (2008) buscaram identificar estilos gerenciais que desenvolvem mecanismos que estimulam a aprendizagem nas organizações. Os resultados encontrados pelos pesquisadores revelam que o estilo orientado para o relacionamento se destaca em ações de aquisição, compartilhamento e controle de conhecimentos, os quais são indutores da aprendizagem em organizações. Por outro lado, os estilos voltados para a tarefa e relacionamento foram

pesquisados por Santos e Castro (2008), cujos resultados revelaram que iniciativa e investigação são dimensões de destaque em estilos que harmonizam a atenção da chefia tanto para a produção quanto para as relações. Essa dimensão revela o grau de contentamento com a organização e a capacidade profissional do chefe, assim como o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e o entendimento entre eles.

#### **- Satisfação com as promoções**

Essa dimensão revela o contentamento com o número de vezes que o trabalhador já recebeu promoções, com as garantias oferecidas aos promovidos, com a forma da empresa efetivar as promoções e com o tempo para alcançar a promoção (SIQUEIRA, 2008b). De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2011), a alocação de alguma forma de recompensa, a exemplo das promoções, via de regra, deveria ser precedida de um sistema de avaliação de desempenho justo e transparente, com critérios precisos e preestabelecidos, caso contrário, além da desconfiança dos trabalhadores, esses receberão recompensas acima ou abaixo do merecido. A falta de equidade em um determinado processo de avaliação pode gerar a redução do esforço do trabalhador, o absenteísmo e a intenção de sair da organização. Ademais, os níveis de satisfação aumentam quando as questões do desempenho e da carreira são, ampla e abertamente, discutidas, permitindo ao trabalhador participar do processo de avaliação que precede a distribuição das promoções.

#### **- Satisfação com a natureza do trabalho**

A satisfação com a natureza do trabalho mostra o quanto está o trabalhador de acordo com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade delas de não o subutilizar e com sua diversificação (SIQUEIRA, 2008b). De acordo com Spector (2010), a natureza do trabalho pode ser dividida em cinco componentes: a variedade de habilidade, que diz respeito ao número de diferentes habilidades necessárias à realização de um determinado trabalho; a identidade da tarefa, a qual revela se o funcionário faz todo o trabalho ou parte dele; o significado da tarefa, que demonstra o impacto que o trabalho tem sobre outras pessoas; a autonomia, que reflete a liberdade que o trabalhador tem para realizar o seu trabalho da maneira como ele planeja; e *feedback* da tarefa, que permite que o trabalhador saiba que está fazendo seu trabalho de maneira correta. O autor ressalta que esses cinco componentes ou

característica definem a complexidade e o desafio de um trabalho, afirmando que, quanto maiores forem os escores atribuídos a essas dimensões, maior será a satisfação com a natureza do trabalho.

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Após a delimitação da abrangência do estudo e o embasamento do instrumento de coleta através da revisão de literatura, segue a modelagem da metodologia, fundamentada numa pesquisa de natureza quantitativa. De acordo com Gunter (2006), na pesquisa quantitativa busca-se obter o máximo de controle sobre o contexto, inclusive com a produção de ambientes artificiais, objetivando reduzir ou eliminar a interferência de variáveis interferentes e irrelevantes. Entre essas variáveis incluem-se, além dos atributos do pesquisador, como por exemplo, seus valores, também as variáveis contextuais ou os atributos do objeto de estudo que não interessam naquele momento da pesquisa. Além disso, trata-se de uma pesquisa *survey*, pois de acordo com Freitas *et al.* (2000), esse tipo de investigação buscaria a produção de descrições quantitativas de uma população através do uso de um instrumento predefinido.

Com relação à amostra, foi utilizada a técnica probabilística estratificada, com base nas proporções de duas instituições presentes no HU/FURG: a FURG com 360 servidores e a EBSEH com 605 empregados (EBSEH, 2017-2018, EBSEH, 2018). A exclusão da instituição FAHERG foi devido à contratação programada de 203 empregados pela EBSEH e a consequente demissão deste quantitativo de trabalhadores da FAHERG no ano de 2018. Isso porque, em um futuro próximo, todos os trabalhadores da FAHERG serão substituídos pelos da EBSEH (EBSEH, 2018).

Segundo Freitas (2000), a técnica probabilística ou aleatória permite que todos os elementos da população possuam a mesma chance de serem escolhidos, resultando em uma amostra representativa baseada em um processo randômico ou aleatório de seleção dos respondentes, suprimindo a subjetividade da amostra. De acordo com Agresti e Finlay (2012), a amostra aleatória estratificada divide a população em grupos separados, chamados de estratos e, então, seleciona uma amostra aleatória simples de cada estrato. O Hospital Universitário, objeto deste estudo, possui 965 profissionais cadastrados entre FURG e EBSEH. Sendo assim, para a obtenção de um nível de confiança de 95% foi necessária uma amostra de 275 profissionais, conforme demonstrado a partir da seguinte fórmula (AGRESTI; FINLAY, 2012):

$$n = (Z^2 \times P \times Q \times N) / (E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times Q)$$

$$n = (1,96^2 \times 0,50 \times 0,50 \times 965) / (0,05^2 \times (965 - 1) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50)$$

$$n = 926,786 / 2,41 + 0,9604$$

$$n = 926,786 / 3,3704$$

$$n = 274,9780$$

Onde:

n – tamanho da amostra;

Z – nível de confiança do estudo = 95% ( $\sigma = 1,96$ );

P – prevalência do evento (proporção das características pesquisadas no universo) = utilizou-se de 50% que maximiza o tamanho da amostra quando não se sabe a prevalência;

Q – complementar da prevalência ( $1 - P$ ), ou seja, a proporção do universo que não possui as características pesquisadas;

N – população total = 965 profissionais;

E – erro amostral de 5% (0,05 – erro de estimativa permitido).

A amostra estratificada foi baseada nas proporções da quantidade de trabalhadores de cada instituição sobre a amostra total (275 profissionais). Como a FURG possui um quadro de 360 servidores, sua proporção é de 37,31% sobre o total. Já EBSEH, com 605 empregados, resulta em uma proporção de 62,69%. Dessa forma, a amostra estratificada teve a seguinte composição: 102 servidores da FURG e 173 empregados da EBSEH. Para garantir a aleatoriedade da amostra, foi utilizada uma planilha eletrônica para sorteio dos 275 profissionais ao acaso.

Como etapa inicial da coleta de dados, foi solicitado ao respondente o preenchimento de informações sociodemográficas, sendo elas: *sexo, idade, escolaridade, empregador, cargo, atividade desempenhada, setor de trabalho, tempo de serviço na instituição e na unidade*. Essas informações compõem o cabeçalho da Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) – Apêndice B, desenvolvida e validada no Brasil por Mendes e Ferreira (2006), utilizada nesta pesquisa, com o objetivo de captar as representações (WEILL-FASSINA, A.; DUBOIS, D.; RABARDEL, 1993) que os indivíduos têm de seu contexto de trabalho, com base em três dimensões analíticas interdependentes:

- a) condições do trabalho;
- b) organização do trabalho; e
- c) relações socioprofissionais de trabalho.

Esse instrumento compõe-se, originalmente, de 30 afirmativas, que devem ser respondidas em uma escala do tipo Likert variando de 1 (“nunca”) a 5 (“sempre”), em função da avaliação que o indivíduo faz do seu contexto de trabalho, evidenciando o grau em que o conteúdo de cada afirmativa se aplica à organização em que trabalha (SIQUEIRA, 2008b). A aplicação da EACT foi realizada de forma individual, garantindo que os respondentes tenham entendido as instruções e o modo de assinalar suas respostas, lembrando que o tempo de aplicação é livre.

Para avaliar o grau de satisfação dos colaboradores do HU/FURG foi utilizada a versão reduzida da Escala de Satisfação no Trabalho (EST) – Apêndice C, construída e validada no Brasil por Siqueira (2008b), que revela uma medida multidimensional, cujo objetivo é avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho: *satisfação com o salário, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções e satisfação com a natureza do trabalho*. Acredita-se que tal instrumento contempla as principais facetas ou dimensões da satisfação, de acordo com a revisão de literatura realizada, além de possibilitar uma análise pormenorizada a respeito do impacto de cada uma delas na promoção da satisfação dos trabalhadores. Esse instrumento compõe-se, originalmente, de 15 afirmativas, que devem ser respondidas em uma escala do tipo Likert variando de 1 (“insatisfeito”) a 5 (“satisfeito”), em função do grau em que o conteúdo de cada questão representa a sua satisfação. Além disso, sendo a intenção de sair da organização uma consequente da satisfação, foram propostas três questões a esse respeito (Apêndice D), após a revisão da literatura.

Como forma de aprimorar as afirmativas, o questionário fruto das informações sociodemográficas e das escalas supracitadas foi submetido a um pré-teste com especialistas e com os primeiros 30 respondentes, a fim de dirimir possíveis dúvidas no preenchimento. Os especialistas que participaram desse pré-teste, todos servidores da FURG, foram: dois docentes doutores da área da saúde; quatro enfermeiras, sendo uma doutora, uma mestra e duas especialistas, todas da área da saúde; uma técnica de laboratório doutora em enfermagem; e uma técnica administrativa doutora na área da saúde. Através desse pré-teste foi possível corrigir e aprimorar o instrumento de coleta, do qual resultou no questionário do Apêndice A.

Apesar da utilização de instrumentos previamente validados, em função de algumas adaptações e pelo fato de que a presente pesquisa ocorre em amostra diversa daquela da validação original, a validade dos construtos foi realizada logo após a aplicação dos questionários. Inicialmente, a normalidade dos dados foi atestada pelo teste de Kolmogorov-

Smirnov. Em seguida, para testar a adequação da amostra foram aplicados o teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett. Por último, utilizou-se a análise fatorial exploratória (AFE) para confirmação dos construtos propostos pelo modelo.

Após a validação do instrumento de coleta de dados, foram realizadas as análises das variáveis sociodemográficas, do contexto de trabalho e da satisfação dos colaboradores do HU/FURG, através de cinco diferentes análises estatísticas: 1) Estatística descritiva da amostra; 2) Análises de variância entre subgrupos de profissionais; 3) Análise de correlação simples (Pearson); 4) Análise de correlação canônica; e 5) Análise de Regressão Múltipla. Para tanto, utilizou-se o programa IBM SPSS Smartreader (Versão 20).

Destaca-se que esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa na Área da Saúde da FURG sob o processo n.º 23116.004102/2018-30 e aprovado sob o parecer n.º 114/2018.

#### **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Foram distribuídos 316 questionários, dos quais foram devidamente respondidos e recolhidos 275. Houve 34 recusas em participar da pesquisa e sete perdas por não terem sido devolvidos os questionários, estarem incompletos ou indevidamente preenchidos. Ressalta-se que foram apenas validados os questionários que estavam devidamente e totalmente preenchidos.

A Tabela 1 apresenta a caracterização da amostra investigada. Com relação a isso, destaca-se que 61,8% dos profissionais possuem até dois anos de serviço na instituição, o que se deve, em particular, a recente adesão do HU/FURG à EBSEH. Apesar disso, a média de anos de serviço na instituição é de seis anos (6,1), a qual pode ser explicada pela compensação sofrida devido aos profissionais da FURG possuírem, em geral, elevado tempo de serviço (média de 15 anos). Por último, evidencia-se que a média de idade dos profissionais é de 40 anos (39,6), o que denota a maturidade do grupo.

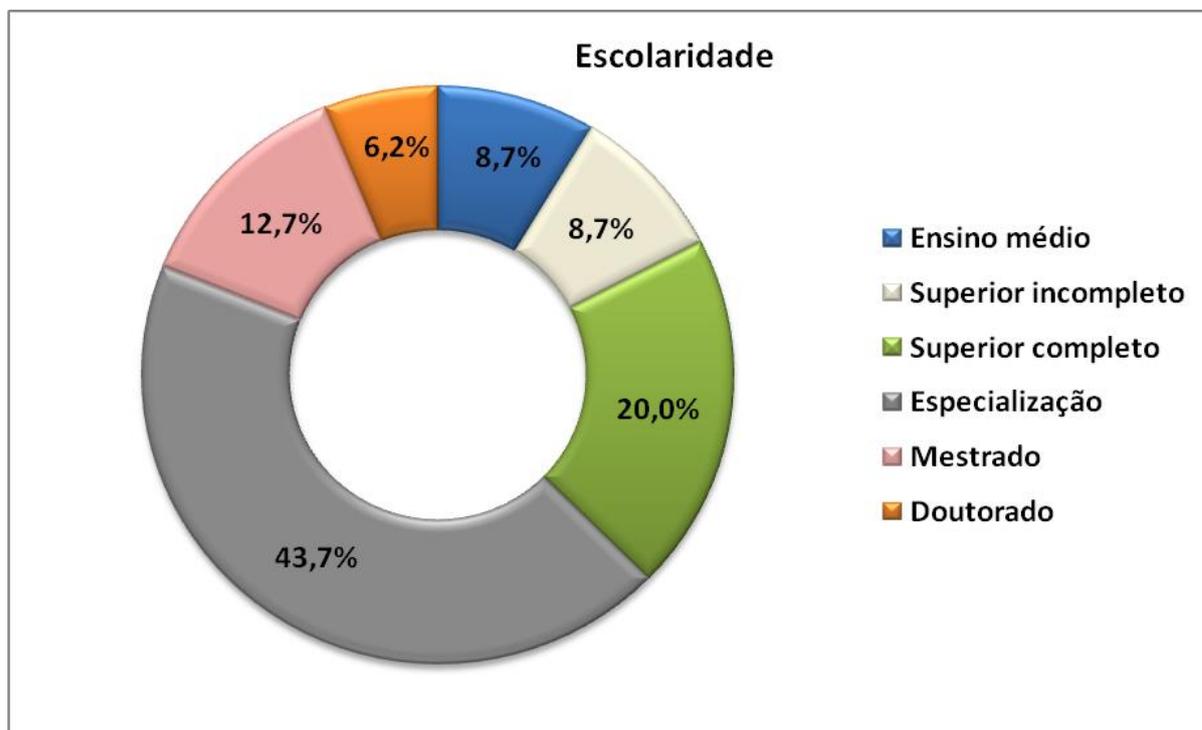
Tabela 1: Caracterização da amostra.

<b>Características</b>	<b>n (275)</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Feminino	201	73,1
Masculino	74	26,9
<b>Escolaridade</b>		
Ensino médio	24	8,7
Superior incompleto	24	8,7
Superior completo	55	20
Especialização	120	43,7
Mestrado	35	12,7
Doutorado	17	6,2
<b>Empregador</b>		
EBSERH	173	62,9
FURG	102	37,1
<b>Cargo</b>		
Enfermeiro	48	17,5
Médico	37	13,5
Técnico em enfermagem	31	11,3
Assistente em administração	23	8,4
Auxiliar de enfermagem	22	8,0
Fisioterapeuta	16	5,8
Técnico em radiologia	13	4,7
Técnico em laboratório	12	4,4
Farmacêutico	10	3,6
Demais cargos (<3%)	63	22,8
<b>Atividade desempenhada</b>		
Assistencial	221	80,4
Administrativa	54	19,6
<b>Setor de trabalho</b>		
Laboratório de Análises Clínicas	18	6,5
Radiologia	17	6,2
UTI Pediátrica	17	6,2
Centro Obstétrico	16	5,8
Clínica Médica	13	4,7
Farmácia	12	4,4
Serviço de Pronto Atendimento	12	4,4
UTI Neonatal	12	4,4
Maternidade	11	4,0
Regulação e Avaliação em Saúde	11	4,0
Unidade de Reabilitação	11	4,0
Bloco Cirúrgico	10	3,6
Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar	10	3,6
Centro de Materiais Esterilizados	9	3,3
Demais setores (<3%)	96	34,9
<b>Tempo de serviço na Instituição</b>		
Até 1 ano	115	41,8
Mais de 1 até 2 anos	55	20,0
Mais de 2 até 5 anos	18	6,6
Mais de 5 anos	87	31,6
<b>Idade (anos)</b>	M = 39,6	DP = 9,3
<b>Tempo de serviço na Instituição (anos)</b>	M = 6,1	DP = 8,0
<b>Tempo de serviço no Setor (anos)</b>	M = 4,3	DP = 6,6

Fonte: Dados da pesquisa.

Importante destacar como relevante que apenas 8,7% possuem somente o ensino médio, sendo que nenhum profissional possui apenas o ensino fundamental, o que demonstra elevado grau de escolaridade dos indivíduos, conforme apresentado no Gráfico 1.

**Gráfico 1:** Caracterização da amostra de acordo com a escolaridade.



Fonte: Dados da pesquisa.

Apesar da utilização de instrumentos previamente validados, como foram necessárias algumas adaptações, principalmente, no que diz respeito às expressões usadas nas questões do questionário e somado ao fato de que a presente pesquisa ocorre em amostra diversa daquela da validação original, a validade dos construtos foi realizada logo após a aplicação dos questionários. Dessa forma, utilizou-se, inicialmente, a análise fatorial exploratória (AFE) com o intuito de confirmar o número de dimensões (fatores) propostas pelo modelo na amostra pesquisada. Para verificar a adequação da amostra foram aplicados o teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett. Anteriormente à análise fatorial, a normalidade dos dados foi atestada pelo teste de Kolmogorov-Smirnov, possibilitando, assim, a realização de testes paramétricos na amostra estudada.

A técnica de extração selecionada foi a análise de componentes principais (ACP), uma técnica que transforma linearmente um grupo de variáveis em um conjunto substancialmente

menor de variáveis não correlacionadas, responsável pela maior parte da informação do conjunto original (FIELD, 2009).

O tipo de rotação das dimensões (fatores) escolhida, que se refere ao método matemático que rotaciona os eixos no espaço geométrico e que tem como principal objetivo tornar o resultado empírico encontrado mais facilmente interpretável, foi o ortogonal. A rotação dos fatores conserva as propriedades estatísticas originais, cujos valores absolutos dos elementos de cada coluna da nova matriz gerada se aproximam, na medida do possível, de 0 ou 1, o que facilita sua interpretação (FIELD, 2009). Entre os modelos de rotação ortogonal mais comumente utilizados, está o método Varimax, opção utilizada nesta pesquisa. A partir dessa análise, foram excluídos nove itens do Modelo de Contexto de Trabalho, conforme apresentando no Quadro 2, e validados todos os 15 itens do Modelo de Satisfação, assim como o de Intenção de Desligamento. A totalidade dos itens do Modelo de Satisfação pode ser identificada na Tabela 3, apartados em suas cinco dimensões.

**Quadro 2:** Questões do Modelo de Contexto de Trabalho e Intenção de desligamento.

Item	Item dimensão	Questão
q10	OT1	O ritmo de trabalho é acelerado.
q11	CT1	As condições de trabalho são precárias.
q12*	OT2	Existe avaliação do desempenho.
q13*	RS1	As tarefas não estão claramente definidas.
q14	CT2	O local de trabalho é inadequado para realização das tarefas.
q15*	RS2	Há apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional.
q16	ID1	Penso em sair da instituição.
q17	RS3	Existem disputas profissionais no local de trabalho.
q18	OT3	As tarefas são cumpridas com pressão temporal.
q19*	CT3	Existe barulho no ambiente de trabalho.
q20	OT4	O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas.
q21	RS4	Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinado.
q22	CT4	As condições de trabalho oferecem riscos à segurança física das pessoas.
q23	RS5	As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.
q24	OT5	A cobrança por resultados é presente.
q25	CT5	O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado.
q26	ID2	Penso em sair da instituição, ainda que eu tenha poucas alternativas de trabalho.
q27	CT6	Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários.
q28	RS6	A comunicação entre funcionários é insatisfatória.
q29*	OT6	As normas para execução das tarefas são rígidas.
q30	CT7	O ambiente físico é desconfortável.
q31	RS7	A distribuição das tarefas é injusta.
q32	OT7	Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho.
q33	RS8	Existem conflitos no ambiente de trabalho.
q34	CT8	Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas.
q35*	RS9	A autonomia é inexistente.
q36	ID3	Penso em sair da instituição, mesmo que minha vida fique desestruturada.
q37*	OT8	Os resultados esperados estão fora da realidade.
q38	CT9	O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado.
q39	RS10	Existe individualismo no ambiente de trabalho.
q40*	OT9	Existe divisão entre quem planeja e quem executa.
q41	RS11	Os funcionários são excluídos das decisões.
q42*	CT10	O material de consumo é insuficiente.

