

Motivación y satisfacción laboral del personal técnico administrativo de la enseñanza

Work Motivation and Satisfaction of
Technical-Administrative Staff in Education
*Motivação e satisfação no trabalho dos servidores
técnicos administrativos em educação*

Fernanda Costa Barros

*Universidade Federal de Goiás, Brasil
E-mail: fernandabarro32@yahoo.com.br*

André Vasconcelos Silva

*Universidade de Brasília, Brasil.
E-mail: andre_vasconcelos_silva@ufg.br*

Vitória Ribeiro

*Universidade Federal de Catalão, Brasil
E-mail: vitoria.ribeiro210799@gmail.com*

Fecha de Recepción: 30/03/2021
Fecha de Aceptación: 15/07/2021

Palabras clave

- satisfacción laboral
- funcionarios públicos
 - rendimiento
 - comportamiento
- cuestionario de satisfacción laboral

Resumen

La búsqueda de mejoras en el rendimiento de las organizaciones está directamente relacionada con el comportamiento de los empleados. Entre los factores que influyen en su comportamiento está la satisfacción laboral. Este artículo pretende identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los técnicos administrativos en educación. Medición de la satisfacción del personal administrativo en activo de las Instituciones Federales de Enseñanza Superior (IFES) del Estado de Goiás mediante el uso de cuestionarios de satisfacción laboral. En cuanto a los resultados, observamos que el 54,6% de las TAEs participantes en la encuesta están parcial o totalmente satisfechas, sólo el 2,5% están totalmente insatisfechas, el 10,1% están parcialmente insatisfechas y el 32,8% se concentran en el rango de indiferentes.

Abstract

The pursuit of improvement in the performance of organizations is directly related to the behaviour of their employees. Work satisfaction is one of the factors that have an impact on their behaviour. This article aims to identify the factors which influence technical-administrative staff's satisfaction at work in the field of education.

Keywords

- job satisfaction
- public servants
 - performance
 - behavior
- job satisfaction questionnaire

Palavras-Chave

- satisfação no trabalho
 - servidores públicos
 - desempenho
 - comportamento
- questionário de satisfação no trabalho

The satisfaction of active technical-administrative staff of the federal higher education institutions (IFES) of the State of Goiás has been measured through the use of job satisfaction questionnaires. The results show that 54.6% of the participants in the survey are partially or totally satisfied; only 2.5% are totally dissatisfied; 10.1% are partially dissatisfied and 32.8% are within the indifferent interval.

Resumo

A busca de melhorias no desempenho nas organizações está diretamente relacionada ao comportamento dos colaboradores. Dentre os fatores que influenciam o comportamento destes, destaca-se a satisfação no trabalho. Este artigo tem como objetivo identificar fatores que influenciam a satisfação no trabalho para os técnicos administrativos em educação. Mensurando a satisfação dos servidores técnicos administrativos ativos das instituições federais de ensino superior (IFES) do Estado de Goiás através da utilização de questionários sobre satisfação no trabalho. Quanto aos resultados nota-se, que 54,6% dos TAEs participantes da pesquisa estão parcialmente ou totalmente satisfeitos, somente 2,5% totalmente insatisfeitos, 10,1% parcialmente insatisfeitos e 32,8% se concentraram no intervalo indiferente.

1. Introdução

Nas organizações antigamente, o Homem era visto apenas como mais uma máquina presente ali, tendo que realizar serviços pesados e monótonos por horas no chão de fábrica. Porém, com o passar dos anos foram sendo criadas teorias e algumas hipóteses de que o Homem feliz era sinônimo de maior produtividade, e isso foi à chave de grande desenvolvimento, pois passaram a vê o ser humano não só como mais uma máquina, mas sim como uma pessoa que faz parte de um bem maior que precisa ser motivado e satisfeito.

Atualmente na gestão algumas empresas já chamam essas pessoas de colaboradores, pois isso faz com que se sintam parte da empresa, não como antes que se chamavam de empregados, trabalhadores, entre outros. A parte da inclusão num círculo presente na organização é de extrema importância nas questões pessoais de um colaborador. Atenção

que deve ser remetida e voltada para seus colaboradores é o ponto principal da produtividade de uma empresa, estar por dentro de seus problemas pessoais e de seu estado psicológico faz com que tudo se revigore e tomem novos horizontes na empresa.

Em toda organização os colaboradores desenvolvendo produtos ou serviços devem ser entendidos, trabalhar pesado não consiste apenas no físico vai, além disto, trabalho pesado é aquele que explora a disposição física e mental, psicológica, autoestima, vida pessoal em um longo prazo, causando desgaste em todos os quesitos e prejudicando tanto o colaborador quanto a organização.

O objetivo deste artigo vem com o intuito de mensurar a satisfação dos servidores técnicos administrativos ativos das instituições federais de ensino superior (IFES) do Estado de Goiás, tomando

como referência a Teoria de Expectância de Vroom para o primeiro construto e a Teoria de Locke sobre satisfação no trabalho. Identificando fatores que influenciam a motivação no trabalho para os técnicos administrativos em educação.

Estudos sobre satisfação no trabalho

Os estudos sobre satisfação no trabalho têm aumentado acentuadamente desde as primeiras décadas do século XX, quando os gestores começaram a perceber que os comportamentos dos empregados no ambiente de trabalho podem beneficiar as organizações (MURAD; ZAYED; MUKUL, 2013; SIQUEIRA; GOMIDE JÚNIOR, 2014). Murad, Zayed e Mukul (2013) apontam que o primeiro estudo demonstrando a relação entre trabalho e satisfação no trabalho foi feito por Edward Thorndike (1913) que publicou em um jornal da área de psicologia que o desempenho dos empregados era afetado pelo estado psicológico deles. Os autores assinalaram também que a partir daí, vários estudos foram se desenvolvendo ao longo do tempo e cada vez mais se voltando para o fortalecimento do papel do empregado para a organização, como a experiência de Hawthorne e os estudos de Argyris (1994) e Drucker (1994).

Siqueira e Gomide Júnior (2014), por sua vez, relatam que as pesquisas a partir dos anos 1990 têm sido desenvolvidas com o objetivo de entender as dimensões, as causas, os conceitos mais próximos e as consequências do construto satisfação no trabalho, e também para desenvolver instrumentos de mensuração desse construto, considerado a variável de essência psicológica afetiva que mais tem atraído estudiosos da psicologia organizacional e do trabalho e do comportamento organizacional, bem como gestores de instituições. Outrossim, os autores destacam que os estudos empíricos são os responsáveis pelo grande número de publicações sobre o construto.

