



Universidade Federal da Paraíba

Programa de Pós-Graduação de Engenharia de Produção

**Análise da satisfação no trabalho em profissionais de taquigrafia:
Estudo numa repartição pública**

Aluno: Alan Gurgel Saraiva

Professora: Cláudia Fabiana Gohr

Disciplina: Elaboração de Artigo Científico

Introdução

1. Introdução

Diversas definições já foram dadas ao termo satisfação no trabalho no decorrer da história, desde o seu primeiro estudo, realizado por Elton Mayo em 1933. Hoppock (1935, p. 47) foi o primeiro autor a definir o termo “satisfação no trabalho”, afirmando a existência vários fatores intrínsecos: “Satisfação no trabalho é um resultado de forças psicológicas, fisiológicas e ambientais que levam a pessoa a dizer com sinceridade, estou satisfeito com o meu trabalho”. Na opinião de Macaia et al. (2012), a satisfação no trabalho é uma avaliação subjetiva que envolve fatores em sua avaliação como a função que o funcionário desempenha no local de trabalho ou o nível hierárquico que o funcionário ocupa na empresa em que trabalha.

Na percepção de Aziri (2011), a satisfação no trabalho é uma das áreas mais complexas que os gerentes de hoje enfrentam quando gerenciam seus funcionários. Em 1969, Locke referindo-se a este termo colocou que aspectos emocionais e individuais do trabalhador se relacionam com o meio de trabalho.

Mensurar a satisfação no trabalho é importante para melhorar a satisfação da vida no trabalhador (Aydıntan e Koç, 2016; Lee e Lee.,2019 e Diu et al., 2016) e reduzir a rotatividade e o absenteísmo no trabalho, um funcionário satisfeito é um funcionário produtivo (LARSON et al., 1984). O estudo de revisão sistemática da literatura de Migliano et al. (2019) sobre forças que melhoram o ambiental de trabalho concluiu que a satisfação no trabalho, o envolvimento no trabalho, o bem-estar e o desempenho no trabalho são as principais forças que influenciam para um bom ambiente de trabalho.

Em trabalho cujo o ciclo de repetição de tarefas são curtos como o trabalho de digitação realizado por taquígrafos, reduzir a rotatividade e o absenteísmo são importantes para melhorar a produtividade e a satisfação no local de trabalho. Loukidou et al. (2009) destacam que trabalhos monótonos apresentam baixos índices de satisfação.

Wanous e Lawler (1972) afirmam que há muitos sentimentos humanos relacionados a satisfação no trabalho que são difíceis de serem mensurados ou até imensuráveis, por este motivo não existe uma maneira melhor de medir a satisfação no trabalho. A “melhor” maneira depende de qual variável a medida de satisfação deve ser relacionada.

Apesar do avanço tecnológico, a taquigrafia ainda está presente em diversas repartições públicas no Brasil como tribunais de justiça, assembleias legislativas e ministério público devido a maneira célebre e eficaz de registrar textos orais (Silva e Zanetti, 2012) e assim evitar o risco de perda de materiais que podem ser considerados irrecuperáveis para estas instituições públicas.

O presente estudo busca mensurar a satisfação no trabalho a partir de um estudo de caso realizado no setor de taquigrafia de uma repartição pública no estado da Paraíba, Brasil. Tendo como justificativa fornecer conhecimentos para uma área de estudos da literatura científica que é escassa de informação, estudos sobre satisfação no trabalho em taquígrafos e profissões semelhantes. a satisfação no trabalho dos taquígrafos desta instituição foi mensurada utilizando o questionário Job Satisfaction Survey (JSS) desenvolvido por Spector (1985). A versão brasileira

do JSS foi adaptada e validada em dois estudos realizados por Souza et al. (2015) e Souza et al. (2017), respectivamente.

Revisão da literatura

2. Revisão da literatura

2.1 Satisfação no trabalho

Johnson (1955) foi o primeiro autor a criar um instrumento para mensurar satisfação no trabalho, estruturando um questionário com 99 perguntas, para ser aplicado a professores, que abordando os seguintes temas relacionados a satisfação no trabalho: esforço físico e mental do trabalhador; relações com associados; relações com o empregador; segurança, progresso e finanças; interesse, gosto e envolvimento emocional no trabalho; informações e status do trabalho; ambiente físico e condições de trabalho; futuro, objetivos e progresso em direção a metas; e avaliação em retrospecto.