Nota: \* Itens excluídos após os procedimentos de validação do Modelo de Contexto de Trabalho. OT: dimensão *organização do trabalho*; CT: dimensão *condições de trabalho*; RS: dimensão *relações socioprofissionais de trabalho*; e ID: Modelo/dimensão *Intenção de Desligamento*. Fonte: Elaborado pelo autor.

Em seguida, realizou-se a análise fatorial exploratória entre blocos para verificar a validade discriminante dos modelos (Contexto de Trabalho e Satisfação). Assim, os 21 itens validados do modelo de Contexto de Trabalho (distribuídos em três dimensões) e os 15 itens do modelo de Satisfação (distribuídos em cinco dimensões) foram novamente analisados com o intuito de examinar se apresentavam a mesma formação, conforme sugerido pela primeira análise fatorial, o que foi confirmado. Além desses, o modelo de Intenção de Desligamento, composto por três itens, confirmou-se consolidado em apenas uma dimensão. As três dimensões do modelo de Contexto de Trabalho explicam 50,58% da variação das questões originais, o que representa um adequado grau de sintetização de dados, facilitando seu manuseio e sua

interpretação. As cinco dimensões do modelo de Satisfação explicam 75,39% da variação das questões originais, revelando um grau de sintetização de dados ainda mais efetivo. Nas Tabelas 2 e 3 são apresentadas as cargas fatoriais de cada dimensão, de acordo com sua formação nos fatores (F), do modelo de Contexto de Trabalho e Satisfação, respectivamente.

O teste de KMO de medida de adequação da mostra apresentou valor 0,91 para o modelo de Contexto de Trabalho e 0,85 para o modelo de Satisfação, demonstrando um elevado grau de ajuste para a aplicação da AFE, sendo ratificado pelo teste de esfericidade de Bartlett, que apresentou nível de significância 0,000.

O próximo passo foi analisar a fidedignidade de cada um dos nove construtos confirmados pela AFE, por meio da realização do alfa de Cronbach. Ao final dessa análise verificou-se que o instrumento apresentou alfa de Cronbach igual a 0,76, enquanto os coeficientes dos fatores situaram-se entre 0,70 e 0,89, apontando boa consistência interna do instrumento para estudos de natureza exploratória, pois se sugerem valores de 0,60 a 0,70 como limites inferior de aceitabilidade (HAIR *et al.*, 2005).

Com relação à confiabilidade do instrumento, os resultados obtidos apresentam índices bastante satisfatórios, especialmente quando comparados à validação dos instrumentos originais, garantindo, assim, a fidedignidade do instrumento validado para estudos futuros. O alfa de Cronbach das dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho, apresentado na Tabela 2, variou de 0,70 a 0,89. Esse resultado se assemelha à Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), proposta por Mendes e Ferreira (2006), em que a consistência das 30 afirmativas da escala, distribuídas também em três dimensões, medida pelo alfa de Cronbach variou de 0,72 a 0,89. Por outro lado, o alfa de Cronbach das dimensões do Modelo de Satisfação, apresentado na Tabela 3, variou de 0,71 a 0,89. Esse resultado se assemelha à Escala de Satisfação no Trabalho (EST), proposta por Siqueira (2008b), em que a consistência das 15 afirmativas da escala, distribuídas também em cinco dimensões, medida pelo alfa de Cronbach variou de 0,77 a 0,90. Por último, pelo fato de o Modelo de Intenção de Desligamento ser uma proposição não baseada em modelo prévio, não há o que comparar, ressaltando apenas que apresentou um valor de alfa de Cronbach bastante satisfatório (0,84).

**Tabela 2:** Análise Fatorial (Rotação Varimax) do Modelo Contexto de Trabalho.

<i>Dimensões do Modelo Contexto de Trabalho</i>	<i>Bloco</i>	<i>F1</i>	<i>F2</i>	<i>F3</i>
<b>Condições de Trabalho</b>				
q11. As condições de trabalho são precárias.	,800	<b>,796</b>	,143	,069
q25. O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado.	,709	<b>,778</b>	,084	,067
q38. O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado.	,601	<b>,777</b>	,242	,168
q27. Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários.	,768	<b>,768</b>	,230	,000
q30. O ambiente físico é desconfortável.	,802	<b>,685</b>	,310	,136
q34. Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas.	,762	<b>,681</b>	,165	,072
q14. O local de trabalho é inadequado para realização das tarefas.	,697	<b>,664</b>	,173	,148
q22. As condições de trabalho oferecem riscos à segurança física das pessoas.	,832	<b>,524</b>	,201	,262
<b>Relações Socioprofissionais de Trabalho</b>				
q39. Existe individualismo no ambiente de trabalho.	,687	,201	<b>,709</b>	,009
q33. Existem conflitos no ambiente de trabalho.	,714	,139	<b>,691</b>	,215
q21. Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinado.	,632	,206	<b>,690</b>	,081
q17. Existem disputas profissionais no local de trabalho.	,618	,067	<b>,661</b>	,239
q28. A comunicação entre funcionários é insatisfatória.	,620	,206	<b>,607</b>	,001
q41. Os funcionários são excluídos das decisões.	,729	,215	<b>,564</b>	,139
q31. A distribuição das tarefas é injusta.	,708	,138	<b>,535</b>	,306
q23. As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.	,623	,297	<b>,490</b>	,279
<b>Organização do Trabalho</b>				
q18. As tarefas são cumpridas com pressão temporal.	,691	,011	,210	<b>,728</b>
q10. O ritmo de trabalho é acelerado.	,740	,101	,079	<b>,686</b>
q24. A cobrança por resultados é presente.	,635	,007	,085	<b>,676</b>
q20. O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas.	,646	,195	,124	<b>,562</b>
q32. Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho.	,681	,292	,228	<b>,561</b>
<b>Initial Eigenvalue</b>		<b>6,92</b>	<b>2,18</b>	<b>1,52</b>
<b>% Variância Explicada – Rotada (50,58%)</b>		<b>33,0</b>	<b>10,4</b>	<b>7,24</b>
<b>Alfa de Cronbach do instrumento (0,89)</b>		<b>0,89</b>	<b>0,82</b>	<b>0,70</b>
<b>KMO (Medida de Adequação da Amostra) = 0,91</b>				
<b>Teste de Bartlett: qui-quadrado = 2.129,477 (Sig. 0,000)</b>				

Fonte: Dados da pesquisa.

A seguir, na Tabela 3, são apresentadas as cargas fatoriais de cada dimensão, de acordo com sua formação nos fatores (F), do Modelo Satisfação no Trabalho. A análise fatorial (Rotação Varimax) do Modelo de Intenção de Desligamento, composto por três questões, determinou a existência de apenas um fator. Além disso, o modelo apresentou alfa de Cronbach igual a 0,84.

**Tabela 3:** Análise Fatorial (Rotação Varimax) do Modelo Satisfação no Trabalho.

<i>Dimensões da Satisfação no Trabalho</i>	<i>Bloco</i>	<i>F1</i>	<i>F2</i>	<i>F3</i>	<i>F4</i>	<i>F5</i>
<i>No meu trabalho atual, sinto-me ... insatisfeito até satisfeito</i>						
<b>Salário</b>						
q48. ... com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	,916	<b>,851</b>	,068	,192	,296	,051
q53. ... com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	,914	<b>,847</b>	,208	,196	,148	,127
q45. ... com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	,885	<b>,829</b>	,107	,181	,063	,239
<b>Chefia</b>						
q52. ... com o entendimento entre eu e meu chefe.	,910	,111	<b>,869</b>	,053	,221	,109
q54. ... com a maneira como meu chefe me trata.	,908	,140	<b>,863</b>	,107	,113	,211
q57. ... com a capacidade profissional do meu chefe.	,881	,091	<b>,811</b>	,176	,158	,212
<b>Promoção</b>						
q44. ... com o número de vezes que já fui promovido nesta instituição.	,899	,050	,168	<b>,819</b>	,045	,130
q51. ... com as oportunidades de ser promovido nesta instituição.	,857	,241	,127	<b>,816</b>	,215	,089
q49. ... com a maneira como esta instituição realiza promoções de seu pessoal.	,796	,404	,018	<b>,727</b>	,237	-,011
<b>Natureza</b>						
q50. ... com a capacidade de meu trabalho em me realizar.	,865	,184	,115	,265	<b>,832</b>	,086
q47. ... com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	,851	,141	,195	,087	<b>,795</b>	,264
q55. ... com a variedade de tarefas que realizo.	,793	,213	,357	,129	<b>,588</b>	,209
<b>Colegas</b>						
q43. ... com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	,846	,017	,111	,077	,121	<b>,798</b>
q56. ... com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	,779	,122	,236	,201	,192	<b>,740</b>
q46. ... com a amizade que meus colegas demonstram por mim.	,767	,268	,181	-,044	,136	<b>,689</b>
<b>Initial Eigenvalue</b>		<b>5,98</b>	<b>1,94</b>	<b>1,27</b>	<b>1,11</b>	<b>1,01</b>
<b>% Variância Explicada – Rotada (75,39%)</b>		<b>39,8</b>	<b>12,9</b>	<b>8,5</b>	<b>7,4</b>	<b>6,7</b>
<b>Alfa de Cronbachdo instrumento (0,89)</b>		<b>0,71</b>	<b>0,81</b>	<b>0,89</b>	<b>0,78</b>	<b>0,88</b>
<b>KMO (Medida de Adequação da Amostra) = 0,85</b>						
<b>Teste de Bartlett: qui-quadrado = 2.157,979 (Sig. 0,000)</b>						

Fonte: Dados da pesquisa.

Os demais resultados foram obtidos através de cinco diferentes análises estatísticas: 1) Estatística descritiva, por meio das médias das dimensões e de suas questões, permitindo comparar a percepção a respeito do contexto de trabalho e da satisfação no trabalho, segmentando-as por diversas variáveis sociodemográficas, especialmente, empregador; 2) Análises de variância entre subgrupos de profissionais particionados por escolaridade, para verificar a variação em suas percepções a respeito das dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho e de Satisfação; 3) Análise de correlação simples (Pearson), em que foi realizada a correlação linear entre as dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho e de Satisfação em uma matriz três por cinco, respectivamente, porém sem ainda considerar o modelo proposto neste estudo; 4) Análise canônica que possibilitou analisar a existência de correlação estatística entre as dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho e de Satisfação, assim como as forças dessas

relações; e 5) Análise de Regressão Múltipla, com o intuito de confirmar as correlações e forças identificadas na análise anterior.

A análise descritiva permitiu identificar as percepções dos profissionais acerca de seu ambiente de trabalho e de sua satisfação no trabalho, em que cada uma das dimensões identificadas na pesquisa (*condições de trabalho, relações socioprofissionais de trabalho, organização do trabalho, salário, chefia, promoção, natureza, colegas e intenção de desligamento*) foi tratada através de um valor numérico, o qual representa a média aritmética das questões que a compuseram individualmente, cujo agrupamento foi confirmado pela análise fatorial. A Tabela 4 inicia a apresentação dessa análise, trazendo a percepção dos profissionais quanto ao contexto de trabalho, em que são apresentadas as médias para cada questão do Modelo de Contexto de Trabalho e também para cada dimensão.

**Tabela 4:** Análise Descritiva - Percepção dos profissionais quanto ao Contexto de Trabalho.

<i>Dimensões do Modelo Contexto de Trabalho - questões</i>	<i>n</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio-Padrão</i>
<b>Relações Socioprofissionais de Trabalho</b>	<b>275</b>	<b>2,38</b>	<b>0,68</b>
q21. Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinado.	275	2,09	1,10
q31. A distribuição das tarefas é injusta.	275	2,12	0,94
q23. As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.	275	2,12	0,94
q28. A comunicação entre funcionários é insatisfatória.	275	2,38	1,03
q17. Existem disputas profissionais no local de trabalho.	275	2,50	1,13
q33. Existem conflitos no ambiente de trabalho.	275	2,55	0,94
q41. Os funcionários são excluídos das decisões.	275	2,64	1,08
q39. Existe individualismo no ambiente de trabalho.	275	2,68	1,01
<b>Condições de Trabalho</b>	<b>275</b>	<b>2,58</b>	<b>0,78</b>
q14. O local de trabalho é inadequado para realização das tarefas.	275	2,34	1,11
q30. O ambiente físico é desconfortável.	275	2,45	1,09
q11. As condições de trabalho são precárias.	275	2,51	0,91
q38. O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado.	275	2,58	1,03
q27. Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários.	275	2,59	1,04
q34. Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas.	275	2,60	0,98
q22. As condições de trabalho oferecem riscos à segurança física das pessoas.	275	2,67	1,07
q25. O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado.	275	2,89	1,14
<b>Organização do Trabalho</b>	<b>275</b>	<b>3,11</b>	<b>0,71</b>
q32. Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho.	275	2,37	1,11
q18. As tarefas são cumpridas com pressão temporal.	275	2,80	1,14
q20. O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas.	275	3,07	1,09
q24. A cobrança por resultados é presente.	275	3,53	1,08
q10. O ritmo de trabalho é acelerado.	275	3,78	0,83

Fonte: Dados da pesquisa.

Nela, evidencia-se que os profissionais possuem uma percepção mais positiva das relações socioprofissionais de trabalho (2,38) em contraponto a uma percepção mais negativa em relação à organização do trabalho (3,11), posicionando as condições de trabalho (2,58) em um

nível intermediário. Tratando especificamente das questões, é possível identificar que existe pouca dificuldade de comunicação entre chefia e subordinado (2,09), sendo este o item melhor avaliado segundo a percepção dos profissionais quanto ao contexto de trabalho. Por outro lado, a pior avaliação foi quanto ao ritmo de trabalho (3,78), revelando um grau acelerado.

De acordo com Mendes e Ferreira (2006), a EACT foi construída com base em itens negativos, devendo ser analisada por fator, considerando o desvio padrão em relação ao ponto médio. Dessa forma, de acordo com os autores, os resultados obtidos (médias e desvio-padrão) devem ser interpretados conforme os seguintes parâmetros:

1,0 a 2,3: satisfatório (Resultado positivo e produtor de bem-estar no trabalho. Aspecto a ser mantido e consolidado no ambiente organizacional);

>2,3 a 3,7: crítico (Resultado mediano. Indicador de “situação limite”, potencializando o mal-estar no trabalho e o risco de adoecimento. Sinaliza estado de alerta, requerendo providências imediatas a curto e médio prazo);

>3,7 a 5,0: grave (Resultado negativo e produtor de mal-estar no trabalho. Forte risco de adoecimento, requerendo providências imediatas nas causas visando eliminá-las e/ou atenuá-las).

Sendo assim, de acordo com a proposta desses autores e seguindo a análise dos resultados da Tabela 4, é possível identificar as *relações socioprofissionais de trabalho* como melhor percebida pelos profissionais, em que a sua média, considerando o desvio padrão, posicionaria esta dimensão entre um resultado satisfatório e crítico (1,70 a 3,06), denotando um aspecto a ser mantido, mas sob vigilância constante.

Como argumentam Jacques e Codo (2011), o apoio social é considerado como a mais eficiente estratégia de controle do estresse, sendo reconhecido como um aspecto psicossocial que protege o indivíduo em situações de tensão e, conseqüentemente, torna-se mais eficiente fortalecer as redes de apoio do que tentar evitar a exposição a agentes potencialmente estressores. Essas redes de apoio são construídas através das relações socioprofissionais de trabalho, materializadas por meio do relacionamento com colegas, chefias e todos os sujeitos presentes no contexto de trabalho.

Em avaliação intermediária estariam as *condições de trabalho*, possuindo médias que variam de 1,80 a 3,36, posicionando-se também em um estado satisfatório a crítico, porém um pouco pior avaliada pelos indivíduos em relação à dimensão anterior.

De acordo com Gomide Júnior, Guimarães e Damásio (2008), cada trabalhador possui uma percepção própria a respeito dos componentes das condições de trabalho, ou seja, do suporte social recebido pela organização. Segundo esses autores, esse conceito refere-se à

crença do trabalhador de que a organização oferece suporte informacional, emocional e instrumental. Em outra abordagem, Spector (2010) considera que o ambiente de trabalho pode ser um local perigoso tanto para operários como para trabalhadores de escritório. Dessa forma, para esse autor, as condições de trabalho podem afetar de diversas maneiras a saúde física e o bem-estar emocional dos trabalhadores. Ainda segundo ele, as condições não físicas podem ter efeitos físicos e psicológicos, a exemplo dos horários de trabalho que também estão associados à satisfação no trabalho e aos sintomas físicos. Nesse contexto, de acordo com Sell (2002), as organizações que impõem aos seus trabalhadores condições de trabalho inadequadas reduzem seus índices de qualidade, produtividade e competitividade, além da construção de uma imagem negativa perante a sociedade.

Por último, a *organização do trabalho*, pior dimensão percebida pelos profissionais, possui médias que variam de 2,40 a 3,82, posicionando-a em um estado crítico a grave, o que revela potencial ou efetivo mal-estar no trabalho e risco de adoecimento, exigindo providências a curto e médio prazo ou imediatas neste aspecto por parte da gestão. Um possível motivo para esta avaliação negativa dos profissionais em relação à organização do trabalho pode estar associado à recente adesão do HU à EBSEH, pelo fato de trazer novas diretrizes com sua implantação, somado ao pouco tempo de serviço de seus profissionais na instituição, o que dificulta o reconhecimento da organização do trabalho por parte destes profissionais. Reconhecendo essa circunstância como motivadora para a avaliação negativa da organização do trabalho, dever-se-ia desconsiderar o estado crítico a grave em que se posicionou na escala esta dimensão, requerendo, assim, um tempo maior para que uma nova pesquisa seja realizada para a confirmação ou não dos resultados encontrados.

Para Ferreira (2008), a organização do trabalho é constituída por elementos prescritos (formal ou informalmente) que expressam as concepções e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho propriamente dito. A reestruturação do contexto de trabalho pode ser complexa o bastante a ponto de firmar-se como um obstáculo ao pleno exercício do trabalho humano, podendo gerar efeitos nocivos sobre a saúde dos trabalhadores.

A Tabela 5 apresenta a percepção dos profissionais quanto à Satisfação no trabalho, em que são apresentadas as médias para cada questão do Modelo de Satisfação e também para cada dimensão.