Afora esse grande volume de investigações empíricas sobre satisfação no ambiente de trabalho, Siqueira e Gomide Júnior (2014) apontam que, no

Brasil, as investigações mais recentes sobre o construto têm se concentrado na importância da satisfação como um elemento do bem-estar no trabalho e em estudos envolvendo profissionais de saúde. Nesse contexto de investigações, sem a intenção de descrever toda a literatura existente, serão mencionadas pesquisas recentes, consideradas relevantes para a compreensão do construto.

Nessa linha de publicações de pesquisas empíricas, destacam-se estudos como o artigo Bem-estar no trabalho e a predição da exaustão emocional, apresentado por Ferreira, et al., 2007, que também confirma o relato de Siqueira e Gomide Júnior (2014) sobre a produção de pesquisas sobre satisfação relacionadas a bem-estar no trabalho. Este estudo objetivou verificar a possibilidade de relacionar satisfação no trabalho e afetos no trabalho à exaustão emocional. A amostra da pesquisa foi composta por empregados de empresas públicas e privadas, que participaram voluntariamente da pesquisa, respondendo uma escala multidimensional de satisfação no trabalho, uma escala bidimensional de afetos voltados para o trabalho e uma escala unidimensional de exaustão emocional. Os dados foram submetidos à análise de regressão múltipla linear hierárquica e os resultados mostraram que a satisfação no trabalho é um preditor negativo da exaustão emocional e os afetos negativos dirigidos ao trabalho foram avaliados como preditores positivos da exaustão emocional. Os autores adotaram como referencial teórico para a discussão e a interpretação dos dados a teoria do estresse e Burnout, baseada no modelo de conservação de recursos.

Como mais uma investigação empírica, mas esta com foco na validação de um instrumento sobre mensuração da satisfação laboral aponta-se a publicação de Carlotto e Câmara (2008), intitulada Propriedades Psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23. Este estudo teve como objetivo analisar a validade e a fidedignidade do Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23. Esse instrumento adota a Teoria de Locke (1976) como referencial teórico e se propõe a analisar o

construto satisfação no trabalho a partir de cinco dimensões: satisfação com a supervisão; satisfação com o ambiente físico de trabalho; satisfação com benefícios e políticas da organização; satisfação intrínseca do trabalho e a satisfação com a participação na organização. Para a coleta de dados o estudo utilizou como amostra trabalhadores da educação e da saúde. Com a utilização do método de eixos principais com rotação oblíqua, foram identificados três elementos que explicaram a variância: satisfação com o ambiente físico do trabalho, englobando as condições e o ambiente laboral; satisfação com as relações hierárquicas, envolvendo basicamente as características da supervisão e da gerência; satisfação intrínseca com o trabalho, relacionadas ao próprio trabalho e o conteúdo deste. Quanto à fidedignidade, todas as dimensões dos instrumentos apresentaram alfas satisfatórios, maior que 0,77. Como conclusão, os autores elaboraram uma nova estrutura fatorial do Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23 com três dimensões (satisfação com as relações hierárquicas, satisfação com o ambiente físico e satisfação intrínseca) que se mostraram válidas e com bons índices de consistência interna.

Acompanhando a tendência do aumento do volume de investigações empíricas sobre a satisfação no trabalho e profissionais de saúde, merece destaque o estudo *Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores* (MARTINEZ; PARAGUAY; LATORRE, 2004). Este estudo se preocupou em verificar se há uma associação entre a satisfação no trabalho com os aspectos psicossociais e a saúde dos trabalhadores; também objetivou analisar se estas associações, de algum modo, são afetadas por características sociodemográficas. A referida pesquisa foi caracterizada como um estudo transversal, realizado com trabalhadores de uma empresa de autogestão de planos de previdência privada e de saúde, através do preenchimento de quatro questionários que continham perguntas sobre características sociodemográficas, satisfação no trabalho, através da Escala de Satisfação no trabalho do Occu-

pational Stress Indicator (OSI) e saúde, por meio do Medical Outcomes Study 36 (SF-36). Para analisar as associações entre as variáveis foram utilizados os testes t-Student, Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, o coeficiente de correlação de Spearman e a análise de regressão linear múltipla. A conclusão dos autores foi que há uma associação entre satisfação no trabalho, tempo de trabalho na instituição e cargo: os menores índices de satisfação no trabalho foram notados entre empregados com menos tempo de casa e com os ocupantes de cargos de direção. Também foi verificado que o construto apareceu associado à saúde mental e à habilidade para o trabalho.

Os estudos sobre a satisfação no trabalho nas organizações de saúde, conforme Siqueira e Gomide Júnior (2014), realmente vêm se consolidando ao longo tempo. Nessa perspectiva, apresenta-se como mais um estudo dessa natureza, o paper *Equipes de serviços psiquiátricos públicos: avaliação da satisfação* (ISHARA; BANDEIRA; ZUARDI, 2008), que se propôs a pesquisar a satisfação com o trabalho de empregados de instituições psiquiátricas de interação parcial e integral em uma cidade de porte médio. A coleta de dados utilizou como instrumento a Escala de Avaliação da Satisfação da Equipe, composta por 69 itens, com 32 itens quantitativos que foram divididos em quatro escalas menores, nas quais foram verificadas fatores como qualidade dos serviços oferecidos, relacionamento no ambiente de trabalho, participação nos serviços e condições de trabalho. Os itens qualitativos buscavam informações sobre excesso de trabalho, segurança no trabalho, reuniões de equipe, promoções, relação com os superiores e com as famílias das pessoas em tratamento. Os dados coletados foram submetidos à análise de variância para comparar o grau de satisfação com as diferentes atividades executadas, já que a amostra envolveu trabalhadores de várias áreas (de enfermagem em hospital geral e psiquiátrico e de internação parcial). Ao expor os resultados, os autores relataram índices intermediários de satisfação com o trabalho e apontaram a assistência aos pacientes

como o fator com maiores escores de satisfação. Ishara, Bandeira e Zuardi (2008) concluíram afirmando que o acompanhamento da satisfação no trabalho pode ser útil para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Como mais um exemplo de estudo relacionando à satisfação no trabalho de profissionais de saúde cita-se o estudo Síndrome de Burnout: influências da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem de um hospital público (SÁ, 2011). Esta dissertação objetivou verificar a relação entre satisfação no trabalho e Síndrome de Burnout em enfermeiros de um hospital público da Região Metropolitana de Vitória - ES. Para a análise dos dados foram utilizados três questionários (Questionário Sociodemográfico, Questionário de Caracterização da Síndrome de Burnout e Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23) e posteriormente os dados foram submetidos à avaliação pela técnica estatística de regressão linear de Mínimos Quadrados Ordinários (MQO). Os resultados revelaram que as dimensões da satisfação no trabalho têm uma relação com os aspectos da Síndrome de Burnout, demonstrando que quanto maior o grau de satisfação, menor será a ocorrência desta síndrome.