Desde de então diversos instrumentos metodológicos foram criados com o objetivo de mensurar a satisfação no trabalho, os principais instrumentos criados foram: o Job Descriptive Index (JDI) elaborado por Smith et al. (1969), o Global Job Satisfaction (GJS) de autoria de Warr, Cock e Wall (1979), O Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) desenvolvido em 1967 por Weiss, Dawis, England e Lofquist, o Job Satisfaction Survey (JSS) estruturado por Spector (1985), além de outros questionários menos conhecidos e aplicados em estudos

científicos. O estudo de Hora et al. (2018) concluiu que O MSQ e o JSS são os dois instrumentos mais utilizados na atualidade para mensurar satisfação no trabalho, além de que o JDI e GJS são poucos utilizados.

Os estudos de Hoppock na década de 1930 foram os primeiros concluir que os trabalhadores não se preocupam apenas com os ganhos financeiros, o estudo de Roelen et al. (2008) seguindo esta mesma linha de pesquisa concluiu que fatores como a variedade de tarefas, as condições de trabalho, a carga de trabalho e as perspectivas de carreira influenciam a satisfação no trabalho. Diversos estudos sobre satisfação no trabalho começaram a ser realizados para estudar a satisfação no trabalho em diferentes categorias profissionais.

Diversos estudos sobre satisfação no trabalho foram realizados contribuindo com o avanço no tema voltado para profissões como trabalhadores de indústria de manufaturado (Osibanjo et al., 2018; Md Yusof et al., 2014; Ahluwalia e Preet, 2014), trabalhadores de indústria automobilística (Shaju e Durai, 2017; Mantri e Narkhede, 2014; Swarnalatha e Sureshkrishna, 2012; Neog e Barua, 2014), trabalhadores de indústria alimentícia (Vijaya et al., 2018; Ukandu e Ukpere, 2014; Singh e

Revisão da literatura

Bhadoria, 2016; Lam e Qiu Zhang, 2003), trabalhadores de saúde pública (Chamal GG e Herath Dilina, 2018; Ibidunni et al., 2018; Gedif et al.,2018), enfermeiros (Bégat et al., 2005; Pinto et al.,2014; Blomberg, 2014; Mirzabeigi et al.,2018), funcionários de universidades (Adeniji et al.,2018; Jawabri, 2017; Toker, 2011), professores (Verhoeven et al.,2003; Rasku e Kinnunem, 2003; Araújo et al. , 2017; Salehi et al.,2015; Chaliès et al.,2013 e Kataoka et al., 2015), entre outras profissões.

2.2. Estudos utilizando o Job Satisfaction Survey (JSS)

Diversos estudos sobre satisfação no trabalho utilizando o JSS foram realizados em diversos, abaixo segue a descrição de alguns estudos que merecem destaque: Astrauskaitė et al. (2011) realizou estudo com professores de escolas de ensino médio na Lituânia aplicando a metodologia JSS; Parmer e East (1993) empregaram a mesma metodologia com trabalhadores da biblioteca da Universidade de Ohio; Batura (2016) aplicou uma forma adaptada do JSS em trabalhadores de saúde do Nepal; Tsounis e Sarafis (2018) concluíram em seu estudo que a metodologia JSS é válida e confiável para ser utilizada em futuros estudos de satisfação no trabalho na Grécia. O estudo de Yelboga (2009) também concluiu que o JSS é uma ferramenta segura e confiável para aplicada em estudos sobre satisfação no trabalho na Turquia.

No Brasil, os estudos de Souza et al. (2015) e o de Souza et al. (2017) foram responsáveis pela adaptação e validação, respectivamente do JSS no Brasil. O estudo de Souza et al. (2017) mostra que o JSS tem boa validade e confiabilidade, mas destaca que estão sujeitas a variações de acordo com as circunstâncias, a população e o objetivo da pesquisa.

Os exemplos citados reforçam a tese de que o JSS que mostra alta confiabilidade e validade para ser aplicada em diversos locais do mundo, mesmo que em alguns lugares o questionário tenha de ser adaptado para atender a realidade local, como são os casos no Nepal e no Brasil.

Metodologia

- O artigo é um estudo de caso com abordagem qualiquantitativo;
- Setor de taquigrafia de uma repartição pública do estado da Paraíba;
 - O setor é composto por 12 taquígrafos

Metodologia

- Foi aplicado a versão brasileira do Job Satisfaction Survey (JSS) nos dias nos dias 13, 14 e 15 de agosto de 2019.