**Tabela 5:** Análise Descritiva - Percepção dos profissionais quanto à Satisfação no Trabalho.

<i>Dimensões da Satisfação no Trabalho - questões</i>	<i>n</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio-Padrão</i>
<i>No meu trabalho atual, sinto-me ... insatisfeito até satisfeito</i>			
<b>Chefia</b>	<b>275</b>	<b>4,46</b>	<b>0,78</b>
q54. ... com a maneira como meu chefe me trata.	275	4,53	0,83
q52. ... com o entendimento entre eu e meu chefe.	275	4,44	0,92
q57. ... com a capacidade profissional do meu chefe.	275	4,42	0,85
<b>Colegas</b>	<b>275</b>	<b>4,30</b>	<b>0,71</b>
q46. ... com a amizade que meus colegas demonstram por mim.	275	4,54	0,79
q56. ... com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	275	4,24	0,85
q43. ... com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	275	4,13	1,02
<b>Natureza</b>	<b>275</b>	<b>4,12</b>	<b>0,85</b>
q47. ... com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	275	4,27	0,88
q50. ... com a capacidade de meu trabalho em me realizar.	275	4,04	1,14
q55. ... com a variedade de tarefas que realizo.	275	4,04	1,01
<b>Salário</b>	<b>275</b>	<b>3,82</b>	<b>1,11</b>
q45. ... com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	275	3,91	1,19
q53. ... com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	275	3,85	1,17
q48. ... com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	275	3,71	1,32
<b>Promoção</b>	<b>275</b>	<b>3,12</b>	<b>1,12</b>
q44. ... com o número de vezes que já fui promovido nesta instituição.	275	3,25	1,33
q51. ... com as oportunidades de ser promovido nesta instituição.	275	3,18	1,32
q49. ... com a maneira como esta instituição realiza promoções de seu pessoal.	275	2,92	1,32

Fonte: Dados da pesquisa.

Ela evidencia que os profissionais se sentem mais satisfeitos com a chefia (4,46), seguido por colegas (4,30), natureza das tarefas (4,12), salário (3,82) e promoção (3,12). Tratando especificamente das questões é possível identificar que o nível de satisfação com a amizade demonstrada pelos colegas é bastante elevado (4,54). Por outro lado, a pior avaliação da satisfação foi em relação à maneira como a instituição realiza as promoções de seus profissionais (2,92).

De acordo com Siqueira (2008b), a interpretação dos resultados da EST deverá considerar que quanto maior for o valor médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do profissional com determinada dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 4 e 5 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 2,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 3 e 3,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito. Assim sendo, verifica-se que três dimensões estão posicionadas em um estado de satisfação quando percebidas pelos profissionais, são elas: *chefia* (4,46), *colegas* (4,30) e *natureza das tarefas* (4,12). Duas delas, *salário* (3,82) e *promoção* (3,12) foram percebidas pelos indivíduos como indiferente, não havendo nenhuma dimensão tida como insatisfatória. Depreende-se disso que o cenário em relação à satisfação é positivo, requerendo alguma atenção

para o aspecto pecuniário, já que as dimensões relacionadas a esse tema foram consideradas indiferentes, ou seja, os profissionais não se encontram nem satisfeitos nem insatisfeitos. Ressalta-se que essa avaliação indiferente nessas duas dimensões não ocasiona uma alta taxa de intenção de sair da organização, conforme apresentado na Tabela 6 e exposto no parágrafo seguinte. Essa tabela apresenta as médias e desvio-padrão para as questões de intenção de desligamento.

**Tabela 6:** Análise Descritiva - Percepção dos profissionais quanto à Intenção de Desligamento.

<i>Questões</i>	<i>n</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio-Padrão</i>
<b><i>Intenção de Desligamento</i></b>	<b>275</b>	<b>1,67</b>	<b>0,83</b>
q36. Penso em sair da instituição, mesmo que minha vida fique desestruturada.	275	1,46	0,81
q26. Penso em sair da instituição, ainda que eu tenha poucas alternativas de trabalho.	275	1,66	0,94
q16. Penso em sair da instituição.	275	1,88	1,08

Fonte: Dados da pesquisa.

Ela demonstra que a intenção de desligamento é bastante baixa (1,67), em especial quando o indivíduo pensa em sair da instituição e vislumbra a possibilidade de ter sua vida desestruturada. De acordo com a ordem das questões, estabelecidas por suas médias, é possível identificar consistência nas respostas, uma vez que as questões se apresentam em uma gradação de repercussão negativa na vida dos indivíduos quanto aos resultados advindos do ato de desligar-se da instituição.

Como se pode perceber, as médias foram baixas, de forma que, sendo a escala negativa, quanto menor melhor, evidenciando que a intenção de deixar a organização é pequena. Siqueira e Gomide Júnior (2004) argumentam que as consequências da satisfação resultariam em menor rotatividade, menos faltas ao trabalho, melhor desempenho e produtividade, diminuindo, dessa forma, a intenção de sair da organização. Tal sustentação corrobora o resultado encontrado, pois os profissionais percebem-se de indiferentes a satisfeitos, de uma forma geral, predominando este último, o que leva a uma baixa intenção de deixar a organização. Por outro lado, a argumentação desses autores se contrapõe ao cenário encontrado na Tabela 7, em que, de maneira geral, os profissionais da EBSERH avaliam melhor o contexto de trabalho (todas as três dimensões apresentaram escores mais baixos, ao nível de 5%) e a percepção de sua satisfação (em especial as dimensões *colegas*, *salário* e *chefia* que apresentaram escores mais altos, ao nível de 5%) quando comparados aos profissionais da FURG e, mesmo assim, possuem uma

intenção de sair da instituição um pouco mais elevada, embora esta diferença não seja, estatisticamente, significativa ( $p > 0,05$ ), conforme apontado pelo teste  $t$  de Student. Apesar disso, possui relevância para fins comparativos.

**Tabela 7:** Comparativo de médias entre as percepções dos profissionais quanto às dimensões do Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas por empregador.

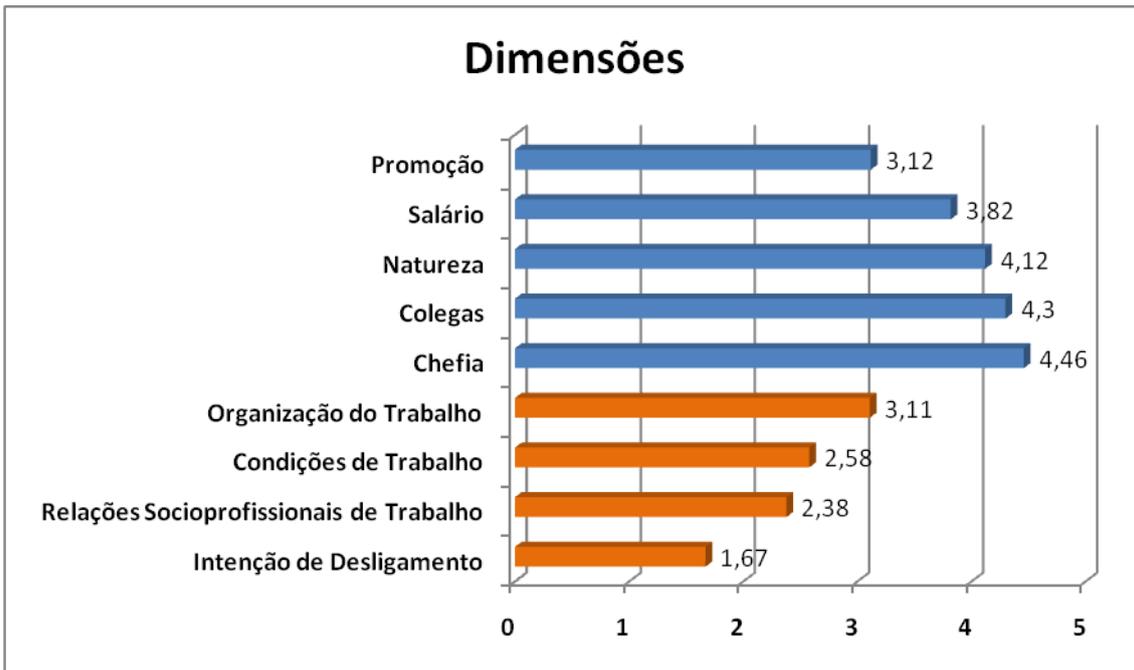
Dimensões do Contexto de Trabalho	FURG (n = 102)		EBSERH (n = 173)		p
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	
Organização do trabalho	3,23	0,74	3,04	0,69	0,028
Condições de trabalho	2,73	0,75	2,49	0,79	0,015
Relações Socioprofissionais de trabalho	2,49	0,68	2,32	0,68	0,042
<b>Dimensões da Satisfação</b>					
Colega	4,08	0,80	4,44	0,61	0,000
Promoção	3,00	1,20	3,18	1,07	0,183
Salário	3,43	1,28	4,05	0,92	0,000
Natureza	4,10	0,85	4,13	0,84	0,831
Chefia	4,32	0,84	4,55	0,73	0,023
<b>Intenção de Desligamento</b>	1,57	0,80	1,72	0,84	0,137

Fonte: Dados da pesquisa.

Assim, contrariando a afirmação dos referidos autores, eles possuem uma intenção de sair um pouco mais elevada. Isso também pode ser explicado pela natureza de contrato dos profissionais. Mesmo que em ambos os funcionários sejam públicos, o fato de o trabalhador da FURG possuir estabilidade no trabalho, o que não ocorre com o trabalhador da EBSEH, cujo contrato segue o regimento celetista, pode influenciar na decisão de sair ou não da instituição. Além, é claro, do tempo que cada categoria possui de “casa”, o que influenciaria no apego ao trabalho ou instituição, na possibilidade de buscar ou não outras oportunidades de trabalho, etc.

O Gráfico 2 mostra a comparação das médias das percepções dos profissionais a respeito de cada uma das dimensões de cada modelo. Sendo assim, o Modelo de Satisfação está evidenciado pelas dimensões: *promoção*, *salário*, *natureza*, *colegas* e *chefia*. O Modelo de Contexto de Trabalho está composto pelas dimensões: *organização*, *condições* e *relações socioprofissionais de trabalho*. E, por fim, a intenção de desligamento composta de apenas uma dimensão. Ressalte-se que a escala do Modelo de Satisfação é inversa a do Modelo de Contexto de trabalho e Intenção de Desligamento, sendo estes dois últimos tão melhor avaliados quão menores sejam suas médias, e, aquele, quão maiores sejam suas médias. Assim, percebe-se que a dimensão do Modelo de Satisfação melhor avaliada pelos profissionais é a *chefia*. Por outro lado, a dimensão melhor avaliada do Modelo de Contexto de trabalho são as *relações socioprofissionais de trabalho*.

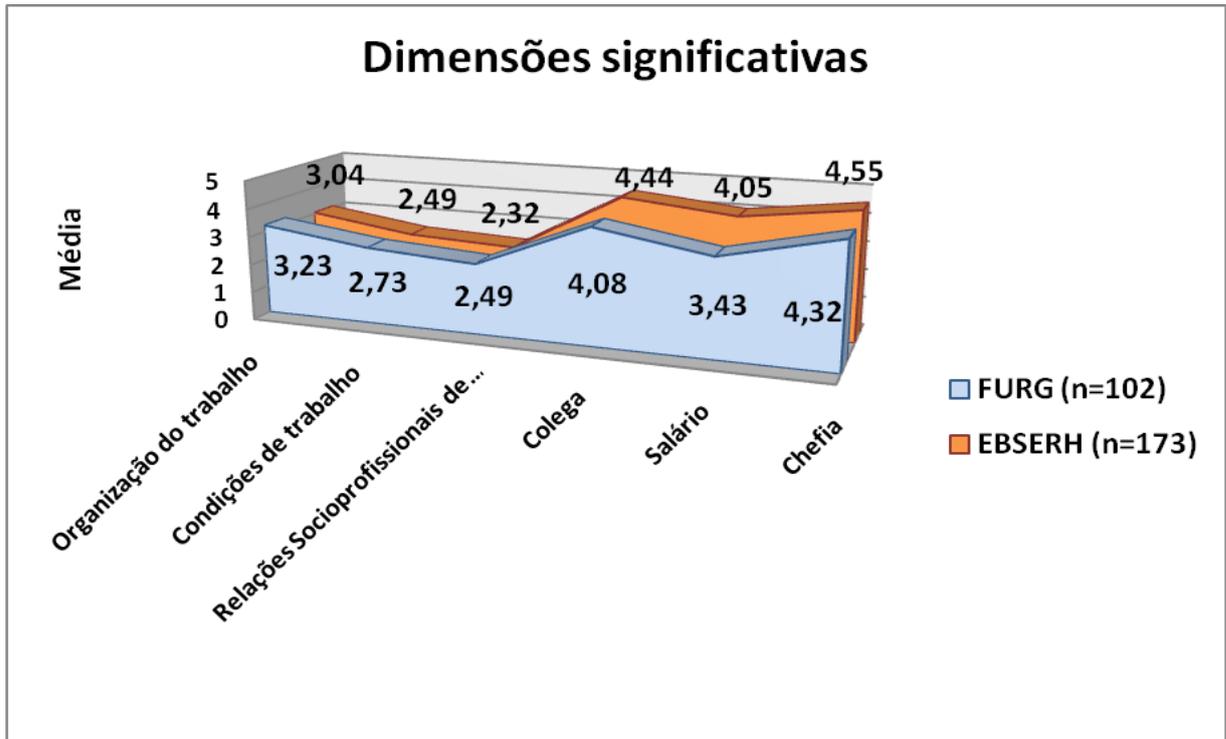
**Gráfico 2:** Médias das percepções dos profissionais a respeito de cada uma das dimensões de cada modelo.



Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 3 apresenta as dimensões cuja variação nas médias foi considerada significativa pelo teste *t* de amostras independentes, quando os profissionais são agrupados por empregador. Essas médias referem-se às percepções dos profissionais quanto a cada dimensão de cada modelo. Através dele, percebe-se que as dimensões *promoção*, *natureza do trabalho* e *intenção de desligamento* não tiveram diferenças significativas entre suas médias quando as comparam entre os profissionais da FURG e da EBSERH, sinalizando que para essas dimensões os trabalhadores de ambos empregadores as avaliam de maneira homogênea.

**Gráfico 3:** Dimensões com variações consideradas significativas para as médias das percepções dos profissionais, agrupadas por empregador.



Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 8 apresenta um comparativo de médias entre as percepções dos profissionais quanto às dimensões do Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas por atividade desempenhada (assistencial/administrativa).

**Tabela 8:** Comparativo de médias entre as percepções dos profissionais quanto às dimensões do Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas por atividade desempenhada (assistencial/administrativa).

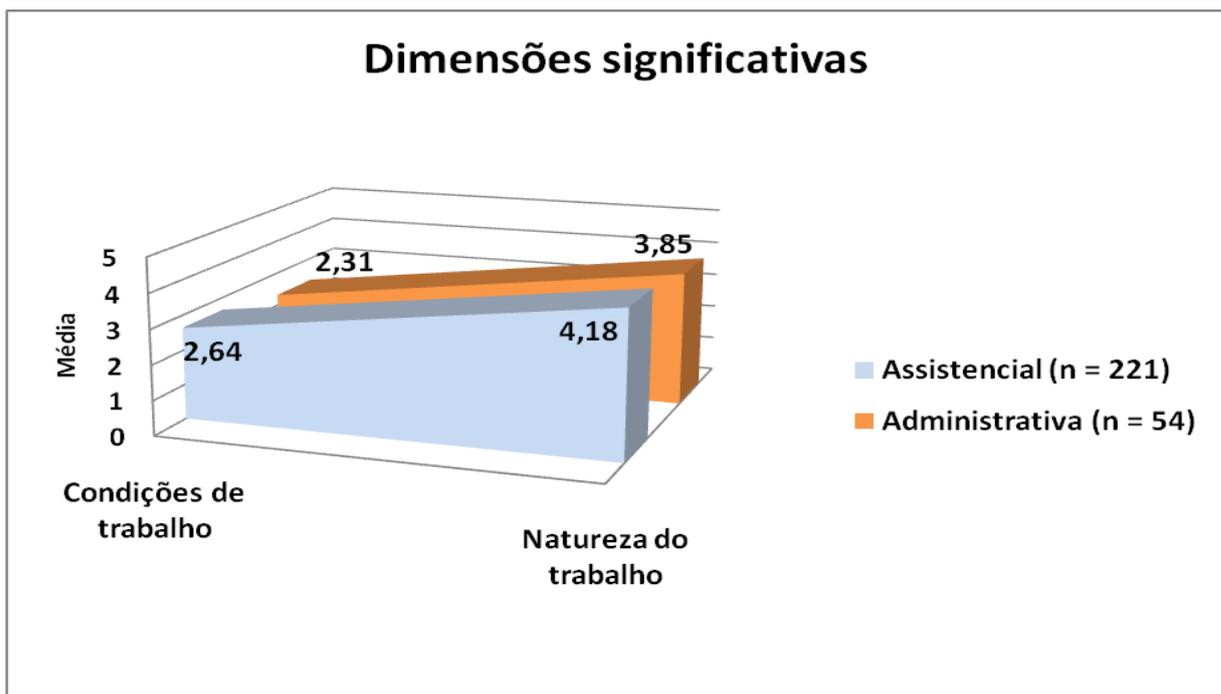
Dimensões do Contexto de Trabalho	Assistencial (n=221)		Administrativa (n=54)		p
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	
Organização do trabalho	3,12	0,71	3,06	0,73	0,529
Condições de trabalho	2,64	0,79	2,31	0,69	<b>0,005</b>
Relações Socioprofissionais de trabalho	2,39	0,69	2,35	0,66	0,699
<b>Dimensões da Satisfação</b>					
Colega	4,29	0,71	4,38	0,70	0,363
Promoção	3,17	1,10	2,91	1,21	0,126
Salário	3,86	1,08	3,67	1,21	0,252
Natureza	4,18	0,80	3,85	0,99	<b>0,009</b>
Chefia	4,47	0,75	4,43	0,89	0,746
<b>Intenção de Desligamento</b>	<b>1,66</b>	0,83	<b>1,69</b>	0,82	0,846

Fonte: Dados da pesquisa.

A situação encontrada nessa tabela, em que apesar das condições de trabalho serem melhor avaliadas pelos profissionais da área administrativa (2,31), em contraponto à área assistencial (2,64), são os dessa última área que estão mais satisfeitos com a natureza do trabalho (4,18), mesmo em condições piores, segundo sua percepção, se comparados com área administrativa (3,85). Dessa forma, é aceitável que nessa correlação não haja relação lógica direta entre as referidas variáveis, como de fato pode ser percebido pelas médias das percepções dos profissionais a respeito delas. Isso pode ser explicado também pelo que sustenta Neves (2012), argumentando que a satisfação com a natureza do trabalho, além de ser um grande preditor da Síndrome de Burnout e ter a capacidade de evitá-la, também auxilia os profissionais da área da saúde a alcançarem a satisfação. Infere-se disso que a satisfação com a natureza das tarefas não é afetada pela insatisfação com condições de trabalho não tão adequadas, pelo menos na área assistencial, e desde que o profissional se identifique com suas tarefas.

O Gráfico 4 apresenta as dimensões consideradas significativas, de acordo com o teste *t* de amostras independentes, quando comparadas as médias das percepções dos profissionais agrupados por atividade desempenhada, ou seja, para essas dimensões a oscilação nas médias de acordo com a atividade desempenhada foi relevante. Essas médias referem-se às percepções dos profissionais quanto a cada dimensão de cada modelo.

**Gráfico 4:** Dimensões com variações consideradas significativas para as médias das percepções dos profissionais, agrupadas por atividade desempenhada.



Fonte: Dados da pesquisa.

Através desse gráfico, identifica-se que as únicas dimensões consideradas significativas foram as *condições de trabalho* e a *natureza do trabalho*. Sendo assim, as demais dimensões não tiveram diferenças significativas entre suas médias quando as comparam entre os profissionais da área assistencial e administrativa, evidenciando que para essas dimensões os trabalhadores de ambas as atividades as avaliam de maneira homogênea.