Fugindo da tendência de pesquisas empíricas sobre satisfação no trabalho, Marqueze e Moreno (2009) publicaram o artigo Satisfação no trabalho – uma breve revisão, em que se preocuparam em realizar uma análise de diversos estudos sobre o tema, ratificando os aspectos envolvidos na definição de satisfação laboral de Locke (1969), como um dos mais difundidos atualmente, e apresentaram características do trabalho que influenciam e determinam o construto, além das consequências da satisfação ou da não satisfação no contexto laboral. Para o alcance desse objetivo foi realizada uma revisão bibliográfica em vários bancos de dados entre 2004 e 2005, sendo encontrados 337 artigos. Marqueze e Moreno (2009), após a análise da bibliografia, observaram diferentes concepções sobre satisfação laboral: alguns autores acreditam que o construto está relacionado a um estado emocional

em que são indicados os estudos de Locke (1969; 1976), Henne e Locke (1985), Harris (1989), Begley e Czajka (1993), Fraser (1996), Wright e Cropanzano (2000), Elovania, et.al.(2000) e O'Driscoll e Beerh (2000) e outros atribuem ao construto o conceito de atitude, como Robbins (2005). Todavia, as perspectivas do construto mais aceitas e divulgadas são as que englobam aspectos psicológicos e sociais do trabalho, em que o conjunto de situações em um momento determina a satisfação laboral, confirmando a Teoria de Locke (1969). Desse modo, a satisfação laboral surge da interação entre as condições gerais de vida do indivíduo, as relações no ambiente de trabalho, o processo de trabalho e o modo com que os empregados administram suas condições de vida e trabalho e, conseqüentemente, pode propiciar boa saúde e, a insatisfação, problemas de saúde, que refletirão no desempenho do trabalhador na organização.

Os estudos sobre satisfação no trabalho também buscam a compreensão do tema no âmbito público. Nessa perspectiva, o artigo Antecedentes da satisfação no setor público: um estudo de caso na Prefeitura de Santa Maria (RS) (LADEIRA; SONZA; BERTE, 2012), teve como objetivo identificar antecedentes da satisfação laboral de funcionários públicos, tomando como base as variáveis do ambiente de trabalho (características e contexto do trabalho). Este artigo se propôs a avaliar por meio da modelagem de equações estruturais sete construtos, criados após apreciação do modelo proposto por Wright e Davis (2003) e uma revisão dos principais artigos publicados na área: rotinas, especificidade do trabalho, desenvolvimento de recursos humanos, feedback, conflito nas metas organizacionais, restrições processuais e especificidades das metas organizacionais. Além desses construtos o artigo traz um modelo com onze hipóteses que antecedem a satisfação no trabalho. Foi realizada uma pesquisa descritiva baseada em um estudo de caso e a coleta de dados ocorreu a partir de questionários aplicados a funcionários públicos da Prefeitura de Santa Maria - RS. Após a realização da pesquisa,

os autores observaram que a satisfação laboral é influenciada diretamente por algumas características do trabalho, tais como rotina, especificidades e recursos humanos e, conseqüentemente as características do trabalho interferem diretamente no ambiente de trabalho.

Os estudos de satisfação no trabalho em serviços públicos também têm como exemplo de uma pesquisa recentemente publicada, Satisfação no serviço público: um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Ceará (BRANDÃO, et al., 2014), que se propôs a conhecer os principais fatores de satisfação no trabalho nesta instituição, tendo como modelo a Teoria Bifatorial de Herzberg (1997). Para a coleta de dados foi realizado um survey com três grupos diferentes de servidores do órgão: auditores fiscais do trabalho, servidores administrativos e estagiários. Em seguida, os dados foram analisados por meio de métodos quantitativos e análise de conteúdo. O questionário tinha uma escala de satisfação tipo Likert de cinco pontos e abordava itens sobre o nível de satisfação dos pesquisados, com cinco fatores motivacionais e seis fatores higiênicos, além de duas questões abertas sobre outros aspectos relativos à satisfação ou insatisfação com o trabalho. Os resultados apresentados nesse estudo mostraram que os fatores motivacionais preponderantes na geração da satisfação nos três grupos pesquisados foram as atividades desempenhadas, a realização no trabalho e a responsabilidade imposta. Entre os fatores higiênicos, destacaram-se a supervisão e o relacionamento interpessoal como elementos que possibilitam satisfação no trabalho para os agentes públicos participantes da pesquisa. Esses resultados são semelhantes aos de trabalhos realizados anteriormente em outras instituições públicas. Ademais, as análises de correlação e os testes de média, demonstraram que características do perfil do pesquisado, especificamente gênero e escolaridade, podem interferir na satisfação com alguns fatores motivacionais e higiênicos analisados: no caso dos técnicos administrativos, o reconheci-

mento e as atividades exercidas e, para os estagiários, o tempo de serviço, que afeta o valor da bolsa que recebem.

Nas obras Satisfação e insatisfação no ambiente de trabalho e sua forma de expressão: o caso dos servidores técnicos administrativos da Universidade Federal do Ceará (LOPES, 2014), Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários (MARQUEZE; MORENO, 2009) e no artigo Satisfação no trabalho de docentes de uma instituição pública de ensino superior: reflexos na qualidade de vida (FERREIRA; 2011), nota-se o estudo do construto motivação no serviço público especificamente na área da educação. Assim, é relevante o entendimento de como foram realizadas essas pesquisas.