Metodologia

Dimensões (Descrição)	Questões
Pagamento – Satisfação com salário e aumentos.	1. Eu sinto que meu salário é justo pelo trabalho que faço.
	10. Os aumentos salariais são poucos e distantes entre si.
	19. Sinto-me desvalorizado pela organização quando penso no quanto me pagam.
	28. Sinto-me satisfeito com as minhas oportunidades de aumentos salariais.
Promoção - Satisfação com oportunidades de promoção	2. No meu trabalho existe muito pouca oportunidade de promoção.
	11. Aqueles que fazem um bom trabalho têm uma grande chance de serem promovidos.
	20. Sobee-se na carreira aqui tão rápido quanto em outros lugares.
	33. Eu estou satisfeito com minhas chances de promoção.
Supervisão - Satisfação com o supervisor imediato da pessoa	3. Meu supervisor é bastante competente na realização do seu trabalho.
	12. Meu supervisor é injusto comigo.
	21. Meu supervisor demonstra pouco interesse pelos sentimentos dos seus subordinados.
	30. Eu gosto do meu supervisor.
Benefícios adicionais - satisfação com os benefícios adicionais	4. Eu não estou satisfeito com os benefícios que recebo.
	13. Os benefícios que recebemos são tão bons quanto os que a maioria das outras organizações oferecem.
	22. Nossos benefícios são justos.
	29. Existem benefícios que não temos, mas que deveríamos ter.
Recompensas contingentes - satisfação com recompensas (não necessariamente monetárias) concedidas por um bom desempenho	5. Quando faço um bom trabalho, eu recebo o reconhecimento que mereço.
	14. Eu sinto que o trabalho que faço não é valorizado.
	23. Existem poucas recompensas para aqueles que trabalham aqui.
	32. Eu não sinto que meus esforços são recompensados da maneira que deveriam ser.
Condições Operacionais - Satisfação com regras e procedimentos	6. Muitas das nossas regras e procedimentos fazem com que seja difícil realizar um bom trabalho.
	15. A burocracia raramente impede que eu faça um bom trabalho.
	24. Eu tenho muito para fazer no trabalho.
	31. Eu tenho trabalho burocrático demais.
Colegas de trabalho - satisfação com colegas de trabalho	7. Eu gosto das pessoas com quem trabalho.
	16. Eu sinto que tenho que trabalhar mais arduamente devido à incompetência das pessoas com quem trabalho.
	25. Eu gosto dos meus colegas de trabalho.
	34. Existem muitas discussões sem importância e conflitos no trabalho.
Natureza do trabalho - Satisfação no trabalho com o tipo de trabalho realizado	8. Eu sinto, às vezes, que meu trabalho não faz sentido.
	17. Eu gosto das tarefas que faço no trabalho.
	27. Sinto-me orgulhoso em fazer o meu trabalho.
	35. Meu trabalho é agradável.
Comunicação- Satisfação com a comunicação dentro da organização	9. A comunicação parece ser boa nesta organização.
	18. Os objetivos desta organização não são claros para mim.
	26. Eu sinto, muitas vezes, que não sei o que está se passando dentro da organização.
	36. As atribuições do trabalho não são totalmente explicadas.

Quadro 1: Itens e facetas do Job Satisfaction Survey. Fonte: adaptado de Lamond e Spector (1999)

Metodologia

- O software usado na análise dos dados foi o R-Project versão 3.4.4, os resultados obtidos foram analisados utilizando a correlação de Kendall.

Resultados

- **Caracterização da organização**
- O local de estudo foi o setor de taquigrafia de uma repartição pública localizada no estado na Paraíba, Brasil.
- Esta instituição pública tem as tarefas de legislar, ou seja, cobrar a aplicação dessas medidas e fiscalizar de forma permanente a aplicação dos recursos públicos por parte do Governo e demais órgãos da administração no estado da Paraíba.

Resultados

Perfil dos entrevistados

- Foi entrevistado uma equipe composta por 12 taquígrafos, sendo seis homens e seis mulheres. A média de idade da equipe é de 41,5 anos (desvio padrão 12,48).
- O tempo médio que esta equipe trabalha com taquigrafia é de 13,5 anos. Quatro taquígrafos exercem outras funções administrativas na mesma instituição pública antes de serem promovidos para taquígrafos. No total, o tempo médio de trabalho dos 12 taquígrafos na instituição é de 16,16 anos na atividade.

Resultados

Perfil dos entrevistados

- Foi entrevistado uma equipe composta por 12 taquígrafos, sendo seis homens e seis mulheres. A média de idade da equipe é de 41,5 anos (desvio padrão 12,48).
- O tempo médio que esta equipe trabalha com taquigrafia é de 13,5 anos. Quatro taquígrafos exercem outras funções administrativas na mesma instituição pública antes de serem promovidos para taquígrafos. No total, o tempo médio de trabalho dos 12 taquígrafos na instituição é de 16,16 anos na atividade.