Na Tabela 9 destaca-se a igualdade entre as médias da percepção da satisfação em relação à chefia para os profissionais com até e mais de um ano, as quais apresentaram o valor de 4,46 em ambas.

**Tabela 9:** Comparativo de médias entre as percepções dos profissionais quanto às dimensões do Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas por tempo de serviço na instituição.

Dimensões do Contexto de Trabalho	Até 1 ano (n = 115)		Mais de 1 ano (n = 160)		p
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	
Organização do trabalho	<b>2,98</b>	0,71	<b>3,20</b>	0,70	<b>0,011</b>
Condições de trabalho	<b>2,55</b>	0,82	<b>2,60</b>	0,75	0,591
Relações Socioprofissionais de trabalho	<b>2,33</b>	0,74	<b>2,42</b>	0,63	0,270
<b>Dimensões da Satisfação</b>					
Colega	<b>4,40</b>	0,65	<b>4,23</b>	0,74	<b>0,049</b>
Promoção	<b>3,08</b>	1,05	<b>3,15</b>	1,18	0,598
Salário	<b>4,01</b>	0,89	<b>3,69</b>	1,23	<b>0,019</b>
Natureza	<b>4,06</b>	0,84	<b>4,16</b>	0,85	0,336
Chefia	<b>4,46</b>	0,80	<b>4,46</b>	0,77	0,989
<b>Intenção de Desligamento</b>	<b>1,78</b>	0,88	<b>1,59</b>	0,78	0,059

Fonte: Dados da pesquisa.

Para fins comparativos de distanciamento entre elas não há significância alguma, conforme ressaltado. No entanto, essa igualdade pode revelar uma postura homogênea dos superiores em relação aos seus subordinados, a qual foi por eles percebida, tenham um ou mais anos de instituição. Essa mesma constatação não pode ser feita quando apartados os indivíduos por empregador (Tabela 7), em que a média da percepção da satisfação com a chefia foi de 4,32 para os profissionais da FURG e 4,55 para os da EBSEH. Por outro lado, não se pode dizer que o distanciamento entre as médias é grande, entretanto vem a reforçar a homogeneidade arguida acima, já que neste contexto há diferença entre elas e naquele não. Outra explicação que pode ser associada a esta igualdade de médias seria que o grau de entendimento entre chefia e subordinado é elevado e igual para quem possui um ou mais anos de serviço na instituição, conforme argumenta Siqueira (2008b), ao explicitar que a satisfação com a chefia revela o grau de reconhecimento da capacidade profissional do chefe pelo subordinado, externando o interesse daquele por este e o entendimento entre eles. Dessa forma, se estaria levando em conta mais do

que apenas a postura homogênea da chefia, unilateral, alcançando, assim, um estágio seguinte dessa relação, ou seja, o da negociação e entendimento.

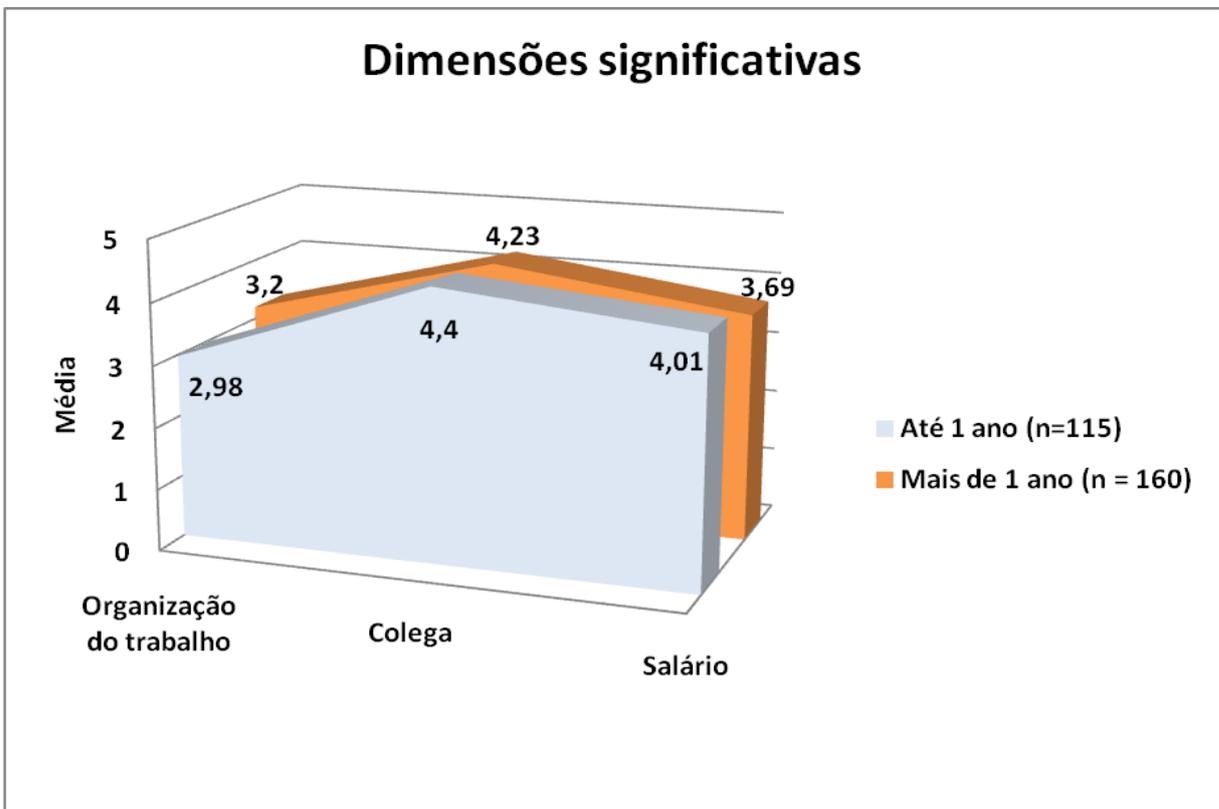
Ainda tratando da Tabela 9, a percepção quanto ao salário tem uma significativa diferença entre suas médias: 4,01 para profissionais até um ano e 3,69 para os com mais de um ano. Essa avaliação, não tão satisfeita da percepção dos profissionais com mais de um ano atuando na instituição em relação ao salário, pode ser explicada por Locke (1976) quando afirma que ele representa uma medida da competência do trabalhador em determinado mercado, em que mesmo quando o julgue justo, não necessariamente será um motivo de satisfação, caso não seja suficiente para cobrir suas despesas. Sob essa perspectiva, efetivamente haveria um descontentamento maior por parte dos profissionais com mais de um ano em relação ao salário, porém, atendo-se somente a questão pecuniária. No entanto, bem observa Spector (2010) que a justiça ou equidade na distribuição dos salários que determina a satisfação com o salário, ou seja, não é o quanto determinado profissional ganha que o torna satisfeito, mas sim se ganha igual ou mais do que alguém que possua suas mesmas atribuições e responsabilidades. Notadamente, há diferença salarial entre os profissionais FURG e EBSEH, para os mesmos cargos, seja porque possuem salários de entrada diferentes, seja porque cada instituição possui seu próprio plano de carreira e regime de trabalho, em que aquela possui um vínculo estatutário, regido pela Lei 8.112/90, e esta adota uma vinculação empregatícia à Consolidação das Leis do Trabalho (DECRETO-LEI N.º 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943).

Em análise complementar à Tabela 9, quando se compara as médias entre as percepções dos profissionais com mais de um ano de serviço na instituição quanto às dimensões do Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas por empregador, constata-se que as dimensões cuja variação nas médias foi considerada significativa pelo teste *t* de amostras independentes são: *condições de trabalho*, *colega*, *promoção*, *salário* e *chefia*. Assim, quando os profissionais com mais de um ano são agrupados por empregador encontra-se coincidência de percepção em relação ao agrupamento por tempo de serviço (independente do empregador) apenas nas dimensões *colega* e *salário*, cujas diferenças entre as médias foram significativas em ambos os grupos. As demais dimensões foram significativas em apenas um grupo ou não foram assim consideradas pelo teste *t* de amostras independentes.

O Gráfico 5 apresenta as dimensões cuja variação nas médias foi considerada significativa pelo teste *t* de amostras independentes, quando os profissionais são agrupados por tempo de serviço na instituição. Essas médias referem-se às percepções dos profissionais

quanto a cada dimensão de cada modelo. Através dele, identifica-se que as únicas dimensões consideradas significativas foram: *organização do trabalho*, *colega* e *salário*. Sendo assim, as demais dimensões não tiveram diferenças significativas entre suas médias quando as comparam entre os profissionais que possuem até e mais de um ano de serviço na instituição, evidenciando que para essas dimensões os trabalhadores de ambos os tempos de serviço as avaliam de maneira homogênea.

**Gráfico 5:** Dimensões com variações consideradas significativas para as médias das percepções dos profissionais, agrupadas por tempo de serviço na instituição.



Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 10 apresenta uma significativa diferença de médias da percepção a respeito da satisfação com o salário entre os cargos mais frequentes na amostra, quais sejam: enfermeiro (4,13) e médico (3,46).

**Tabela 10:** Comparativo de médias entre as percepções dos profissionais quanto às dimensões do Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas pelos cargos mais representativos quantitativamente da amostra (enfermeiro e médico).

Dimensões do Contexto de Trabalho	Enfermeiro (n = 48)		Médico (n = 37)		p
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	
Organização do trabalho	<b>3,20</b>	0,52	<b>2,92</b>	0,74	<b>0,039</b>
Condições de trabalho	<b>2,58</b>	0,67	<b>2,76</b>	0,65	0,226
Relações Socioprofissionais de trabalho	<b>2,55</b>	0,65	<b>2,29</b>	0,55	0,053
<b>Dimensões da Satisfação</b>					
Colega	<b>4,21</b>	0,70	<b>4,32</b>	0,67	0,479
Promoção	<b>3,40</b>	1,09	<b>3,11</b>	0,99	0,214
Salário	<b>4,13</b>	0,88	<b>3,46</b>	1,02	<b>0,002</b>
Natureza	<b>4,12</b>	0,66	<b>3,97</b>	0,81	0,368
Chefia	<b>4,44</b>	0,74	<b>4,33</b>	0,89	0,531
<b>Intenção de Desligamento</b>	<b>1,69</b>	0,81	<b>1,81</b>	0,83	0,494

Fonte: Dados da pesquisa.

Nesse caso, os enfermeiros sentem-se melhor remunerados em relação a percepção dos médicos para com suas respectivas remunerações. Além do salário, também aparecem com significativa diferença entre as médias as percepções a respeito da organização do trabalho e das relações socioprofissionais de trabalho, sendo, respectivamente, 3,20 e 2,55 para enfermeiros e, também, respectivamente, 2,92 e 2,29 para médicos.

Especificamente tratando da dimensão *organização do trabalho*, percebe-se, na Tabela 10, uma melhor avaliação feita pelos médicos (2,92) e uma pior para a percepção da sua satisfação com a chefia (4,33) se comparadas com as médias dos enfermeiros, as quais são, respectivamente, 3,20 e 4,44. Esse cenário apresentado vai de encontro com os estudos de Spector (2010), em que identificou que uma análise do trabalho conduzida adequadamente trazia legitimidade para as ações propostas pela chefia, porque os funcionários, provavelmente, acreditavam que estivessem sendo tratados com justiça, promovendo, assim, sentimentos de satisfação como seus superiores. Sendo assim, para a amostra deste estudo, a relação foi inversa quando da correlação entre as dimensões *organização do trabalho* e *chefia*, contrariando a constatação desse autor o qual afirmou ser direta. Registre-se que, para fins estatísticos, o teste *t* determinou a diferença entre as médias da percepção da variável *chefia* insignificante. Entretanto, como a intenção não foi generalizar e sim arguir um comparativo entre dois estudos, a comparação pode ser feita. Uma possível explicação para essa divergência é o fato de existirem inúmeros componentes que podem ser considerados pelos indivíduos quando avaliam a organização do trabalho em determinada instituição. Ferreira (2008) aponta vários desses componentes, dentre eles: divisão do trabalho, produtividade esperada, regras formais, etc. Dessa

forma, considerando a satisfação como um fenômeno de imprecisa definição e subjetivo, em que indivíduos podem reagir a situações idênticas de formas diferentes, deve-se ter cautela ao se fazer correlações com resultados lógicos enfáticos, os quais não comportem exceções ou comportamentos fora do esperado para determinada relação de causa e efeito.

Sendo o enfermeiro o cargo mais frequente na amostra, somado a sua importância para o desenvolvimento do trabalho assistencial na instituição, é interessante que ele seja apartado dos demais (exceto médico) num comparativo de médias, conforme mostrado na Tabela 11. Nela, destaca-se a percepção dos enfermeiros em relação a sua satisfação com o salário (4,13) ser superior à dos demais cargos (3,81).

**Tabela 11:** Comparativo de médias entre as percepções dos profissionais quanto às dimensões do Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas pelo cargo mais representativo quantitativamente da amostra (enfermeiro) e os demais, exceto médico.

Dimensões do Contexto de Trabalho	Enfermeiro (n = 48)		Demais (n = 190)		p
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	
Organização do trabalho	<b>3,20</b>	0,52	<b>3,12</b>	0,75	0,485
Condições de trabalho	<b>2,58</b>	0,67	<b>2,54</b>	0,83	0,742
Relações Socioprofissionais de trabalho	<b>2,55</b>	0,65	<b>2,36</b>	0,71	0,083
<b>Dimensões da Satisfação</b>					
Colega	<b>4,21</b>	0,70	<b>4,33</b>	0,71	0,306
Promoção	<b>3,40</b>	1,09	<b>3,05</b>	1,15	0,061
Salário	<b>4,13</b>	0,88	<b>3,81</b>	1,16	<b>0,040</b>
Natureza	<b>4,12</b>	0,66	<b>4,15</b>	0,89	0,831
Chefia	<b>4,44</b>	0,74	<b>4,49</b>	0,77	0,695
<b>Intenção de Desligamento</b>	<b>1,69</b>	0,81	<b>1,63</b>	0,83	0,677

Fonte: Dados da pesquisa.

Sendo o médico o segundo cargo mais frequente na amostra, somado a sua importância para o desenvolvimento do trabalho assistencial na instituição devido à autonomia experimentada em suas atribuições, é interessante que ele seja apartado dos demais (exceto enfermeiro) num comparativo de médias, conforme mostrado na Tabela 12. Nela, destaca-se a insignificância na diferença entre as médias em relação à percepção quanto a todas as dimensões, seja do Modelo de Contexto de Trabalho seja da Satisfação, ao comparar o cargo de médico com os demais.

**Tabela 12:** Comparativo de médias entre as percepções dos profissionais quanto às dimensões do Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas pelo segundo cargo mais representativo quantitativamente da amostra (médico) e os demais, exceto enfermeiro.

Dimensões do Contexto de Trabalho	Médico (n = 37)		Demais (n = 190)		p
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	
Organização do trabalho	<b>2,92</b>	0,74	<b>3,12</b>	0,75	0,127
Condições de trabalho	<b>2,76</b>	0,65	<b>2,54</b>	0,83	0,129
Relações Socioprofissionais de trabalho	<b>2,29</b>	0,55	<b>2,36</b>	0,71	0,601
<b>Dimensões da Satisfação</b>					
Colega	<b>4,32</b>	0,67	<b>4,33</b>	0,71	0,931
Promoção	<b>3,11</b>	0,99	<b>3,05</b>	1,15	0,771
Salário	<b>3,46</b>	1,02	<b>3,81</b>	1,16	0,084
Natureza	<b>3,97</b>	0,81	<b>4,15</b>	0,89	0,271
Chefia	<b>4,33</b>	0,89	<b>4,49</b>	0,77	0,262
<b>Intenção de Desligamento</b>	<b>1,81</b>	0,83	<b>1,63</b>	0,83	0,232

Fonte: Dados da pesquisa.

Concluindo a análise descritiva, procedeu-se a um comparativo de médias entre as percepções dos profissionais da área de enfermagem (enfermeiro, técnico em enfermagem e auxiliar de enfermagem) e demais cargos no que diz respeito às variáveis dos modelos de Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento (Tabela 13). Isso porque além do enfermeiro ser o cargo mais frequente na amostra, os profissionais da área de enfermagem também possuem relevante importância para o desenvolvimento do trabalho assistencial na instituição.

**Tabela 13:** Comparativo de médias entre as percepções dos profissionais quanto às dimensões do Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas pelos cargos da área de enfermagem (enfermeiro, técnico em enfermagem e auxiliar de enfermagem) e os demais.

Dimensões do Contexto de Trabalho	Enfermagem (n = 101)		Demais (n = 174)		p
	Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão	
Organização do trabalho	<b>3,24</b>	0,64	<b>3,04</b>	0,75	<b>0,022</b>
Condições de trabalho	<b>2,68</b>	0,77	<b>2,52</b>	0,79	0,100
Relações Socioprofissionais de trabalho	<b>2,50</b>	0,65	<b>2,32</b>	0,69	<b>0,030</b>
<b>Dimensões da Satisfação</b>					
Colega	<b>4,32</b>	0,64	<b>4,30</b>	0,74	0,822
Promoção	<b>3,17</b>	1,15	<b>3,09</b>	1,11	0,569
Salário	<b>3,89</b>	1,11	<b>3,78</b>	1,11	0,431
Natureza	<b>4,22</b>	0,67	<b>4,06</b>	0,93	0,115
Chefia	<b>4,46</b>	0,69	<b>4,46</b>	0,83	0,987
<b>Intenção de Desligamento</b>	<b>1,51</b>	0,70	<b>1,76</b>	0,88	<b>0,016</b>

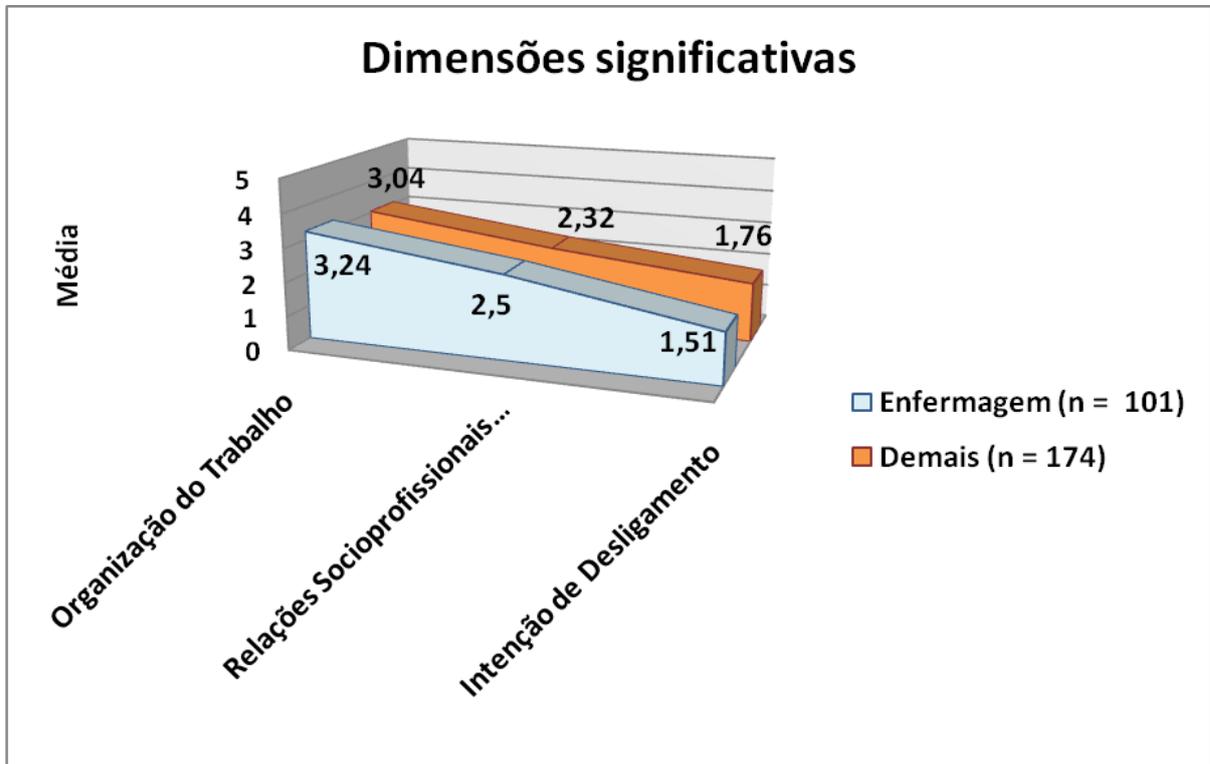
Fonte: Dados da pesquisa.