O estudo Satisfação e insatisfação no ambiente de trabalho e sua forma de expressão: o caso dos servidores técnicos administrativos da Universidade Federal do Ceará (LOPES, 2014), apresenta a satisfação no trabalho nos serviços públicos de educação, como um novo campo de estudo para o construto. Esta dissertação planejou estudar, no comportamento dos servidores técnicos administrativos da Universidade Federal do Ceará (UFC), o grau de satisfação e de não satisfação no trabalho e a forma de demonstrar este comportamento, criando uma relação com os fatores do comprometimento dos servidores com a instituição. Esta pesquisa foi definida pela autora como um estudo descritivo e exploratório, que utilizou um levantamento survey e uma amostra aleatória estratificada para selecionar os servidores. O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa para estudar o comportamento foi um questionário estruturado, organizado em três partes: uma adaptação do Questionário de Satisfação Laboral S4/82, elaborado por Meliá e Peiró (1989) para avaliar o grau de satisfação no trabalho; para verificar o comportamento organizacional, foi adaptado o modelo de Meyer, Allen e Smith (1993), validado no Brasil por Medeiros (1997), com o acréscimo de dois componentes do modelo de O'Reilly e Chatman (1986), a saber o de afiliação e o de recompensa; e a terceira parte foi composta por informações

personais, funcionais e biográficas dos participantes da pesquisa. O levantamento survey permitiu avaliar o grau de satisfação e/ou de insatisfação dos servidores quanto aos fatores intrínsecos e extrínsecos nos seguintes aspectos: organização, cultura e valores, gestão e supervisão, remuneração e segurança, benefícios e recompensa, bem como a identificação de componentes afetivos, normativos e instrumentais, da afiliação e da recompensa do comprometimento organizacional. Os resultados apontaram que o grau de satisfação varia conforme o cargo ocupado pelos servidores, todavia, destacou-se um comportamento de apatia e indiferença. Os resultados também revelaram que a maior insatisfação decorre dos fatores segurança e remuneração e recompensas e benefícios e que a maior satisfação está no ambiente de trabalho. Os fatores que demonstraram maior comprometimento dos trabalhadores com a organização foram os componentes afetivo (vontade de permanecer na instituição) e normativo (obrigação de permanecer na organização).

O estudo Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários (MARQUEZE; MORENO, 2009) teve como finalidade analisar a correlação entre satisfação no trabalho e habilidade para o trabalho de professores universitários. Esta pesquisa foi caracterizada como um estudo transversal com enfoque quantitativo do qual participaram 154 docentes que responderam a três questionários: ficha com dados sociodemográficos e funcionais, Escala de Satisfação no trabalho e Índice de capacidade para o trabalho (ICT). A correlação entre as variáveis quantitativas foi avaliada com o teste de Spearman e a das variáveis qualitativas, como o teste de associação do Qui Quadrado. Os autores observaram uma correlação significativa entre o construto satisfação no trabalho e o ICT e concluíram a pesquisa, ratificando que um maior nível de satisfação no trabalho pode melhorar a capacidade para o trabalho entre os docentes.

Satisfação no trabalho de docentes de uma instituição pública de ensino superior: reflexos na qualidade de vida (FERREIRA; 2011) voltou-se para a análise da satisfação laboral e o seu reflexo

na qualidade de vida de professores da área de saúde de uma instituição pública de ensino superior. Caracterizado pela autora como um estudo transversal, descritivo e exploratório, utilizou dois instrumentos para a coleta de dados: Questionário Medical Outcomes Study 36-Item Short-Form Health Survey (SF-36) e o Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23. Os dados foram analisados por meio da análise descritiva simples, do teste Qui Quadrado e do Coeficiente de Correlação de Pearson. Os resultados revelaram que os professores avaliaram positivamente seu trabalho como fator de realização, porém foi notada uma insatisfação, que de acordo com a autora, depende do auxílio da administração superior para reduzi-la. Como sugestão para diminuir a insatisfação, Ferreira (2011) aponta uma melhor distribuição das atividades para melhoria do trabalho dos docentes. Ferreira (2011) conclui afirmando que o grau de satisfação no trabalho reflete na qualidade de vida e, conseqüentemente, influencia a satisfação, constituindo-se em uma responsabilidade comum de professores e gestores.

Os estudos apresentados possibilitam a compreensão sobre o estágio das pesquisas realizadas sobre o construto satisfação no trabalho e permite inferir que este é um assunto atual de pesquisa, em geral, relacionado a outro construto ou variáveis, adotando como amostra tanto empresas privadas, como instituições públicas. As instituições públicas, aliás, também têm passado por mudanças no âmbito laboral (FADUL, 1997) e para adequar-se a elas têm buscado meios para alcançar eficiência organizacional (XAVIER; DIAS, 2002).

Com a finalidade de alcançar a eficiência do Estado, as organizações públicas também têm se preocupado com os trabalhadores (GOMES; QUELHAS, 2003) e conseqüentemente com o comportamento destes (BERGUE, 2010). Assim, torna-se relevante a compreensão da motivação e da satisfação no trabalho no âmbito público, uma vez que são elementos do comportamento organizacional.

Nessa conjuntura, a presente pesquisa, no contexto da administração pública no Brasil, objetiva mensurar a satisfação e a motivação no trabalho de servidores técnicos administrativos em educação (TAEs) de instituições federais de ensino superior, mostra-se necessária e atual, podendo contribuir ainda mais para o entendimento dos construtos, sobretudo em organizações públicas.

Tendo em vista a escolha do foco da pesquisa na área educacional, em virtude do papel da educação para o desenvolvimento econômico e social das nações, em especial da educação superior (BERTOLIN, 2007) e pelas transformações que estas instituições têm passado na era da globalização (SANTOS, 2010), na próxima seção será apresentado um breve histórico sobre as mudanças que essas instituições têm vivenciado nos últimos anos.

2. Objetivos

2.1. Objetivo Geral

Mensurar a satisfação dos servidores técnicos administrativos ativos das instituições federais de ensino superior (IFES) do Estado de Goiás, tomando como referência a Teoria de Expectância de Vroom para o primeiro construto e a Teoria de Locke sobre satisfação no trabalho.

2.2. Objetivos Específicos

Identificar fatores que influenciam a satisfação no trabalho para os técnicos administrativos em educação.

3. Método

3.1. Descrição do local da pesquisa

Nesta pesquisa foram envolvidas três instituições federais do Estado de Goiás:

- a Universidade Federal de Goiás (UFG), que foi criada em 14 de dezembro de 1960, pela Lei nº 3.834C, e reestruturada pelo Decreto nº 63.817, de 16 de dezembro de 1968 (BRASIL, 2013a).
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), criado pela Lei Federal nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, que transformou os Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET) em Institutos Federais (BRASIL, 2014c).
- Instituto Federal Goiano (IF Goiano), também criado por meio da Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008, como fruto da reestruturação e expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, iniciados em abril de 2005, após a junção dos Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefets) de Rio Verde, de Urutaí e sua respectiva Unidade de Ensino Descentralizada de Morrinhos, e a Escola Agrotécnica Federal de Ceres (EAFCE) – todas instituições voltadas para o ensino na área agrícola (BRASIL, 2014e).