Resultados

Análise dos dados obtidos

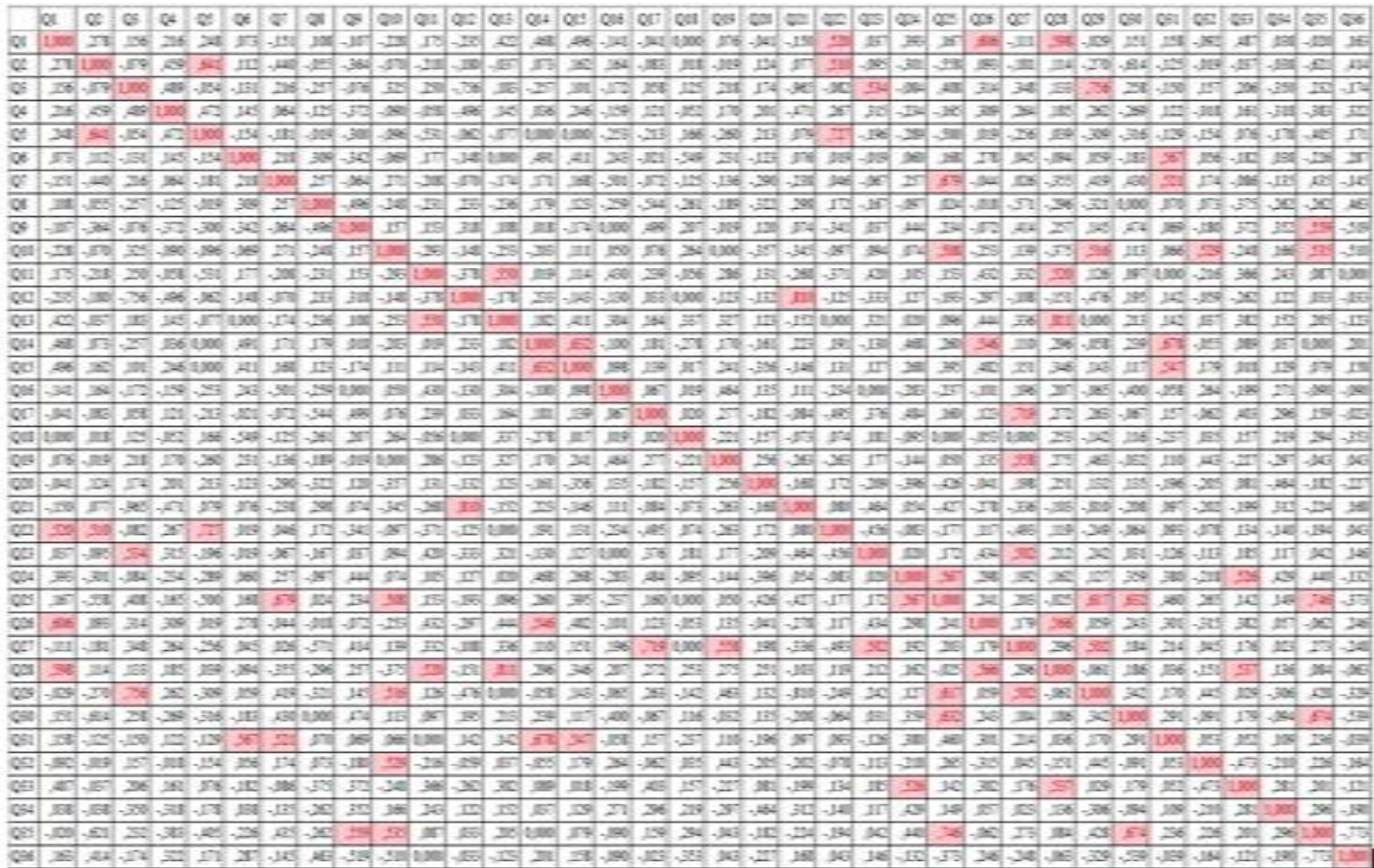


Figura 1: Correlação de Kendall dos resultados obtidos

Resultados

Análise dos dados obtidos

Questões		Correlação
Q5	Q22	0,727
Q12	Q21	0,81
Q13	Q28	0,811
Q17	Q27	0,719
Q25	Q35	0,746

Quadro 2: : Principais correlações obtidas

O que falta?

- Melhorar a parte escrita dos resultados
 - Reescrever o resumo do artigo
 - Escrever uma conclusão