Nessa análise destaca-se que a percepção dos profissionais da área de enfermagem em relação à organização do trabalho (3,24), às condições de trabalho (2,68) e quanto às relações

socioprofissionais de trabalho (2,50) é pior avaliada se comparada aos demais cargos, sendo, respectivamente, 3,04, 2,52 e 2,32. Ainda assim, esses cargos da área de enfermagem apresentam uma intenção de desligamento mais baixa (1,51) quando comparada com os demais cargos (1,76). A isso pode-se atribuir a sustentação de Neves (2012), o qual argumenta que a satisfação com a natureza do trabalho auxilia os profissionais da área da saúde a alcançarem a satisfação de uma forma geral. Isso porque em relação aos demais cargos (4,06), o enfermeiro está mais satisfeito com a natureza de suas tarefas (4,22). Soma-se a isso argumentação de Chang, Wang e Huang (2013), os quais defendem que dentre os preditores mais comuns para a intenção de sair da organização está a satisfação no trabalho, havendo uma relação consistente entre a satisfação e a rotatividade. Assim, conseqüentemente, pode-se concluir que o profissional da área de enfermagem, satisfeito com a natureza de seu trabalho, terá menos propensão em deixar a organização. Infere-se disso que a intenção de sair da organização não está direta e unicamente ligada à insatisfação com as variáveis do contexto de trabalho não tão adequadas, pelo menos na área assistencial, e desde que o profissional se identifique com suas tarefas. Dessa forma, para esse caso, a satisfação com a natureza das tarefas pode ser uma preditora da intenção de desligamento.

O Gráfico 6 apresenta as dimensões consideradas significativas, de acordo com o teste *t* de amostras independentes, quando comparadas as médias das percepções dos profissionais agrupados pelos cargos da área de enfermagem (enfermeiro, técnico em enfermagem e auxiliar de enfermagem) e os demais, ou seja, para essas dimensões a oscilação nas médias de acordo com a área de atuação foi relevante. Através dele, identifica-se que as únicas dimensões consideradas significativas foram: *organização do trabalho*, *relações socioprofissionais de trabalho* e *intenção de desligamento*. Sendo assim, as demais dimensões não tiveram diferenças significativas entre suas médias quando as comparam entre os profissionais da área de enfermagem e demais áreas, evidenciando que para essas dimensões os trabalhadores de ambas as áreas as avaliam de maneira homogênea.

**Gráfico 6:** Dimensões com variações consideradas significativas para as médias das percepções dos profissionais, agrupadas pelos cargos da área de enfermagem (enfermeiro, técnico em enfermagem e auxiliar de enfermagem) e os demais.



Fonte: Dados da pesquisa.

Após a análise descritiva, realizou-se a análise de variância por meio do teste ANOVA, com o objetivo de comparar as percepções dos profissionais quanto às dimensões dos modelos de Contexto de Trabalho, Satisfação e Intenção de Desligamento, agrupadas por escolaridade. Assim, de modo a identificar como os indivíduos avaliam as referidas dimensões, de acordo com sua escolaridade, e se há ou não homogeneidade nessas avaliações, utilizou-se o teste post hoc de Duncan. Essas análises iniciam na Tabela 14, tratando do Modelo de Contexto de Trabalho, em que é possível verificar através dela que, seja qual for o nível de escolaridade, a percepção quanto à organização do trabalho, condições de trabalho e relações socioprofissionais de trabalho é homogênea, pois os testes post hoc de Duncan reuniram as avaliações dos profissionais em apenas um grupo para cada uma das dimensões analisadas.

**Tabela 14:** Percepções dos profissionais quanto às dimensões do Modelo Contexto de Trabalho, agrupadas por escolaridade.

Dimensão (ANOVA)		Organização do Trabalho (p = 0,584)	Condições de Trabalho (p = 0,633)	Relações Socioprofissionais de Trabalho (p = 0,204)
Escolaridade	n	Grupo	Grupo	Grupo
		1	1	1
Ensino médio	24	3,34	2,70	2,31
Superior incompleto	24	2,97	2,56	2,36
Superior completo	55	3,09	2,46	2,27
Especialização	120	3,09	2,65	2,36
Mestrado	35	3,17	2,53	2,62
Doutorado	17	3,07	2,44	2,54
Sig. (Duncan Test)		0,081	0,273	0,078

Fonte: Dados da pesquisa.

A seguir, a Tabela 15 apresenta a análise de variância das percepções dos profissionais a respeito das dimensões do Modelo de Satisfação.

**Tabela 15:** Percepções dos profissionais quanto às dimensões do Modelo Satisfação, agrupadas por escolaridade.

Dimensão (ANOVA)		Colega (p=0,039)		Promoção (p=0,166)		Salário (p=0,100)	Natureza (p=0,050)		Chefia (p=0,300)	
Escolaridade	n	Grupos		Grupos		Grupo	Grupos		Grupos	
		1	2	1	2	1	1	2	1	2
Ensino médio	24		4,40		3,12	3,65		4,36		4,44
Superior incomp.	24		4,24	<b>2,61</b>		3,53		3,94		4,49
Superior completo	55		4,37		3,01	3,62		4,13		4,64
Especialização	120		4,38		3,27	3,99		4,22		4,46
Mestrado	35		4,12		3,06	4,02		3,96		4,35
Doutorado	17	<b>3,86</b>			3,20	3,53	<b>3,65</b>		<b>4,16</b>	
Sig. (Duncan Test)		0,145	0,169	0,069	0,429	0,131	0,168	0,084	0,146	0,212

Fonte: Dados da pesquisa.

Nela, evidencia-se uma polarização quando se compara a percepção a respeito dos colegas de trabalho agrupando os indivíduos por escolaridade. A análise de variância identificou que os extremos das médias de avaliações dessa dimensão (3,86 e 4,40) também compartilham os extremos em relação à escolaridade (doutorado e ensino médio). Assim, essa análise remete a uma relação indireta entre escolaridade e percepção da satisfação com os colegas de trabalho, ou seja, quanto maior fosse a escolaridade de um indivíduo menor seria a satisfação com seus colegas e vice-versa. Da mesma forma isso se verifica na Tabela 14, em que, apesar de não estarem posicionados nos extremos e sim uma posição antes, os profissionais com escolaridades de doutorado e ensino médio também possuem uma relação indireta no que diz respeito às relações socioprofissionais de trabalho, sendo, respectivamente, suas médias, 2,54 e 2,31; ou seja, quanto maior a escolaridade de um indivíduo pior seria a sua avaliação das relações

socioprofissionais de trabalho e vice-versa. No entanto, apesar desses resultados, a pesquisa de Pinho *et al.* (2011) revelou o contrário. Nele, indivíduos com nível superior, completo ou incompleto, apresentaram níveis mais elevados de altruísmo e de flexibilidade interpessoal quando comparados a indivíduos com escolaridade média completa, sugerindo que a escolaridade superior poderia ser determinante para os aspectos afetivos e cognitivos de empatia. Disso, é possível inferir que o maior nível de escolaridade ascenderia a uma melhor relação socioprofissional de trabalho e, conseqüentemente, maior índice de satisfação com os colegas.

Com relação à percepção a respeito de promoção (Tabela 15), identifica-se que os indivíduos com escolaridade superior incompleto e com especialização, segundo a análise de variância, fazem avaliações destoantes dessa dimensão se comparados com os profissionais que possuem as demais escolaridades. Além disso, destaca-se uma considerável diferença entre quem completou a graduação (3,01) e quem ainda não completou (2,61), o que pode ser explicado, em parte, pela remuneração que este indivíduo possa ter deixado de receber por não ter concluído ensino superior em relação àquele, não podendo galgar, assim, cargos que exijam esta escolaridade. A partir da Tabela 15 também é possível verificar que seja qual for o nível de escolaridade a percepção quanto ao salário é homogênea, segundo a análise de variância.

Em relação à percepção da satisfação a respeito da natureza do trabalho (Tabela 15), identificou-se, através da análise de variância, que os indivíduos com doutorado fazem avaliações distintas dessa dimensão se comparados com os profissionais que possuem somente ensino médio, superior completo e especialização. Os profissionais com escolaridade superior incompleto e mestrado, de acordo com a análise de variância, enxergam essa dimensão de forma mais homogênea.

Destaca-se, ainda, que os extremos de avaliações a respeito da natureza do trabalho (3,65 e 4,36) também compartilham os extremos em relação à escolaridade (doutorado e ensino médio), em que os profissionais com doutorado têm uma pior percepção da satisfação dessa dimensão se comparados aos que possuem somente ensino médio. Esse cenário pode ser confirmado e, em parte, explicado pelo estudo de Alves (2009), o qual pesquisou a trajetória de trabalho e formação de 145 diplomados em mestrado e doutorado. Nele, verificou-se que esses indivíduos valorizavam mais a progressão na carreira docente e o fato de pertencerem à comunidade científica do que outro emprego bem remunerado. Disso, infere-se como uma possível explicação para a pior avaliação da satisfação em relação à natureza do trabalho, por parte dos profissionais com doutorado, o fato de não desempenharem uma carreira docente, tal qual foi constatado na supracitada pesquisa como desejo daqueles que se diplomam em mestrado

e doutorado. Frise-se que, apesar dos resultados, essa autora defende que tanto a graduação como a pós-graduação não deve adaptar-se ao mercado de trabalho, conferindo empregabilidade aos cursos, mas sim os mantendo como espaço de aprendizagem e desenvolvimento pessoal e intelectual. Nessa lógica, um produto necessário daqueles que possuem mestrado e doutorado e desempenham atividades que não estejam ligadas à docência será uma avaliação não tão positiva da satisfação em relação à natureza do trabalho. Somado a isso, se a universidade não prepara mestre e doutores para o mercado de trabalho, que não seja o acadêmico, os profissionais que se voltam para ele podem ter agravada a sua avaliação negativa em relação a sua satisfação, de uma forma geral. Isso porque sem essa preparação, suas expectativas podem não condizer com a realidade encontrada durante sua empregabilidade. Seja como for, adaptar os cursos ao mercado de trabalho ou não, continuará a trazer consequências positivas e negativas tanto para a academia quando para a empregabilidade, resumindo isso a uma escolha a se fazer.

No que diz respeito à percepção a respeito da chefia (Tabela 15), identificou-se, através da análise de variância, que os indivíduos com doutorado fazem avaliações destoantes dessa dimensão quando comparados com os profissionais que possuem somente superior completo. Os demais profissionais com outras escolaridades, ou seja, ensino médio, superior incompleto, especialização e mestrado, juntamente com o superior completo, de acordo com a análise de variância, enxergam essa dimensão de forma homogênea.

Por fim, também através da análise de variância, foi possível determinar que os indivíduos que possuem somente ensino médio divergem dos demais ao pensar em sair da instituição (1,21), cogitando de forma consideravelmente menor a intenção de desligar-se (Tabela 16).

**Tabela 16:** Percepções dos profissionais quanto à Intenção de Desligamento, agrupadas por escolaridade.

Dimensão (ANOVA)		Intenção de desligamento ( $p=0,048$ )	
Escolaridade	n	Grupos	
		1	2
<b>Ensino médio</b>	24	<b>1,21</b>	
<b>Superior incompleto</b>	24		1,68
<b>Superior completo</b>	55		1,58
<b>Especialização</b>	120		1,72
<b>Mestrado</b>	35		1,89
<b>Doutorado</b>	17		1,73
Sig. (Duncan Test)		0,082	0,195

Fonte: Dados da pesquisa.

Através da revisão de literatura, conjugada com a análise da Tabela 16, também é possível inferir que os indivíduos com apenas ensino médio teriam um maior comprometimento organizacional e envolvimento com o trabalho, pois possuem uma intenção de sair da organização (1,21) mais baixa em relação aos que possuem outras escolaridades. Isso porque Siqueira e Gomide Júnior (2004) apontam que esses fatores seriam correlatos da satisfação e um dos seus consequentes é a intenção de sair da organização. Por outro lado, os profissionais com doutorado têm uma intenção de deixar a organização (1,73) mais elevada se comparada com aqueles que possuem somente ensino médio (1,21), posicionando-se quase noutro extremo do comparativo de médias entre as percepções dos profissionais quanto à intenção de desligamento, ficando mais baixa apenas em relação àqueles que possuem apenas mestrado (1,89). Esse cenário é muito similar ao discutido no parágrafo anterior, ao apresentar os resultados da Tabela 15, em que os profissionais com doutorado se manifestaram menos satisfeitos entre todas as escolaridades, no que diz respeito à natureza do trabalho, confirmado pela literatura ao afirmar que o motivo seria a não atuação na docência e o não pertencimento à comunidade científica. Extrai-se disso que, pelo menos para essa amostra, a satisfação não está ligada a um elevado grau de escolaridade.

Após a análise de variância, procedeu-se a análise de correlação simples (Pearson) (Tabela 17).

**Tabela 17:** Análise de correlação simples entre as dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho e de Satisfação.

<i>Dimensões</i>	<b>Colega</b>	<b>Promoção</b>	<b>Salário</b>	<b>Natureza</b>	<b>Chefia</b>
<b>Organização do Trabalho</b>	-0,163**	0,000	-0,090	0,049	-0,038
<b>Condições de Trabalho</b>	-0,267***	-0,252***	-0,255***	-0,192**	<b>-0,307 ***</b>
<b>Relações Socioprofissionais de Trabalho</b>	<b>-0,390***</b>	-0,265***	-0,194**	<b>-0,312***</b>	<b>-0,439***</b>

Nota: \*  $p < 0,05$ , \*\*  $p < 0,01$ , \*\*\*  $p < 0,000$ . Fonte: Dados da pesquisa.

A correlação simples mede a força da relação entre uma variável dependente e apenas uma variável independente, extraindo-se os efeitos preditivos das demais variáveis independentes (HAIR *et al.*, 2005). Ressalta-se que nesta fase da análise ainda não é considerado o modelo proposto neste estudo. Assim, de acordo com os valores das correlações de Pearson (predição/influência) e as significâncias apresentadas na Tabela 17, percebe-se que há correlação entre as dimensões dos Modelos de Contexto de Trabalho e Satisfação quando consideradas

individualmente. Dessa forma, identificaram-se correlações entre quase todas as dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho e Satisfação, ainda que não fortemente correlacionadas em sua maioria, mas com boa significância. Exemplificando, a dimensão *relações socioprofissionais de trabalho* (variável independente) do Modelo de Contexto de Trabalho pode prever 43,9% da dimensão *chefia* (variável dependente) do Modelo Satisfação, evidenciando uma razoável correlação. No entanto, apesar de haver boa significância, a dimensão *organização do trabalho* (variável independente) do Modelo de Contexto de Trabalho mostra uma correlação de 16,3% com a dimensão *colega* (variável dependente) do Modelo Satisfação, evidenciando um baixo poder de associação. Sendo assim, quando o modelo proposto neste estudo não é considerado nas correlações é possível afirmar que, individualmente, as dimensões correlacionam-se entre si.

Alguns valores encontrados nessa análise podem ser confirmados pelo estudo de Brough (2005), em que o suporte social oferecido por chefia e colegas foram identificados como preditores da satisfação no trabalho. Esses valores preditivos podem ser encontrados, especificamente nesta pesquisa, nas seguintes correlações lineares: *relações socioprofissionais* e *colega* (-0,390), e *relações socioprofissionais* e *chefia* (-0,439). Dessa forma, infere-se que as relações socioprofissionais podem ser consideradas como o suporte social, descrito no estudo desse autor, sendo preditora da satisfação com colegas e chefia, predizendo, respectivamente, nesta pesquisa, 39% e 43,9% da satisfação com essas dimensões.

Destaca-se ainda nessa análise o sinal positivo entre as correlações das dimensões *organização do trabalho* (Modelo de Contexto de trabalho) e *promoção e natureza do trabalho* (Modelo Satisfação), apesar das escalas serem invertidas e, por isso, os sinais deveriam ser negativos, evidenciando uma relação inversa. Algo que pode explicar tal fenômeno são as exclusões de itens do questionário após a análise fatorial, apresentadas na Tabela 2 (p. 45). No Quadro 2 (p. 43) fica evidente que as questões excluídas dizem respeito à organização do trabalho propriamente dita (q12, q29, q37 e q40) e as que foram confirmadas, apesar de também fazerem parte da dimensão *organização do trabalho*, estão mais ligadas a questão temporal/dinamismo (q10, q18, q20, q24 e q32). Assim, é possível encontrar uma relação direta, a exemplo da questão 10, em que o indivíduo poderia julgar que quanto maior fosse o seu ritmo de trabalho melhores seriam suas chances de ser promovido ou mais reconhecimento teria da sua chefia. Por outro lado, poderia considerar que o ritmo acelerado de trabalho é uma característica presente na natureza de suas tarefas. Essas são apenas duas possibilidades para a forma como os dados apresentaram-se neste caso particular e que somente poderiam ser confirmadas com um novo processo de formulação, validação e aplicação dos instrumentos.

Através da correlação de Pearson, também se evidencia que a dimensão *condições de trabalho* (variável independente), do Modelo de Contexto de Trabalho, pode prever somente 19,2% da variável *natureza do trabalho* (variável dependente), do Modelo Satisfação, o que denota um baixo valor preditor para essa correlação. Dessa forma, esse baixo poder preditor explica, em partes, a relação lógica inversa entre essas variáveis, o que também pode ser percebido no comparativo de médias da Tabela 8 (p. 54).

Após a análise de correlação simples, procedeu-se a análise canônica, fase essa em que já se considera o modelo proposto nesta pesquisa. Preliminarmente aos resultados da correlação canônica, foram estabelecidas as medidas de ajuste geral do modelo (Tabela 18), a fim de identificar quais funções canônicas deveriam ser interpretadas.

**Tabela 18:** Análise de correlação canônica que relaciona as dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho com as dimensões do Modelo de Satisfação.

<b>Medidas de ajuste geral do modelo para análise de correlação canônica</b>					
<b>Função Canônica</b>	<b>Correlação Canônica</b>	<b>R<sup>2</sup> Canônico</b>	<b>Qui-quadrado</b>	<b>Graus de Liberdade</b>	<b>Significância (p)</b>
1	0,552	0,305	121,662	15	0,000
2	0,250	0,063	23,846	8	0,002
3	0,154	0,024	6,491	3	0,090
<b>Teste multivariado de significância</b>					
<b>Estatística</b>	<b>Valor</b>	<b>Qui-quadrado</b>	<b>Graus de Liberdade</b>	<b>Significância (p)</b>	
Lambda de Wilks (Função 1)	0,637	121,662	15	0,000	

Fonte: Dados da pesquisa.