3.2. População e amostra

O universo de estudo desta pesquisa foram os servidores técnicos administrativos em educação ativos das instituições de ensino superior (IES) federais do Estado de Goiás:

- Universidade Federal de Goiás, que possui 2.395 servidores, distribuídos em seus quatro campi;
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, que conta com 704 servidores técnicos administrativos;
- Instituto Federal Goiano, com 424 técnicos administrativos em educação (TAEs).

Participaram da pesquisa 255 servidores técnicos administrativos, entretanto somente o total de 239 questionários válidos será considerado.

3.3. Instrumento de coleta de dados

Para o desenvolvimento deste estudo, utilizou-se um questionário, composto por quatro partes:

- Na primeira parte foi apresentado o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) com

informações gerais sobre a pesquisa, bem como a solicitação de anuência do indivíduo em participar do estudo;

- Na segunda parte os participantes foram convidados a responder o questionário sobre o perfil do servidor, com perguntas fechadas e abertas, envolvendo informações sobre a instituição federal onde trabalha, o órgão de lotação, o cargo que ocupa, a data de admissão na instituição, idade, sexo, estado civil e quantidade de filhos;
- Na terceira etapa da pesquisa foi solicitado aos participantes que respondessem o Questionário de Satisfação no trabalho S20/23. O Questionário de Satisfação no trabalho S20/23 utilizado nesta pesquisa é uma versão reduzida do Questionário de Satisfação no trabalho S4/82, de autoria de Meliá e Peiró (1989), adaptado e validado à realidade brasileira por Carlotto e Câmara (2008).

Em relação à consistência interna e à validade desse instrumento, a adaptação do S20/23, Carlotto e Câmara (2008) relataram que a escala apresentou níveis satisfatórios de validade e confiabilidade, atendendo os critérios necessários para caracterizá-la como válida e confiável, viabilizando seu uso na avaliação da satisfação profissional no Brasil.

Quanto aos índices de confiabilidade dos fatores no momento da validação da versão reduzida do S20/23, foi verificado um alfa geral de 0,91, próximo à escala original de 0,92, bem como das novas três subescalas variando de 0,77 a 0,92, que na original variavam de 0,76 a 0,89 (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

Quanto à forma, a adaptação brasileira do Questionário S20/23 objetiva mensurar satisfação laboral a partir de 20 alternativas, divididas em três fatores: satisfação com as relações hierárquicas (itens 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 e 23), satisfação com o ambiente físico (itens 06, 07, 08, 09 e 10); satisfação intrínseca no trabalho (itens 01, 02, 03 E 05) (CARLOTTO; CÂMARA; 2008).

Para as alternativas constantes no S20/23, o participante é convidado a classificar seu grau de satisfação ou insatisfação que o trabalho lhe possibilita, assinalando de 1 a 5 sua opinião:

1 = totalmente insatisfeito, 2 = parcialmente insatisfeito, 3 = indiferente, 4 = parcialmente satisfeito e 5 = totalmente satisfeito (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

- Na quarta parte foi apresentado o Inventário de Motivação e Significado do Trabalho (IMST) (Anexo 5). Esse instrumento de coleta de dados é utilizado para o entendimento da motivação e significado do trabalho, à luz da Teoria das Expectativas de Vroom (BORGES; ALVES FILHO; TAMAYO, 2008).

O IMST em sua versão mais atual apresenta como estrutura fatorial: para a mensuração do significado no trabalho, utilizam-se os atributos valorativos (alfa entre 0,78 e 0,91) e descritivos (alfa entre 0,74 e 0,83) e para medir motivação, itens relacionados às expectativas (alfa entre 0,82 e 0,87) e instrumentalidade (alfa entre 0,70 e 0,87) (BORGES; ALVES FILHO; TAMAYO, 2008).

3.4. Procedimento de coleta de dados

Para a coleta de dados, inicialmente foram enviadas cartas às IES federais do Estado de Goiás, solicitando autorização para a realização da pesquisa. Em seguida, a proposta foi encaminhada para apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa da UFG.

Com a aprovação da proposta pelo Comitê de Ética, sob o Parecer nº 713.315, de 07 de julho de 2014, novo contato foi realizado junto às instituições participantes, solicitando o e-mail dos servidores técnicos administrativos ativos para o envio do resumo e do link da pesquisa, bem como informá-los do prazo de 13 de julho a 30 de setembro de 2014, para a participação individualizada no estudo, via Google docs. Neste momento, faz-se necessário relatar uma das limitações da pesquisa, divulgada no IFG pela Diretoria de Comunicação Social e no IF Goiano, pela Assessoria Geral de Comunicação e Eventos.

Em relação à UFG, a pesquisa não foi divulgada pelo órgão detentor dos e-mails de todos os técnicos ativos da Universidade, dessa forma para a realização da pesquisa na Universidade contou-se com o apoio da Coordenação de Capacitação, que enca-

minhou 746 e-mails, e do Sindicato dos Trabalhadores Técnicos Administrativos em Educação das Instituições Federais de Ensino Superior do Estado de Goiás (SINT-IFESgo) que enviou em torno de 2.000 e-mails, aproximadamente 200 também para técnicos das outras instituições participantes da pesquisa.

Outrossim, antes de iniciarem o preenchimento dos questionários de pesquisa, na tela inicial do link, os participantes receberam informações sobre o objetivo da pesquisa e da participação facultativa na mesma, bem como da ausência de riscos na participação. Em seguida, os técnicos que concordaram em participar do estudo respondiam sim ao Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCL), como pergunta e resposta obrigatória para o início do preenchimento dos questionários que se apresentaram na seguinte ordem: o questionário sobre o perfil do servidor, o Questionário de Satisfação no Trabalho S20/23 e o Inventário de Motivação e Significado no Trabalho.

4. Resultados e discussões

4.1. Análises sobre o construto satisfação no trabalho

Os resultados encontrados, após a análise das respostas dos participantes da pesquisa sobre o Questionário S20/23, serão apresentados do seguinte modo:

- a) resultados obtidos pela distribuição percentual dos escores por cada dimensão do S20/23 e geral por instituição;
- b) resultado geral de cada dimensão do S20/23 e satisfação geral.

Afora o entendimento dos itens de menor e maior satisfação entre os técnicos administrativos por instituição, é importante conhecer o comportamento destes servidores por dimensão do S20/23, a partir da distribuição percentual dos escores. Para alcançar tal finalidade, os resultados dessa análise serão apresentados na Tabela 1.

Tabela 1. Distribuição percentual dos escores por instituição e por dimensão do S20/23

QUESTÃO		PERCENTUAL DAS CLASSES					P-VALUES FISHER
		TOTALMENTE INSATISFEITO	PARCIALMENTE INSATISFEITO	INDIFERENTE	PARCIALMENTE SATISFEITO	TOTALMENTE SATISFEITO	
SIT	IF Goiano	8,3	13,9	25,0	36,1	16,7	0,0166
	IFG	0,0	35,3	29,4	35,3	0,0	
	UFG	4,2	13,3	39,4	32,1	10,9	
SAFT	IF Goiano	2,8	5,6	19,4	11,1	61,1	0,0025
	IFG	2,9	17,6	5,9	38,2	35,3	
	UFG	5,5	13,9	21,2	33,3	26,1	
SRH	IF Goiano	8,3	2,8	25,0	52,8	11,1	0,1183
	IFG	2,9	29,4	14,7	47,1	5,9	
	UFG	4,2	15,8	21,8	44,2	13,9	
Satisfação	IF Goiano	5,6	5,6	22,2	41,7	25,0	0,1147
	IFG	0,0	14,7	35,3	41,2	8,8	
	UFG	1,8	10,3	34,5	45,5	7,9	

Fuente: elaboración propia

Na Tabela 1, pode-se observar na dimensão SIT, que pouco mais que 52,8% dos TAEs do IF Goiano estão concentrados nos intervalos parcialmente satisfeito e totalmente satisfeito. Nota-se também nessa dimensão para os servidores desse instituto que o percentual de técnicos totalmente e parcialmente insatisfeitos (22,2%) é bem próximo da porcentagem de TAEs que responderam serem indiferentes a essa dimensão.

Continuando a descrição da Tabela 1, ainda na dimensão Satisfação Intrínseca no trabalho, verifica-se no IFG, que somente 35,3% dos servidores estão parcialmente satisfeitos e nenhum servidor manifestou estar totalmente satisfeito. Essa situação se repete em relação ao grau de insatisfação, podendo-se notar somente 35,3% de servidores parcialmente insatisfeitos e nenhum totalmente insatisfeito. Todavia, vê-se também na Tabela 1, quanto aos servidores que responderam estarem indiferentes à dimensão, um percentual bem próximo aos demais intervalos ditos anteriormente, em torno de 29,4%.

Observando a distribuição dos servidores da UFG na Tabela 1, na dimensão SIT, nota-se um percentual de 32,1% de TAEs parcialmente insatisfeitos e 10,9%, totalmente satisfeitos. Quanto ao grau de insatisfação, verifica-se que somente 4,2% dos servidores estão totalmente insatisfeitos e 13,3% parcialmente insatisfeitos. Contudo os servidores que responderam indiferente a essa dimensão, representam um percentual de quase 40% dos técnicos participantes da pesquisa nessa instituição.

Observando os dados dispostos na Tabela 1, na dimensão Satisfação com Ambiente físico, nota-se que a maior parte dos TAEs do IF Goiano se encontra totalmente satisfeita (61,1%) e 11,1% parcialmente satisfeitos. O percentual de técnicos nessa dimensão totalmente insatisfeitos somam 2,9%, parcialmente insatisfeitos 5,6% e 19,4% indiferentes.

A dimensão Ambiente físico para os TAEs do IFG, conforme resultado da Tabela 1, mostra que 38,2% dos servidores estão parcialmente satisfeitos e 35,3% totalmente satisfeitos. Observa-se ainda

um grau de insatisfação e indiferença relativamente baixo: 2,96% dos servidores estão totalmente insatisfeitos, 17,6% parcialmente satisfeitos e 13,9% indiferentes.

Analisando o posicionamento dos TAEs da UFG sobre o Ambiente físico, na Tabela 1, nota-se que a maior parte dos servidores está parcialmente satisfeita, em torno de 33,3% e totalmente satisfeita (26,1%). Nota-se nessa dimensão também que somente 5,5% dos técnicos da UFG que participaram da pesquisa se encontram totalmente insatisfeitos, além de 13,9% parcialmente insatisfeitos e 21,2% indiferentes.

Verificando os resultados apresentados na Tabela 1, quanto à dimensão Satisfação com as Relações hierárquicas, observa-se que 52,8% dos servidores do IF Goiano se encontram distribuídos no intervalo parcialmente satisfeito, 11,1% se encontram totalmente satisfeitos, 8,3% disseram estar totalmente insatisfeitos, somente 2,8% parcialmente insatisfeitos e 25% indiferentes.

Continuando a observação da Tabela 1, na dimensão SRH, os TAEs do IFG se encontram distribuídos nos intervalos de classes do seguinte modo: 47,1% parcialmente satisfeitos, 5,9% totalmente satisfeitos, apenas 2,9% totalmente insatisfeitos, 29,4% parcialmente insatisfeitos e 14,7% indiferentes. Nessa dimensão, os técnicos da UFG que responderam a pesquisa ficaram distribuídos assim: 44,2% parcialmente satisfeitos, 13,9% totalmente satisfeitos, 4,2% totalmente insatisfeitos, 15,8% parcialmente insatisfeitos e 21,8% indiferentes.

Quanto à Satisfação geral entre os TAEs das instituições pesquisadas, nota-se na Tabela 1, que no IF Goiano, 41,7% dos técnicos está concentrada no intervalo parcialmente satisfeito, 25% disseram estar totalmente satisfeitos, 5,6% manifestaram estar totalmente insatisfeitos e 5,6% parcialmente insatisfeitos, com um percentual de 22,2% indiferentes. No IFG, a distribuição dos TAEs nos intervalos de classe, na Tabela 5, ocorre do seguinte modo: 41,2% parcialmente satisfeitos, 8,8% total-

mente satisfeitos, 14,7% parcialmente insatisfeitos e 35,3% indiferentes.

Observando os técnicos da UFG, em relação à Satisfação geral, verifica-se que 45,5% estão parcialmente satisfeitos, 7,9% totalmente satisfeitos, 1,8% totalmente insatisfeitos, 10,3% parcialmente satisfeitos e 34,5% indiferentes.