Das três possíveis funções, duas mostraram-se estatisticamente significativas ( $p < 0,01$ ). Essas funções canônicas são obtidas de forma similar ao procedimento utilizado na análise fatorial (sem rotação). O primeiro fator explica a máxima quantidade de variância no conjunto de variáveis. Em seguida, o segundo fator é calculado para que explique o máximo possível da variância não explicada pela primeiro e, assim sucessivamente, até que todos os fatores sejam considerados. A diferença entre a análise fatorial e a correlação canônica reside no fato de que esta preocupa-se em explicar a quantidade máxima de relação entre dois conjuntos de variáveis enquanto aquela relaciona variáveis de apenas um conjunto (FIELD, 2009). A análise de correlação canônica sugere respostas a questões referentes ao número de formas nas quais dois conjuntos de variáveis múltiplas estão relacionados e às forças dessas relações. A ideia é criar uma combinação linear de cada conjunto de variáveis (dependentes e independentes) maximizando a correlação entre os referidos conjuntos, ou seja, através da obtenção de uma relação de pesos para as variáveis dependentes e independentes será obtida a correlação máxima

entre o conjunto de variáveis dependentes e independentes, conforme apresentado na Tabela 19 (HAIR *et al.*, 2005).

**Tabela 19:** Cálculo dos Índices de Redundância e das Relações Canônicas (Primeira Função)

Variáveis	Ponderações – Pesos Canônicos			Cargas Canônicas (n = 275)	Cargas Cruzadas (n = 275)
	n = 137	n = 137	n = 275		
<b>Variáveis Dependentes</b>					
Colega	0,253	0,324	0,285	0,680	0,375
Promoção	0,338	0,256	0,317	0,590	0,326
Salário	-0,286	-0,041	-0,178	0,390	0,215
Natureza	0,335	0,094	0,183	0,687	0,379
Chefia	0,561	0,632	0,631	0,891	0,492
<b>Índice de Redundância = 0,136</b>					
<b>Variáveis Independentes</b>					
Organização do trabalho	0,594	0,365	0,472	-0,082	-0,045
Condições de trabalho	-0,351	-0,240	-0,268	-0,616	-0,340
Relações Socioprofissionais de trabalho	-0,913	-0,984	-0,975	-0,897	-0,495
<b>Índice de Redundância = 0,121</b>					
<b>Correlação Canônica</b>	0,476	0,635	0,552		

Nota: O índice de redundância é calculado multiplicando-se a carga canônica quadrada média (também denominada variância compartilhada – valor de 0,446 para as variáveis dependentes e 0,397 para as variáveis independentes) vezes o  $R^2$  canônico. Fonte: Dados da pesquisa.

Através da análise de correlação canônica foi possível analisar os índices de redundância para cada uma de suas funções que se mostraram significativas. Esses índices, calculados para o conjunto de variáveis dependentes e independentes, são análogos ao  $R^2$  da análise de regressão múltipla, destacando que a diferença é que esta trabalha com apenas uma variável dependente ou critério enquanto a análise canônica envolve várias variáveis dependentes. O índice de redundância oferece uma medida resumida da habilidade de um conjunto de variáveis independentes, considerando-o como um todo, explicar a variação nas variáveis dependentes, consideradas individualmente (HAIR *et al.*, 2005). A baixa redundância das variáveis estatísticas dependentes (0,136) e independentes (0,121), apresentadas na Tabela 19, resulta das variâncias compartilhadas relativamente baixas, 0,446 e 0,397, respectivamente. Por outro lado, o  $R^2$  canônico apresentou valor significativo (0,305) para a função mais relevante (primeira), ou seja,

ela consegue explicar 30,5% da variação das variáveis independentes sobre as dependentes. Isso porque Cohen (1988) sugere, para a área das Ciências Sociais e Comportamentais, que um  $R^2$  canônico igual a 0,02 seja classificado como efeito pequeno, superior a 0,13, como efeito médio e quando superar a 0,26, como efeito grande. Apesar de esse valor ser considerado de efeito grande, ele representa apenas a variância entre as variáveis canônica independente e canônica dependente (relação linear), ou seja, nesta fase da análise ainda não se considera a medida resumo da habilidade de um conjunto de variáveis independentes, assumido como um conjunto, para explicar a variação nas variáveis dependentes, consideradas uma por vez. Já a segunda função, apesar de ter apresentado boa significância (0,002) apenas conseguiria explicar 6,3% da relação entre variáveis independentes e dependentes, o que não teria efeitos práticas em termos de interpretação dos resultados. Por último, a terceira função não se mostrou significativa (0,090), além de não conseguir explicar a relação entre as variáveis em um nível superior a 2,4%. Dessa forma, é possível afirmar que a percepção a respeito do contexto de trabalho pode predizer apenas 13,6% da satisfação percebida pelos profissionais, de acordo com índice de redundância calculado para o modelo proposto neste estudo.

Um índice de redundância ideal seria um valor alto para as variáveis dependentes e baixo para as variáveis independentes, pois esse cenário confirmaria a relação de dependência e ainda diferenciaria o grupo de variáveis dependentes das independentes devido à distância entre os valores (AGRESTI e FINLAY, 2012). Apesar disso, ressalta-se que, de acordo com Hair *et al.* (2005), não há uma orientação a respeito do que seria um valor mínimo satisfatório para o índice de redundância. Assim, o pesquisador deve avaliar cada função canônica levando em consideração a sua significância teórica e prática frente ao objeto da pesquisa, julgando se o índice de redundância encontrado é apto a legitimar a interpretação. Logo, apesar de a primeira função ser estatisticamente significativa (0,000), ela tem pouca significância prática. Com um percentual tão pequeno, deve-se questionar o valor da função, ou seja, trata-se de uma função canônica estatisticamente significativa que não tem significância prática pelo fato de não explicar uma grande parte da variância das variáveis dependentes, ou seja, existe correlação entre as dimensões dos modelos, no entanto, ela é baixa, demonstrando que a relação de causa-efeito explicada pelas dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho (variáveis independentes) é pequena. Consequentemente, é possível que existam outros fatores – não incluídos no instrumento de pesquisa – que influenciam a percepção dos profissionais quanto a sua satisfação (variáveis dependentes), podendo estar relacionados à cultura organizacional, legislação aplicada à área, atitudes do público atendido, dentre outros.

Dessa forma, deve-se considerar a análise fatorial, pois maximizou a explicação (variância compartilhada) do conjunto de variáveis em contraponto a correlação canônica que não obteve uma relação significativa entre as dimensões dos modelos. Por isso, de certa forma, a correlação canônica também se presta ao aprimoramento de uma escala como mais uma etapa de desenvolvimento, pois as variáveis estatísticas dependentes e independentes representam as dimensões dos conjuntos de variáveis determinadas através da análise fatorial (AGRESTI; FINLAY, 2012). Assim sendo, o que se quer frisar é que a força/magnitude da correlação pode ter sido baixa por causa da escala, que não foi confirmada na análise canônica, ou por causa do perfil da população/amostra pesquisada.

Existem três métodos que estabelecem a importância relativa de cada variável original na relação canônica: a) pesos canônicos (ponderações canônicas); b) cargas canônicas; e cargas cruzadas canônicas. Não há unanimidade de critério para todos os casos, no entanto o método das cargas cruzadas é o mais indicado, seguido pelas cargas canônicas e pesos canônicos, nessa ordem, sendo o último o mais instável deles quando há alternância de amostras e por isso menos indicado (FIELD, 2009).

A partir da Tabela 19 é possível determinar a ordem de contribuição relativa para com a variável estatística através do método dos pesos canônicos. Importante lembrar-se da baixa correlação entre as dimensões dos modelos apontada pelos índices de redundância (Tabela 19), mas ainda assim é possível efetuar uma análise com base no tamanho dos pesos canônicos, ainda que com restrições, em que a ordem de contribuição das variáveis dependentes para a primeira variável estatística (1ª função) é: *Chefia, Promoção, Colega, Natureza e Salário*. Em contrapartida, a ordem de contribuição das variáveis independentes para a primeira variável estatística é: *Relações Socioprofissionais de trabalho, Organização do trabalho e Condições de trabalho*.

O segundo método, das cargas canônicas, estabelece a correlação linear simples entre uma variável original do conjunto dependente ou independente e a variável estatística canônica do conjunto. As cargas canônicas podem ser interpretadas como uma carga fatorial na avaliação da contribuição relativa de cada variável para cada função canônica. Quanto maior for o coeficiente, mais importante será a variável para derivar a variável estatística canônica (HAIR *et al.*, 2005). Mais uma vez é imprescindível destacar a restrição imposta a esta análise pelo baixo índice de redundância encontrado (Tabela 19). Dessa forma, no conjunto das variáveis dependentes (Modelo da Satisfação) as cargas canônicas variam de 0,891 a 0,390, sugerindo alta e baixa variância compartilhada. É possível identificar elevado grau de correlação das variáveis

dependentes *Chefia* (0,891), *Natureza* (0,687) e *Colega* (0,680), em contrapartida a um grau mediano para *Promoção* (0,590) e baixo para *Salário* (0,390). Por outro lado, no conjunto das variáveis independentes (Modelo do Contexto de Trabalho) as cargas canônicas variam de -0,897 a -0,082 revelando mais uma vez alta e baixa variância compartilhada, além da relação inversa (sinal negativo) entre a variável original e a variável estatística canônica. É possível identificar também o que seria um elevado grau de correlação das variáveis independentes: *Relações Socioprofissionais de Trabalho* (-0,897), *Condições de Trabalho* (-0,616), se contrapondo a um baixo grau da variável *Organização do Trabalho* (0,082).

A última análise da correlação canônica foi através do método das cargas cruzadas, o qual correlaciona cada variável dependente original com a variável estatística canônica independente e vice-versa (FIELD, 2009). Observa-se na Tabela 19 que as variáveis dependentes apresentam de mediana a baixa correlação com o valor teórico canônico independente, em que as variáveis melhor correlacionadas com suas variáveis estatísticas canônicas independentes são: *Chefia* (0,492), *Natureza* (0,379), *Colega* (0,375) e *Promoção* (0,326); em contraposição à variável *Salário* (0,215). Em relação às cargas cruzadas das variáveis independentes, identificam-se as variáveis: *Relações Socioprofissionais de Trabalho* (-0,495) e *Condições de Trabalho* (-0,340) com relações medianas a baixas com o valor teórico dependente; e a variável *Organização do Trabalho* (-0,045) com relacionamento muito baixo. Como fator restritivo a esta análise salienta-se o baixo índice de redundância encontrado (Tabela 19). Ressalta-se que, de acordo com Lambert e Durand (1975), 0,30 seria um valor mínimo aceitável para as cargas canônicas cruzadas.

Em conjunto com a análise do nível de significância das correlações canônicas de cada função, foi utilizado o contraste estatístico Lambda de Wilks, cujo resultado indica que as funções canônicas, consideradas conjuntamente, são estatisticamente significativas ao nível de 0,001 (HAIR *et al.*, 2005).

Como estágio de validação da análise de correlação canônica, foi feita a ponderação canônica, apresentada na Tabela 19, obtida através do procedimento de partição da amostra em duas subamostras iguais. Existem outros métodos como a análise de sensibilidade do conjunto de variáveis independentes, porém optou-se pelo primeiro tendo em vista o tamanho da amostra utilizada no estudo. Como percebido, as cargas canônicas não são relativamente estáveis e consistentes, com variações bem expressivas como a das variáveis dependentes *Natureza* e *Salário* e da variável independente *organização do trabalho*. No entanto, um problema das ponderações canônicas feitas através de seus pesos é que elas estão sujeitas a considerável

instabilidade quando se alterna a amostra (FIELD, 2009). Dessa forma, a Tabela 20 apresenta a ponderação canônica feita através da utilização das cargas canônicas e cargas cruzadas, as quais apresentaram-se mais estáveis para fins de interpretação, com exceção da variável independente *organização do trabalho*, no entanto com valores muito próximos de zero.

**Tabela 20:** Ponderações canônicas através das cargas canônicas e cargas cruzadas (Primeira Função)

Variáveis	Ponderações – Cargas Canônicas			Ponderações – Cargas Cruzadas		
	n = 137	n = 137	n = 275	n = 137	n = 137	n = 275
<b>Variáveis Dependentes</b>						
Colega	0,591	0,772	0,680	0,281	0,490	0,375
Promoção	0,614	0,555	0,590	0,292	0,352	0,326
Salário	0,378	0,409	0,390	0,180	0,260	0,215
Natureza	0,793	0,616	0,687	0,377	0,392	0,379
Chefia	0,866	0,897	0,891	0,412	0,570	0,492
Índice de Redundância = 0,136						
<b>Variáveis Independentes</b>						
Organização do trabalho	0,014	-0,161	-0,082	0,007	-0,102	-0,045
Condições de trabalho	-0,640	-0,596	-0,616	-0,305	-0,379	-0,340
Relações Socioprofissionais de trabalho	-0,840	-0,930	-0,897	-0,400	-0,591	-0,495
Índice de Redundância = 0,121						

Fonte: Dados da pesquisa.

De forma resumida, através da análise de correlação canônica foi possível determinar que a ordem de contribuição das variáveis dependentes para explicação do modelo é: *Chefia*, *Promoção*, *Colega*, *Natureza* e *Salário*. Em contrapartida, a ordem de contribuição das variáveis independentes é: *Relações Socioprofissionais de trabalho*, *Organização do trabalho* e *Condições de trabalho*. Além disso, as variáveis independentes *Relações Socioprofissionais de Trabalho* e *Condições de Trabalho* são as mais correlacionadas com a satisfação do trabalhador em contraposição à variável *Organização do Trabalho* que apresentou um relacionamento muito baixo.

Por fim, após a análise de correlação canônica, realizou-se a análise de regressão múltipla, apresentada na Tabela 21.

**Tabela 21:** Análise de Regressão Múltipla

<i>Dimensões</i>	<b>Colega (R<sup>2</sup> = 0,158)</b>	<b>Promoção (R<sup>2</sup> = 0,114)</b>	<b>Salário (R<sup>2</sup> = 0,071)</b>	<b>Natureza (R<sup>2</sup> = 0,151)</b>	<b>Chefia (R<sup>2</sup> = 0,242)</b>
<b>Organização do Trabalho</b>	0,038	0,294***	0,053	<b>0,310***</b>	0,257***
<b>Condições de Trabalho</b>	-0,079	-0,267**	<b>-0,309**</b>	-0,084	-0,140*
<b>Relações Socioprofissionais de Trabalho</b>	<b>-0,374***</b>	<b>-0,417**</b>	-0,153	<b>-0,488***</b>	<b>-0,542***</b>

Nota: \* p < 0,05, \*\* p < 0,01, \*\*\* p < 0,000. Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo Hair *et al.* (2005), a regressão múltipla pode ser utilizada quando o estudo envolve uma variável dependente relacionada a duas ou mais variáveis independentes. Essa análise permitiu confirmar os resultados da correlação canônica e estabelecer se há preditores para o Modelo de Satisfação e quais suas quantias/magnitudes. Para tanto, fixou-se cada variável dependente com os conjuntos das independentes (Modelo de Contexto de Trabalho). Assim, tendo em vista a boa significância na maior parte da análise, de acordo com os valores de Beta (predição/influência), significância e R<sup>2</sup> (quanto explica), obtidos através da análise de regressão, percebe-se que há correlação entre as dimensões dos Modelos de Contexto de Trabalho e Satisfação. No entanto, o poder preditor e de explicação das relações oscila de baixo a moderado a depender da dimensão do Modelo da Satisfação (variável dependente) analisada.

Detalhadamente, verifica-se que a capacidade de explicação do Modelo de Satisfação (variáveis dependentes) pelo Modelo de Contexto de trabalho (variáveis independentes) é baixa, atingindo o valor máximo 24,2% ao explicar a dimensão *Chefia*. Já o poder preditor das variáveis independentes sobre as dependentes oscilou de 3,8% (muito baixo) a 54,2% (moderado). Assim, conforme foi afirmado na análise de correlação canônica, existem outros fatores – não incluídos no instrumento de pesquisa – que poderiam influenciar a percepção dos profissionais quanto a sua satisfação.

Lima, Monteiro e Vala (1995) confrontaram as abordagens mais comuns no estudo da satisfação, o que eles chamaram de tipologia dos modelos de satisfação, resumidas a três, sendo elas: situação de trabalho, características individuais e interação social. Trazendo para o contexto desta pesquisa, é possível encontrar similaridade entre a situação de trabalho e a interação social com as variáveis independentes do Modelo de Contexto de trabalho: *organização do trabalho* e *relações socioprofissionais de trabalho*, respectivamente. Dessa forma, poder-se-ia identificar que, no modelo proposto neste estudo, outro fator que também poderia influenciar na percepção dos profissionais quanto a sua satisfação no trabalho, e que não foi previsto, seria as

características individuais. Para esses autores, as características individuais englobariam aspectos especialmente motivacionais ou relativos aos valores dos sujeitos, além daqueles relacionados aos traços demográficos desses indivíduos.

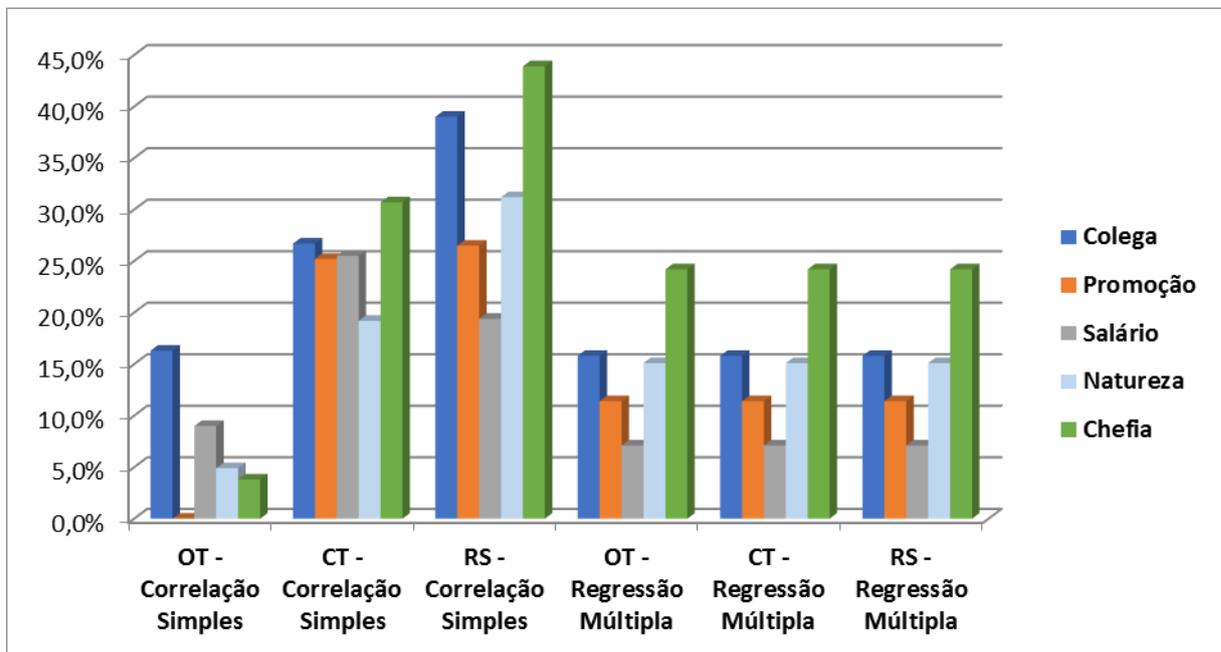
Nessa mesma linha, Aydogdu e Asikgil (2011) chamam essas características individuais de fatores internos, chegando a listá-los, sendo eles: a idade, o gênero e o grau de educação do trabalhador. Nesse aspecto, diferentes indivíduos podem reagir e valorizar aspectos distintos em situações idênticas. Por outro lado, também é possível afirmar que qualquer dos profissionais que participaram desta pesquisa não se despiu dos fatores que os motivam, de seus valores e tampouco das suas características sociodemográficas. Assim, esse construto das características individuais, proposta por esses autores, apesar de não ter sido explicitamente trabalhado neste estudo - excluídos desse conjunto os fatores internos de Aydogdu e Asikgil (2011) e outros, os quais compuseram a primeira parte do instrumento de coleta - por certo foi considerado quando os indivíduos respondiam as questões que lhes foram apresentadas no questionário. No entanto, também é certo que essa abordagem e tampouco a desta pesquisa seriam exaustivas ao tratar da satisfação. Afinal, é evidente a falta de consenso a respeito desse tema quando se revê a literatura, corroborado, inclusive por esses mesmos autores quando afirmam que a divergência de posições a respeito desse assunto deve-se à ausência de modelos teóricos consistentes. Nesse sentido, apesar dos inúmeros estudos a respeito de satisfação, ela ainda carece de robustez quando se trata de um modelo teórico que seja realmente preditivo. A falta de modelos teóricos robustos pode estar atrelada à imprevisibilidade das características individuais identificadas no próprio estudo do confronto de modelos de Lima, Monteiro e Vala (1995).