Na Tabela 1, verifica-se pela observação dos resultados do Teste Exato de Fisher, que há diferenças significativas entre as instituições nas dimensões Satisfação intrínseca no trabalho e Satisfação com o Ambiente Físico. Na SIT, nota-se, somando os percentuais de TAEs parcialmente e totalmente satisfeitos no IF Goiano, que pouco mais da metade se encontra satisfeita com essa dimensão, com somente 22,2% parcialmente e totalmente insatisfeitos e com um grau de indiferença em torno de 25%. Em contrapartida, no IFG e na UFG, respectivamente, o nível de satisfação entre os técnicos é bem inferior aos dos TAEs do IF Goiano, 35,3% e 43%.

Quanto aos percentuais de insatisfação, na dimensão SRH, nota-se, diferente do IF Goiano, que 35,3% dos técnicos do IFG estão parcialmente satisfeitos e 29,4% indiferentes. Na UFG, por sua vez, o percentual de TAEs insatisfeitos é menor que nos institutos federais, somente 17,5%, todavia quase 40% dos técnicos se mostraram indiferentes à satisfação com essa dimensão.

Quanto à Satisfação com o Ambiente Físico, nos TAEs do IF Goiano, pode-se inferir que a maior parte está satisfeita com a dimensão, com um percentual de 72,2%, além do que os percentuais de técnicos concentrados nos intervalos de insatisfação são relativamente baixos, somente 8,4% e de técnicos indiferentes, em torno de 20%. No IFG, o percentual de servidores satisfeitos é um pouco maior que no IF Goiano, quase 74,1%, porém o percentual de técnicos insatisfeitos é bem maior (20,5%) que do outro IF, como também de TAEs indiferentes, muito inferior, somente 5,9%.

Comparando esses resultados com os técnicos da UFG, na dimensão Satisfação com o Ambiente físico,

nota-se um percentual menor de técnicos satisfeitos que nos institutos federais, somente 59,4%, um grau de insatisfação próximo ao dos TAEs do IFG, em torno de 20%, e um percentual de servidores no intervalo de classe indiferente próximo, porém um pouco maior que do IF Goiano, 21,2%.

Observando a dimensão Satisfação com as Relações hierárquicas, não há diferenças significativas entre as instituições, todavia em comparação com as demais dimensões, nota-se que o grau de satisfação para essa dimensão é menor do que os percentuais de técnicos satisfeitos encontrados nas outras dimensões no IFG e na UFG, ratificando o resultado obtido na comparação das instituições pelas médias, no qual esta dimensão é considerada a de menor satisfação entre os satisfeitos. Contudo, isso não significa que essa é a dimensão de menor insatisfação, pois os percentuais de técnicos indiferentes são mais elevados, que os de insatisfeitos, com exceção dos TAEs do IFG.

Quanto à Satisfação Global, nota-se, em todas as instituições, que a maior parte dos servidores está concentrada nos intervalos parcialmente satisfeito e totalmente satisfeito. Todavia, é importante destacar que os percentuais de técnicos no intervalo de classe indiferente são altos.

Comparando os resultados encontrados na pesquisa com os obtidos no estudo de Ferreira (2011), verificam-se semelhanças: em ambas as pesquisas a maior parte dos participantes, em todas as dimensões se encontra nos intervalos parcialmente satisfeito (a maioria) e totalmente satisfeito, com percentuais de servidores altos no intervalo de classe indiferente em todas as dimensões, exceto na dimensão Satisfação com o Ambiente Físico para os TAEs do IFG.

Outrossim, além de conhecer a Satisfação global dos técnicos em cada instituição participante da pesquisa, é relevante verificar qual o nível geral de satisfação entre as três instituições, conforme resultados apresentados na Tabela 2.

a) resultado geral de cada dimensão do S20/23 e satisfação geral

Tabela 2. Distribuição percentual dos escores – S20/23 geral32

DIMENSÃO	PERCENTUAL DAS CLASSES				
	TOTALMENTE INSATISFEITO	PARCIALMENTE INSATISFEITO	PARCIALMENTE INDIFERENTE	TOTALMENTE SATISFEITO	SATISFEITO
SIT	4,6	16,4	35,7	33,2	10,1
SAFT	4,6	13,9	18,5	30,7	32,4
SRH	5,0	15,5	21,0	46,2	12,2
Satisfação	2,5	10,1	32,8	44,1	10,5

Fuente: *elaboração própria*

Observando a Satisfação geral das instituições pesquisadas, conforme disposto na Tabela 2, verifica-se na dimensão Satisfação Intrínseca no trabalho que 43,3% dos técnicos participantes da pesquisa se concentraram nos intervalos parcialmente e totalmente satisfeitos. Os técnicos nos intervalos totalmente satisfeito e parcialmente insatisfeito somam um percentual de 21%, porém o percentual de TAEs que se manifestaram indiferentes à satisfação com essa dimensão se aproximou dos 36%.

Na dimensão Satisfação com o Ambiente físico, pouco mais que 63% dos técnicos administrativos se concentram nos intervalos parcialmente satisfeito e totalmente satisfeito; somente 18,5% estão distribuídos no intervalo totalmente e parcialmente insatisfeito e ainda 18,5% indiferente. Quanto aos resultados gerais apresentados na dimensão Satisfação com as Relações hierárquicas, nota-se na Tabela 2 que 58,4% dos TAEs são encontrados nos intervalos parcialmente e totalmente satisfeitos, com somente 20% nos intervalos totalmente e parcialmente insatisfeitos e 21% se mostraram indiferentes aos itens abordados nesta dimensão.

Quanto à Satisfação geral, nota-se, de acordo com os resultados da Tabela 2, que 54,6% dos TAEs participantes da pesquisa estão parcialmente ou totalmente satisfeitos, somente 2,5% totalmente insatisfeitos, 10,1% parcialmente insatisfeitos e 32,8% se concentraram no intervalo indiferente.

De acordo com Martinez (2002) em estudo baseado na Teoria de Locke (1976), foi verificado que a maior parte dos participantes da pesquisa estava satisfeita, assim como ocorreu nos estudos de Sá (2011) e Ferreira (2011) sobre o mesmo construto e utilizando a mesma teoria. Quanto a dizer se o nível de satisfação é alto ou baixo, para Martinez (2002), não há um valor de referência determinado na literatura para indicar o melhor nível de satisfação.

Fraser (1983) chamou a atenção em relação às respostas das pessoas sobre satisfação no trabalho, relatando que a maior parte dos indivíduos se posiciona de forma mediana, nunca totalmente satisfeita ou insatisfeita, quando indagada sobre a Satisfação no trabalho. Para Fraser (1983), como a maior parte dos indivíduos não se expressa, só está mais ou menos insatisfeita, todos passam a acreditar apenas na satisfação no trabalho, subestimando a insatisfação.

Referências bibliográficas

- Bergue, S.T. Comportamento Organizacional. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2010.
- Bertolin, J.C.G. Avaliação da qualidade do sistema de educação superior brasileiro em tempos de mercantilização – período 1994–2003. 2009. 282 f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/10339/000593863.pdf?sequence=1>
- Borges, L.O; Alves Filho, A.A & Tamayo, A. Motivação e significado do trabalho. In: SIQUEIRA, M.M.M. (Org.). Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 215–247.
- Brandao, I.; Lima, L.C. De.; Cabral, A.C. De. A.; Dos Santos, S.M.; Pessoa, M.N.M. Satisfação no serviço público: um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará. REAd. Rev. eletrôn. adm. (Porto Alegre) [online], v.20, n.1, p. 90–113, 2014. <http://www.readcube.com/articles/10.1590/S1413-23112014000100004>
- Brasil. Ministério da Educação. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás. Instituição. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, 2014c <http://www.ifg.edu.br/index.php/instituicao>
- Brasil. Ministério da Educação. Instituto Federal Goiano. Sobre o IF Goiano. Instituto Federal Goiano, 2014e. <http://www.ifg.edu.br/>
- Carlotto, M. S.; Câmara, S.G. Propriedades psicológicas do Questionário de Satisfação no Trabalho, (S20/23). Psico USF, Itatiba, 13, n. 2, p. 203–210, Jul./Dez., 2008. <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v13n2/v13n2a07.pdf>.
- Fadul, E.M.C. Redefinição de espaços e papéis na gestão de serviços públicos: fronteiras e funções da regulação social. Revista de Administração Contemporânea (RAC), Curitiba, v.1, n.1, p. 55–70, Jan./Abr. 1997. <http://www.scielo.br/pdf/rac/v1n1/v1n1a04.pdf>
- Ferreira, A.C.M. Satisfação no trabalho de docentes de uma instituição pública de ensino superior: reflexos na qualidade de vida. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2011. https://mestrado.fen.ufg.br/up/127/o/Ana_C%C3%A1ssia_Mendes_Ferreira.pdf?1336145163
- Fraser, T.M. Human stress, work and job satisfaction: a critical approach. Germany: International Labour Office, 1983, 78 p. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_250134.pdf
- Gomes, A.A.P.; Quelhas, O.L.G. Motivação dos recursos humanos no serviço público: um estudo de caso sob dois ângulos teóricos. Revista Eletrônica de Administração, Porto Alegre, v. 9, n. 5, p.1–18, Set/Out.2003. <http://seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/15508>
- Ishara, S., Bandeira, M., Zuardi, A.W. Equipes de serviços psiquiátricos públicos: avaliação da satisfação. Rev. Bras. Psiquiatr. [online], v. 30, n.1, p. 38–41, 2008. <http://www.scielo.br/pdf/rbp/v30n1/2498.pdf>.
- Ladeira, W. Junior; Sonza, I.B.; Berte, R.S. Antecedentes da satisfação no setor público: um estudo de caso na prefeitura de Santa Maria (RS). Rev. Adm. Pública [online], v.46, n.1, p. 71–91, 2012. <http://www.scielo.br/pdf/rap/v46n1/v46n1a05.pdf>
- Locke, E.A. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette, M.D.; Hough, L.M. (Org.). Handbook of industrial and organizational psychology. Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologists Press, 1990, p. 1297–1345.
- Lopes, A.L.V. Satisfação e insatisfação no ambiente de trabalho e MALVEZZI.S. Prefácio. In: ZANELLI, J.C.; BORGES-ANDRADE, J.E.; BAS-TOS, A.V.B. (Org.). Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2014, p. 145–176.
- Marqueze, E.C.; Moreno, C.R.C. Satisfação no trabalho e capacidade para o trabalho entre docentes universitários. Psicol. estud. [online], v.14, n.1, p. 75–82. 2009. <http://www.scielo.br/pdf/pe/v14n1/a10v14n1>
- Martinez, M.C. As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador. 2002. 255 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Faculdade de Saúde Pública da USP, São Paulo, 2002. <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-07112006-210400/pt-br.php>
- Martinez, M.C.; Paraguay, A.I.B.B.; Latorre, M. Do R. D. De O. Relação entre satisfação com as-

pectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. *Revista Saúde Pública* [online], v. 38, n.1, pp. 55-61, 2004. <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v38n1/18452.pdf>

- Meliá, J.L.; Peiró, J.M. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, v. 3, n.5, p.59-74, 1989. http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Murad, M.M.I.; Zayed, N.M.; Mukul, A.Z.A. A study on job satisfaction: focus on bankers of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, v.5, n. 17, p.14-20, 2013. <http://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/6615/7147>
- Robbin, S.P. *Comportamento organizacional*. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

http://minhateca.com.br/rpiors-kyjr/Gest*c3*a3o+de+Pessoas/livro+comportamento+organizacional++stephen+p.+robbins,80869799.pdf

- Sá, A.M.S. Síndrome de burnout: influências da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem de um hospital público. *Dissertação (Mestrado em Administração)* - Fundação Instituto Capixaba em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), Vitória, 2011. http://www.fucape.br/_public/producao_cientifica/8/Dissertacao%20Adriana%20M%C3%BCller%20Saleme%20de%20S%C3%A1.pdf
- Santos, G.S. Significados atribuídos ao trabalho: uma análise comparativa entre professores do ensino superior em diferentes regimes de trabalho. 2010. 93 f. *Dissertação (Mestrado em Administração)* – Fa-

culdade de Ciências Empresariais, Universidade FUMEC, Belo Horizontes, 2010.

- Siqueira, M.M.M.; Gomide Júnior, S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, J.C.; BORGES-ANDRADE, J.E.; BASTOS, A.V.B. (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2014, p. 300-328.
- Xavier, R.O.; Dias, S.M.R.C. Avaliando a mudança: a percepção dos gerentes sobre o comportamento organizacional após a privatização. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - ENANPAD, 26, Salvador, 2002. *Anais eletrônicos...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2002. http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2002/COR/2002_COR1535.pdf

Registro bibliográfico

Costa Barros, F., Ribeiro, V., Vasconcelos Silva, A. (2021). Motivação y satisfacción laboral del personal técnico administrativo de la enseñanza. *Revista Ciencias Económicas*, 18 (01), 43–57