Destaca-se ainda o sinal positivo entre as correlações da dimensão *organização do trabalho* (Modelo de Contexto de trabalho) e as variáveis do Modelo Satisfação, em que, apesar das escalas serem invertidas e, por isso, os sinais deveriam ser negativos, não foi o que se verificou. Frise-se que este fenômeno, já explicado pelo fato das exclusões sugeridas na análise fatorial, ficou evidente nos resultados obtidos na correlação de Pearson (Tabela 17), quando ainda não se considera o modelo proposto neste estudo, assim como na análise de correlação canônica e na análise de regressão múltipla (Tabelas 19 e 21), considerando, nestas fases, o modelo proposto. Tais resultados vem num crescente, com poder confirmatório.

Concluindo a análise dos resultados, o Gráfico 7 apresenta um comparativo do poder preditor das variáveis independentes (Modelo de Contexto de Trabalho) sobre as variáveis dependentes (Modelo de Satisfação), comparando esse poder explicativo entre a correlação simples (Pearson), quando ainda não se considera o modelo proposto nesta pesquisa, e a

análise de regressão múltipla, a qual considera o modelo sugerido e ainda confirmou os resultados obtidos através da análise de correlação canônica.

**Gráfico 7:** Comparativo do poder preditor das variáveis independentes (Modelo de Contexto de Trabalho) sobre as variáveis dependentes (Modelo de Satisfação) - Correlação Simples (Pearson) e Análise de Regressão Múltipla.



Nota: OT: dimensão *organização do trabalho*; CT: dimensão *condições de trabalho*; RS: dimensão *relações socioprofissionais de trabalho*; todas essas três pertencem ao Modelo Contexto de Trabalho. *Colega*, *promoção*, *salário*, *natureza* e *chefia* pertencem ao Modelo Satisfação. Fonte: Dados da pesquisa.

Nele percebe-se que, com exceção da variável independente *organização do trabalho*, as outras duas independentes, quais sejam, *condições de trabalho* e *relações socioprofissionais de trabalho*, apresentam uma predição mais relevante sobre as variáveis dependentes na análise de correlação simples em comparação à análise de regressão múltipla. Isso confirma o que já foi exposto, arguindo que quando o modelo proposto neste estudo não é considerado, existem correlações com valores mais significativos entre as variáveis em uma relação linear (individualmente), reduzindo esses valores ao se considerar o modelo, como nas correlações múltiplas da análise de regressão e da canônica.

Quanto ao baixo poder preditor da variável independente *organização do trabalho*, do Modelo de Contexto de Trabalho, considerado uma exceção neste comparativo, é possível atribuir tal fenômeno às exclusões de itens do questionário após a análise fatorial, mostrada na

Tabela 2 (p. 45). No Quadro 2 (p. 43) ficou evidente que as questões excluídas diziam respeito à organização do trabalho propriamente dita (q12, q29, q37 e q40) e as que foram confirmadas, apesar de também fazerem parte da dimensão *organização do trabalho*, estão mais ligadas a questão temporal/dinamismo (q10, q18, q20, q24 e q32). Assim, é possível encontrar uma relação direta e não inversa como a escala é originalmente apresentada, a exemplo da questão 10, em que o indivíduo poderia julgar que quanto maior fosse o seu ritmo de trabalho melhores seriam suas chances de ser promovido ou mais reconhecimento teria da sua chefia, a exemplo do sinal também positivo na análise de regressão para essa dimensão (Tabela 21). Por outro lado, poderia considerar que o ritmo acelerado de trabalho é uma característica presente na natureza de suas tarefas. O fato é que essas exclusões podem ter prejudicado o poder de sintetização da explicação oferecida pelo construto em detrimento da análise individual das questões que o compõe, já que afirmativas relevantes dessa dimensão podem ter sido excluídas na análise fatorial. Essa é apenas uma hipótese para o baixo valor preditor dessa variável mesmo na análise de correlação simples e que somente poderia ser confirmada com um novo processo de formulação, validação e aplicação dos instrumentos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou contribuir na proposição de uma análise que possibilitasse a identificação das relações entre o contexto de trabalho e a satisfação no trabalho em uma instituição pública de saúde e ensino. Isso porque o tema satisfação, embora muito estudado, carece, ainda, de consenso a respeito de seu conceito (REBOUÇAS, LEGAY e ABELHA, 2007; SIQUEIRA e PADOVAM, 2008; SIQUEIRA, 2009; NUNES *et al.*, 2010). Apesar disso, há convergência entre os autores a respeito da multidimensionalidade, complexidade e volatilidade dos contextos de trabalho, das relações sociais que neles são estabelecidas e, por consequência, da satisfação no trabalho (SIQUEIRA; KURCGANT, 2012).

Dessa forma, tratar questões metodológicas ligadas à validade de construtos na investigação da satisfação é de grande valia para o estudo comportamental nas organizações, especialmente, as vinculadas à saúde pública, devido a inúmeros fatores, como: a importância do tema saúde pública, a complexidade de uma instituição hospitalar, a importância dos hospitais universitários para o ensino, a pesquisa, a formação de recursos humanos e a avaliação de tecnologias para a área da saúde. Essa complexidade dos hospitais externa-se por fatores como: densidade tecnológica específica, de caráter multiprofissional e interdisciplinar, responsável pela assistência aos usuários com condições agudas ou crônicas, que apresentem potencial de instabilização e de complicações de seu estado de saúde, exigindo-se assistência contínua em regime de internação e ações que abrangem a promoção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento e a reabilitação (BRASIL, 2013). Nesse sentido, este estudo objetivou identificar como o contexto de trabalho afeta a satisfação no trabalho dos colaboradores do HU/FURG. Para alcançar aos objetivos desta pesquisa, propôs-se uma pesquisa *survey* aplicada a uma amostra de 275 profissionais do Hospital Universitário Dr. Miguel Riet Corrêa Jr. (HU), estratificada na proporção da quantidade de trabalhadores de cada instituição (EBSERH e FURG) que atua junto ao hospital sobre a amostra total.

Como primeiro objetivo específico proposto, buscou-se analisar a percepção dos colaboradores do HU/FURG quanto ao seu contexto de trabalho. Os resultados da análise descritiva revelaram que os profissionais possuem uma percepção mais positiva das relações socioprofissionais de trabalho em contraponto a uma percepção mais negativa em relação à organização do trabalho, posicionando as condições de trabalho em um nível intermediário. Tratando especificamente das questões é possível identificar que existe pouca dificuldade de comunicação entre chefia e subordinado, sendo este o item melhor avaliado segundo a percepção

dos profissionais quanto ao contexto de trabalho. Por outro lado, a pior avaliação foi quanto ao ritmo de trabalho, revelando um grau acelerado.

Quanto ao segundo objetivo específico, analisar a percepção dos colaboradores do HU/FURG quanto a sua satisfação no trabalho, a análise descritiva permitiu identificar que os profissionais se sentem mais satisfeitos com a chefia, seguido por colegas, natureza das tarefas, salário e promoção. Em respeito, especificamente, às questões é possível identificar que o nível de satisfação com a amizade demonstrada pelos colegas é bastante elevado. Por outro lado, a pior avaliação da satisfação foi em relação à maneira como a instituição realiza as promoções de seus profissionais.

Para o cumprimento do terceiro objetivo específico proposto, qual seja, relacionar as dimensões analíticas do contexto de trabalho com a satisfação no trabalho dos colaboradores do HU/FURG, foram utilizadas as seguintes análises de correlação: simples (Pearson), canônica e análise de regressão múltipla. A ideia foi começar testando as dimensões dos modelos, mas sem considerá-las como conjunto, através da primeira análise. Em seguida, testar as dimensões através da segunda análise, porém considerando os modelos e, por fim, confirmar esta última análise através da regressão múltipla. A análise de correlação simples permitiu realizar a correlação linear entre as dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho e de Satisfação em uma matriz três por cinco, respectivamente, porém sem ainda considerar o modelo proposto neste estudo. A análise canônica possibilitou analisar a correlação estatística entre as dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho e de Satisfação, assim como as forças dessas relações. E a análise de regressão múltipla, permitiu confirmar as correlações e forças identificadas na análise anterior. Os resultados da primeira análise (Pearson) permitiram concluir que há correlação entre as dimensões dos Modelos de Contexto de Trabalho e Satisfação quando consideradas individualmente. No entanto, a análise de correlação canônica evidenciou que existe correlação entre as dimensões dos modelos, porém, ela é baixa, demonstrando que a relação de causa-efeito explicada pelas dimensões do Modelo de Contexto de Trabalho é pequena, permitindo inferir que existem outros fatores – não incluídos no instrumento de pesquisa – que influenciam a percepção dos profissionais quanto a sua satisfação. Nesse contexto, apesar da baixa correlação, as variáveis independentes *Relações Socioprofissionais de Trabalho* e *Condições de Trabalho* são as mais correlacionadas com a satisfação do trabalhador em contraposição à variável *Organização do Trabalho* que apresentou um relacionamento muito baixo. Por fim, a análise de regressão múltipla confirmou a análise anterior, identificando que há correlação entre as dimensões dos Modelos de Contexto de Trabalho e Satisfação. Entretanto, o poder preditor e de

explicação das relações oscila de baixo a moderado a depender da dimensão do Modelo da Satisfação analisada.

Quanto ao último objetivo específico proposto, comparar a percepção dos colaboradores quanto às dimensões do contexto de trabalho e satisfação, segmentando-os de acordo com a instituição a que estão vinculados no HU/FURG, percebe-se que, para todas as dimensões, os profissionais da EBSERH avaliam melhor o contexto de trabalho e a percepção de sua satisfação quando comparados aos profissionais da FURG. No entanto, apesar disso, possuem uma intenção de sair um pouco mais elevada. Destaca-se que, através desse comparativo de médias, também foi possível determinar que a *organização do trabalho* e *promoção* foram as dimensões piores avaliadas por ambos profissionais. Por outro lado, também para ambos profissionais, as melhores avaliadas foram as *relações socioprofissionais de trabalho* e *chefia*, evidenciando homogeneidade nas dimensões avaliadas nos extremos da escala. Noutra análise, em especial quando se apartam os profissionais da área assistencial e administrativa, independentemente do empregador, percebe-se que as dimensões cujas percepções dos profissionais distoam são as *condições de trabalho* e a *natureza do trabalho*. Essa divergência de avaliações cogita o enorme envolvimento dos profissionais da área assistencial com a sua atividade fim, em que mesmo não tão satisfeitos com suas condições de trabalho revelam-se muito satisfeitos com a natureza de suas tarefas.

Em respeito a algumas descobertas desta pesquisa, torna-se relevante destacar os resultados que divergiram das teorias existentes na literatura. A primeira delas, cenário encontrado na Tabela 7 (p. 53), em que profissionais mesmo com melhor percepção a respeito do contexto de trabalho e da sua satisfação possuíam intenção de sair mais elevada que os demais, contrariando os achados de Siqueira e Gomide Júnior (2004), os quais argumentam que as consequências da satisfação resultariam em menor rotatividade, menos faltas ao trabalho, melhor desempenho e produtividade, diminuindo, dessa forma, a intenção de sair da organização.

Outra descoberta que contraria a literatura é o cenário apresentado na Tabela 10, em que tratando da dimensão *organização do trabalho*, percebe-se, uma melhor avaliação feita pelos médicos (2,92) e uma pior para a percepção da sua satisfação com a chefia (4,33) se comparadas com as médias dos enfermeiros, as quais são, respectivamente, 3,20 e 4,44. Esse cenário apresentado vai de encontro com os estudos de Spector (2010), em que identificou que uma análise do trabalho conduzida adequadamente trazia legitimidade para as ações propostas pela chefia, porque os funcionários, provavelmente, acreditavam que estivessem sendo tratados com justiça, promovendo, assim, sentimentos de satisfação como seus superiores. Sendo assim, para a

amostra deste estudo, a relação foi inversa quando da correlação entre as dimensões *organização do trabalho e chefia*, contrariando a constatação desse autor o qual afirmou ser direta.

Espera-se que este estudo possa servir de suporte à tomada de decisões envolvendo a gestão de hospitais públicos de ensino, auxiliando os gestores a pensarem em diferentes ações que contribuam com o desenvolvimento dessas instituições, especialmente, no que diz respeito à gestão de pessoas. Além disso, o estudo também busca contribuir no sentido de despertar na comunidade acadêmica e nos gestores institucionais o interesse em analisar o impacto do contexto de trabalho na satisfação dos trabalhadores ligados às áreas da saúde e ensino. No tocante a isso, ressalta-se a importância do uso de extratos da amostra, tal qual foi feito neste estudo, de forma que possam sugerir aspectos relevantes a serem desenvolvidos nas instituições, levando-se em conta as características da amostra, quais sejam: vínculo empregatício, tempo de serviço na instituição ou setor, área de atuação, escolaridade, dentre outros.

Como primeiro fator limitador deste estudo, destaca-se a exclusão de nove questões do Modelo de Contexto de Trabalho na análise fatorial. Não que essas exclusões não deveriam ter sido realizadas, pelo contrário, graças a elas foi possível confirmar o agrupamento das questões restantes em três construtos, conforme sugerido pelo modelo, além de oferecer um significativo grau de sintetização e explicação nessas três dimensões. No entanto, para aprimorar esse cenário, sugere-se uma pesquisa futura em amostra diversa, concentrando esforços na lapidação das questões desse modelo, seja através de novo pré-teste com especialistas ou em subamostra na etapa inicial da aplicação dos questionários, com o objetivo de trazer a melhor compreensão possível para as questões, já que se trata de um instrumento de coleta autoaplicado. A explicação para isso é que, talvez, um número menor de exclusões de questões poderia trazer melhores índices de redundância na análise de correlação canônica, pois essas eliminações representaram 30% das questões do Modelo de Contexto de Trabalho. Frise-se que esta é apenas uma suposição, pois essa forma como os dados se apresentaram pode ser proveniente das características da amostra estudada, que somente um estudo futuro, como o sugerido, poderia vir a confirmar ou rechaçar tal hipótese.

Além dessa proposta de estudo futuro, sugerem-se outros, a partir desta pesquisa, que considerem a cultura organizacional e as características individuais de cada profissional, assim como defendem Lima, Monteiro e Vala (1995) e, detalham, Aydogdu e Asikgil (2011). Essa proposição ganhará ainda maior relevância, caso a continuidade da pesquisa aconteça em

instituição que esteja passando por algum processo de mudança, como no hospital, objeto desta pesquisa, em que a adesão à EBSEH acontecera recentemente.

Por fim, há que se considerar a limitação da abordagem quantitativa desta pesquisa, cujos resultados são interpretados somente de forma estatística. Estudos qualitativos adicionais poderiam trazer outras interpretações, principalmente buscando possíveis razões para os baixos valores dos índices de redundância da análise de correlação canônica, como, por exemplo, outros fatores não previstos, objetivamente, no instrumento de coleta de dados e que podem ter influenciado nesses resultados.

## REFERÊNCIAS

AGRESTI, Alan.; FINLAY, Barbara. **Métodos estatísticos para as ciências sociais**. Porto Alegre: Penso, 2012.

ALVES JR., R. T. Avaliação de desempenho, atividade de atendimento ao público e custo humano do trabalho em uma empresa pública no Distrito Federal. 2005. 181 folhas. Dissertação (**Mestrado em Psicologia**) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, UnB, Brasília, 2005.

ALVES, Mariana Gaio. Ensino superior, trabalho e emprego na actual sociedade de risco: um olhar sobre o caso de mestres e doutores. **Sociologia, Problemas e Práticas**. n.º 59, 2009, pp. 107-124.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 3.ed. São Paulo: Cortez, 1999.

AYDOGDU, S.; ASIKGIL, B. An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. **International Review of Management and Marketing**, v. 1, n. 3, p. 43-53, 2011.

BAOTHAM, S.; HONGKHUNTOD, W.; RATTANAJUN, S. The Effects of Job satisfaction and Organizational Commitment on Voluntary Turnover Intentions of Thai Employees in the New University. **Review of Business Research**, v. 10, n. 1, p. 73-82, 2010.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 27 fev. 2019.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm)> Acesso em: 27 fev. 2019.

BRASIL. **Portaria no. 3.390, de 30 de dezembro de 2013, do Ministério da Saúde**. Institui a Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecendo-se as diretrizes para a organização do componente hospitalar da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt3390\\_30\\_12\\_2013.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt3390_30_12_2013.html)>. Acesso em: 27 fev. 2019.

BROUGH, P. (2005). Workplace violence experienced by paramedics: relationships with social support, job satisfaction an psychological strain. **Australian Journal of Disaster and Trauma studies**, 12 (2), 1.

CAMPOS J. F.; DAVID, H. S. L. Avaliação do contexto de trabalho em terapia intensiva sob o olhar da psicodinâmica do trabalho. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 45, n. 2, p. 363-368, abr. 2011.

CASADO, T. A motivação e o trabalho. In: FLEURY, M.T.F. (org.). **As pessoas na organização**. São Paulo, Editora Gente, 2002.

CHANG, W. A.; WANG, Y.; HUANG, T. Work Designed-Related Antecedents of Turnover Intention: A Multilevel Approach. **Human Resource Management**, v. 52, n. 1, p. 1-26, 2013.

COELHO JUNIOR, Francisco Antonio; FAIAD, Cristiane. Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, vol. 11, núm. 1, pp. 111-121, 2012.

COHEN, Jacob. **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**. 2nd ed. New York: Psychology Press, 1988.

CSIKSZENTMIHALYI, M. **A descoberta do fluxo: a psicologia do envolvimento com a vida cotidiana**. Rio de Janeiro: Rocco, 1999.

DEJOURS, C. A carga psíquica do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. (org). **Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. 1. ed. 12 reimp. São Paulo: Atlas, 2011.

EBSERH. **Plano Diretor Estratégico 2017-2018**. Disponível em: <<http://www.ebserh.gov.br/documents/1688403/1688463/PDE.compressed.pdf>>. Acesso em: 06 fev. 2018.

EBSERH. **Divisão de Gestão de Pessoas**. Disponível em: <<http://www.ebserh.gov.br/web/hu-furg/divisao-de-gestao-de-pessoas>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

FERREIRA, M. C. O sujeito forja o ambiente, o ambiente forja o sujeito: Mediação Individuo-ambiente. In: FERREIRA, M. C.; ROSSO, S. D. (Orgs.). **A regulação social do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2003. p. 21-46.

\_\_\_\_\_. A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol. 11, n. 1, pp. 83-99, 2008.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores fiscais da Previdência Social brasileira**. Brasília: LPA, 2003.

FIELD, Andy. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. Tradução LoríViali. 2ª edição. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FONTANA, R. T. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. **Revista Rene**, Fortaleza, v. 11, n. 1, p. 200-207, jan./mar. 2010.

FREITAS, Henrique; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. O método de

pesquisa survey. São Paulo/SP: **Revista de Administração da Universidade de São Paulo, RAUSP**, v. 35, n. 3, Jul-Set. 2000, p. 105-112.

GOMIDE JÚNIOR, S.; GUIMARÃES, L. C.; DAMÁSIO, L. F. Construção e Validação da Escala de Percepção de Suporte Social no Trabalho - EPSST. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Ed.). **Medidas de Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 286-292.

GUNTHER, Hartmut. Pesquisa Qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta É a Questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Vol. 22 n. 2, pp. 201-210, Mai-Ago 2006.

HAIR, J., ANDERSON, R., TATHAM, R., & BLACK, W. (1999). **Análise multivariada de dados** (5. ed.). Porto Alegre: Bookman, 2005.

HANDEL, M. J. Trends in Perceived Job Quality, 1989 to 1998. **Work and occupations**, 32 (1), 66-94, 2005.

HACKMAN, R; PORTER, L.W. Predicciones de la eficiencia en el trabajo por la teoria de las expectativas. In: FLEISHMAN, E.A; BASS, A. R. (Orgs.). **Estudios de psicologia industrial y del personal**. México: Editorial Trilhas, 1971. p. 295-304.

HERZBERG, F.; MAUSNER, B.; SNYDERMAN, B. **The motivation to work**. New York, Wiley, 1959.

IZIDRO-FILHO, A.; GUIMARÃES, T. A. Estilo de liderança e mecanismos de aprendizagem em organizações: análise de suas relações em uma organização financeira. **Revista Gestão Organizacional**, v. 6, n. 3, p. 361-378, 2008.

JACOBS, R.; SOLOMON, T. Strategies for enhancing the prediction of job performance from job satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, n. 62, p. 417-421, 1997.

JACQUES, Maria da Graça; CODO, Wanderley (organizadores). **Saúde mental & trabalho leituras**. 5. Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

KOLHS, Marta. **Prazer e sofrimento dos trabalhadores que atuam em um centro de atenção psicossocial álcool e drogas III**. 2017. 129 folhas. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.

LAMBERT, Z. V., DURAND, R. M. Some precautions in using canonical analysis. **Journal of Marketing Research**, v. 12, p. 468-475, nov. 1975.

LEITE, Roberto Basillone. Meio ambiente do trabalho e motivação. A ecologia do trabalho como instrumento de equilíbrio e de produtividade. **Revista Jurídica do Ministério Público Catarinense**. Florianópolis, v. 4, n. 10, set./dez. 2006. p. 69.

LEMOS, M. V.; RENNÓ, C. O.; PASSOS, J. P. Satisfação no trabalho da enfermagem em UTI. **Rev. Pesquisa: Cuidado é Fundamental On-Line**. Rio de Janeiro. 2012.

LHUILIER, D. Trabalho (F. S. Amador, Trad.). **Psicologia & Sociedade**, 25(3), 483-492, 2013.

LIMA, M. L., MONTEIRO, M. B. e VALA, J. (1995). A satisfação organizacional: Confronto de modelos. In J. Vala, M. B. Monteiro, L. Lima e A. Caetano (Orgs). **Psicologia Social das Organizações: Estudos em empresas portuguesas** (2ª ed., pp. 101-122). Oeiras: Celta Editora.

LOCKE, E.A. The nature and causes of job satisfaction. Em M. D. Dunnette (Ed.), **Handbook of industrial and organizational psychology** (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally, 1976.

LOPES, M. T. R. **Método participativo para o desenvolvimento de indicadores de desempenho operacionais**. 2007. 155f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Centro de Ciências Exatas e Tecnologia, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2007.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho – uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, vol. 30, núm. 112, 2005, pp. 69-79.

MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; SANTOS, Gisele Emídio. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico-USF**, v. 11, n. 2, p. 195-205, jul./dez., 2006.

MEICHIOR, M.; NIEDHAMMER, I.; BERKMAN, L. F.; GOLDBERG; M. (2003). Do psychosocial work factors and social relations exert independent effects on sickness absence? A six year prospective study of the Gazel cohort. **Journal of Epidemiology e Community Health**, 57 (4), 285-299.

MEIRELLES, Aída Luz Borthery. **História do Curso de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande: 1966-2016**. Rio Grande: Ed. da FURG, 2016.

MELEIRO, A; SIQUEIRA, M.M.M. Os impactos do suporte do supervisor e de estilos de liderança sobre bem-estar no trabalho. **Revista de Práticas Administrativas**, Maringá, v. 2, n. 1, p. 89-102, 2005.

MENDES, A. M., BORGES, L.; FERREIRA, M. C. **Trabalho em transição, saúde em risco**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002. p 15-25.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. **Validação do Inventário Sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA)**. In: Congresso Regional de la Sociedade Interamericana de Psicología, 2006, Havana, Cuba. Anais do Congresso Regional de la Sociedade Interamericana de Psicología, 2006.

MENDES, A.M.; MORRONE, C.F. Vivências de prazer-sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetórias conceitual e empírica. In: MENDES, A.M; FERREIRA, M.C. **Trabalho em transição, Saúde em risco**. Brasília:UnB, 2002.

MENDES, A.M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer: sofrimento no trabalho,

**PSICO-USF**, v. 6, n. 1, p. 39-46, 2001.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J.; SMITH, C. A. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. **Journal of Applied Psychology**, n. 78, p. 538-551, 1993.

MURCHO, N. A. C.; JESUS S. N.; PACHECO J. E. P. Inventário de sintomas de mal-estar relacionados com o trabalho: um estudo prévio. **Revista de Investigação em Enfermagem**. Coimbra, v. 17, p. 27-33, fev, 2008.

NEVES, Vanessa Faria. **Impacto da satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional sobre a Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um Hospital Universitário**. 2012. 135 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Humanas) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2012.

NUNES C.M.; TRONCHIN D.M.R.; MELLEIRO M.M.; KURCGANT P. Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. 12(2), p. 252-257, 2010.

PADOVAM, V.A.R. **Antecedentes de bem-estar no trabalho: percepções de justiça e suportes**. 2005. 119f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Faculdade de Psicologia e Fonoaudiologia, Universidade Metodista de São Paulo, 2005.

PARK, K.; WILSON, M.; LEE, M. S. (2004). Effects of social support of work on depression and organizational productivity. **American Journal of Health Behavior**, 28 (5), 444-445.

PAZ, M.G.T.; MENDES, A. M.; GABRIEL, I. Configurações de poder organizacional e estilos de caráter. **Psicologia: Organizações e Trabalho**. Florianópolis, v. 1, n. 1, p. 141-169, Janeiro/Junho 2001.

PINHO, Vanessa Dordron de; FERNANDES, Conceição Santos e FALCONE, Eliane Mary de Oliveira. A influência da idade e da escolaridade sobre a experiência empática de adultos. **Periódicos Eletrônicos em Psicologia**. [online]. 2011, vol.11, n.2, pp. 456-471.

PUENTE-PALACIOS, Katia Elizabeth; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. O efeito da interdependência na satisfação de equipes de trabalho: um estudo multinível. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 9, n. 3, p. 57-78, Setembro 2005 .

REBOUÇAS, D.; LEGAY, L. F.; ABELHA, L. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 244-250, 2007.

RESENDE, S.; MENDES, A. M. A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. **Psicologia: Organizações e Trabalho**. Florianópolis, v. 4, n.1, p. 151-175, 2004.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional**. [tradução Rita de Cássia Gomes]. 14. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

- RODRIGUES, A. V. **Exame médico periódico e qualidade de vida no trabalho**. 2006. 112 folhas. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.
- SANTOS, I.; CASTRO, C. B. Estilos e dimensões da liderança: iniciativa e investigação no cotidiano do trabalho de enfermagem hospitalar. **Texto & Contexto: Enfermagem**, v. 17, n. 4, p. 734-742, 2008.
- SELIGMANN-SILVA, E. Os riscos da insensibilidade. In: FURTADO, T. **A falência psicológica nas organizações**. Rio de Janeiro: Cortez, 1992.
- SELIGMAN, M. E. P.; CSIKSZENTMIHALYI, M. (2000). Positive Psychology: An introduction. **American Psychologist**, 55(1), 5-14.
- SELL, I. **Projeto do trabalho humano**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2002.
- SILVA, R. R. **Profissão pastor: prazer e sofrimento: uma análise psicodinâmica do trabalho de líderes religiosos neopentecostais e tradicionais**. 2004. 135 folhas. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2004.
- SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Esquema mental de reciprocidade e influências sobre afetividade no trabalho. **Estudos de Psicologia**, Natal, v.10, n. 1, p. 83-93, jan./abr. 2005.
- \_\_\_\_\_. Construção e validação da escala de percepção de suporte social. **Psicologia em estudo**. Maringá, v. 13, n. 2, p. 381-388, abr./jun. 2008a.
- \_\_\_\_\_. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008b.
- \_\_\_\_\_. Bem estar no trabalho. In: CRUZ, J. P.; JESUS S. N.; NUNES C. **Bem estar e qualidade de vida: contributos da psicologia da saúde**. Porto Alegre. Faro: Textiverso, 2009.
- SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JÚNIOR, S. Vínculo do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização. In: Em BASTOS, B. V. A.; BORGES-ANDRADE, E. J.; ZANELLI, J. C. (Orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, p. 300-328, 2004.
- SIQUEIRA, V. T. A.; KURCGANT, P. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 46, n. 1, p. 151-157, 2012.
- SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.
- SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2010.

SUCESSO, Edna Bom. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

TAMAYO, A. Valores organizacionais: sua relação com satisfação no trabalho, cidadania organizacional e comprometimento afetivo. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 3, p. 56-63, jul./set. 1998.

\_\_\_\_\_. Prioridades Axiológicas e Satisfação no Trabalho. **Revista de Administração**, v. 35, n. 2, p. 37-47, 2000.

TEPPER, B. J. Consequences of abusive supervision. **Academy of Management Journal**. N. 43, 178-190, 2000.

VANDENBERG, R. J.; NELSON, J. B. Desegregating the Motives Underlying Turnover Intentions: When do Intentions Predict Turnover Behavior? **Human Relations**, v. 52, n. 10, outubro, 1999.

VIEIRA, A. P. **Prazer, sofrimento e saúde no trabalho de tele-atendimento**. 2005. 110 folhas. Dissertação de mestrado (Mestrado em Psicologia)- Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2005.

VROOM, V. H. **Work and motivation**. New York: Willey, 1964.

WEILL-FASSINA, A.; DUBOIS, D.; RABARDEL, P. **Représentations pour l'action**. Toulouse: Octarès, 1993.

## APÊNDICE A – Questionário


 PESQUISA DE  
OPINIÃO
 

--	--	--

FURG

## PESQUISA

Esta pesquisa é de responsabilidade do mestrando EDERSON WYSE – Mestrando Profissional em Administração Pública, e da orientadora FLAVIA CZARNESKI – docente, e tem por objetivo **analisar as relações existentes entre o contexto de trabalho do Hospital Universitário da FURG e a satisfação no trabalho de seus colaboradores**, com a finalidade de subsidiar as ações de mudanças que visem promover o bem-estar no trabalho.

Os dados fornecidos **não** serão utilizados de forma **individual**, e sim, **consolidados em um relatório final**, sem a necessidade de sua identificação. É nossa política a estrita confidencialidade dos dados!

Lembramos que não existe resposta certa ou errada, queremos apenas saber a sua opinião. Para isso, pedimos que você seja sincero(a) e responda o questionário até o final.

**A sua participação nesta pesquisa é de extrema importância!**

## Parte 1: INFORMAÇÕES GERAIS – PERFIL

1. Sexo:	( 1 ) Feminino ( 2 ) Masculino		
2. Idade:	_____ anos.		
3. Escolaridade:	(1) Ensino Fundamental (2) Ensino Médio (3) Superior incompleto (4) Superior (5) Especialização (6) Mestrado (7) Doutorado		
4. Empregador:	( 1 ) FURG ( 2 ) EBSEH		
5. Cargo:			
6. Atividade desempenhada:	( ) Assistencial ( ) Administrativa		
7. Setor de trabalho:			
8. Tempo de serviço na Instituição:		9. Tempo de serviço na Unidade:	

**Parte 2:** As afirmações abaixo se referem a situações relacionadas à sua atividade profissional. Assinale com um “X” a opção que melhor expressar a sua **opinião**, conforme a escala abaixo:

1	2	3	4	5
Nunca	Quase nunca	Às vezes	Quase sempre	Sempre

**Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho.**

10. O ritmo de trabalho é acelerado.	1	2	3	4	5
11. As condições de trabalho são precárias.	1	2	3	4	5
12. Existe avaliação do desempenho.	1	2	3	4	5
13. As tarefas não estão claramente definidas.	1	2	3	4	5
14. O local de trabalho é inadequado para realização das tarefas.	1	2	3	4	5
15. Há apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional.	1	2	3	4	5
16. Penso em sair da instituição.	1	2	3	4	5
17. Existem disputas profissionais no local de trabalho.	1	2	3	4	5
18. As tarefas são cumpridas com pressão temporal.	1	2	3	4	5
19. Existe barulho no ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
20. O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas.	1	2	3	4	5
21. Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinado.	1	2	3	4	5
22. As condições de trabalho oferecem riscos à segurança física das pessoas.	1	2	3	4	5
23. As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.	1	2	3	4	5
24. A cobrança por resultados é presente.	1	2	3	4	5
25. O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado.	1	2	3	4	5
26. Penso em sair da instituição, ainda que eu tenha poucas alternativas de trabalho.	1	2	3	4	5
27. Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários.	1	2	3	4	5
28. A comunicação entre funcionários é insatisfatória.	1	2	3	4	5
29. As normas para execução das tarefas são rígidas.	1	2	3	4	5
30. O ambiente físico é desconfortável.	1	2	3	4	5
31. A distribuição das tarefas é injusta.	1	2	3	4	5
32. Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho.	1	2	3	4	5
33. Existem conflitos no ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
34. Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas.	1	2	3	4	5
35. A autonomia é inexistente.	1	2	3	4	5
36. Penso em sair da instituição, mesmo que minha vida fique desestruturada.	1	2	3	4	5
37. Os resultados esperados estão fora da realidade.	1	2	3	4	5
38. O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado.	1	2	3	4	5
39. Existe individualismo no ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
40. Existe divisão entre quem planeja e quem executa.	1	2	3	4	5
41. Os funcionários são excluídos das decisões.	1	2	3	4	5
42. O material de consumo é insuficiente.	1	2	3	4	5

**Parte 3:** As afirmações abaixo se referem a alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles. Assinale com um "X" a opção que melhor expressar a sua **opinião**, conforme a escala abaixo:

1	2	3	4	5
Insatisfeito	Parcialmente Insatisfeito	Indiferente	Parcialmente Satisfeito	Satisfeito

<b>No meu trabalho atual, sinto-me... (escala acima)</b>					
43. ... com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5
44. ... com o número de vezes que já fui promovido nesta instituição.	1	2	3	4	5
45. ... com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	1	2	3	4	5
46. ... com a amizade que meus colegas demonstram por mim.	1	2	3	4	5
47. ... com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	1	2	3	4	5
48. ... com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	1	2	3	4	5
49. ... com a maneira como esta instituição realiza promoções de seu pessoal.	1	2	3	4	5
50. ... com a capacidade de meu trabalho em me realizar.	1	2	3	4	5
51. ... com as oportunidades de ser promovido nesta instituição.	1	2	3	4	5
52. ... com o entendimento entre eu e meu chefe.	1	2	3	4	5
53. ... com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	1	2	3	4	5
54. ... com a maneira como meu chefe me trata.	1	2	3	4	5
55. ... com a variedade de tarefas que realizo.	1	2	3	4	5
56. ... com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5
57. ... com a capacidade profissional do meu chefe.	1	2	3	4	5

Insira um comentário relacionado ao contexto de trabalho do Hospital Universitário da FURG e a sua satisfação no trabalho.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO!!**

**APÊNDICE B - Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)**

1.O ritmo de trabalho é acelerado (OT)
2.As tarefas são cumpridas com pressão temporal (OT)
3.A cobrança por resultados é presente (OT)
4.As normas para execução das tarefas são rígidas (OT)
5.Existe fiscalização do desempenho (OT)
6.O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas (OT)
7.Os resultados esperados estão fora da realidade (OT)
8.Falta tempo para realizar pausa de descanso no trabalho (OT)
9.Existe divisão entre quem planeja e quem executa (OT)
10.As condições de trabalho são precárias (CT)
11.O ambiente físico é desconfortável (CT)
12.Existe barulho no ambiente de trabalho (CT)
13.O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado (CT)
14.Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas (CT)
15.O posto de trabalho é inadequado para realização das tarefas (CT)
16.Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários (CT)
17.O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado (CT)
18.As condições de trabalho oferecem riscos à segurança física das pessoas (CT)
19.O material de consumo é insuficiente (CT)
20.As tarefas não estão claramente definidas (RS)
21.A autonomia é inexistente (RS)
22.A distribuição das tarefas é injusta (RS)
23.Os funcionários são excluídos das decisões (RS)
24.Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinado (RS)
25.Existem disputas profissionais no local de trabalho (RS)
26.Existe individualismo no ambiente de trabalho (RS)
27.Existem conflitos no ambiente de trabalho (RS)
28.A comunicação entre funcionários é insatisfatória (RS)
29.As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso (RS)
30.Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional (RS)

Nota: OT: dimensão *organização do trabalho*; CT: dimensão *condições de trabalho*; RS: dimensão *relações socioprofissionais de trabalho*. Fonte: Mendes e Ferreira (2006).

**APÊNDICE C - Escala de Satisfação no Trabalho (EST)**

No meu trabalho atual sinto-me... <i>insatisfeito até satisfeito</i>	
1. ( )	Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
2. ( )	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
3. ( )	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
4. ( )	Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.
5. ( )	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.
6. ( )	Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.
7. ( )	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.
8. ( )	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.
9. ( )	Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
10. ( )	Com o entendimento entre eu e meu chefe.
11. ( )	Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.
12. ( )	Com a maneira como meu chefe me trata.
13. ( )	Com a variedade de tarefas que realizo.
14. ( )	Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.
15. ( )	Com a capacidade profissional do meu chefe.

Fonte: Siqueira (2008b).

**APÊNDICE D - Modelo de Intenção de Desligamento**

1. Penso em sair da instituição.
2. Penso em sair da instituição, ainda que eu tenha poucas alternativas de trabalho.
3. Penso em sair da instituição, mesmo que minha vida fique desestruturada.

Fonte: Elaborado pelo autor.