UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE ENFERMAGEM DE RIBEIRÃO PRETO

ROSANGELA CORREA

**Satisfação no trabalho de profissionais bancários em
agências de uma instituição financeira de economia mista**

RIBEIRÃO PRETO
2016

ROSANGELA CORREA

Satisfação no trabalho de profissionais bancários em agências
de uma instituição financeira de economia mista

Dissertação apresentada à Escola de Enfermagem
de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo,
para obtenção do título de Mestre em Ciências,
Programa de Pós-Graduação Enfermagem
Fundamental.

Linha de pesquisa: Saúde do Trabalhador

Orientador: Profa. Dra. Silvia Helena Henriques
Camelo

RIBEIRÃO PRETO
2016

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Correa, Rosangela

Satisfação no trabalho de profissionais bancários em agências de uma instituição financeira de economia mista. Ribeirão Preto, 2016.

117 p.: il.; 30 cm

Dissertação de Mestrado, apresentada à Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP. Área de concentração: Enfermagem Fundamental. Linha de pesquisa: saúde do trabalhador.

Orientador: Profa. Dra. Silvia Helena Henriques Camelo

1. Satisfação no Emprego. 2. Condições de Trabalho. 3. Administração Financeira. 4. Ambiente de Trabalho.

CORREA, Rosangela

Satisfação no trabalho de profissionais bancários em agências de uma instituição financeira de economia mista

Dissertação apresentada à Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Mestre em Ciências, Programa de Pós-Graduação Enfermagem Fundamental.

Aprovado em...../...../.....

Comissão Julgadora

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos aqueles que contribuíram de alguma forma com seu apoio, incentivo, auxílio e que fizeram parte desse momento, em especial à minha Mãe, que gerou não só minha vida, mas também em mim o amor por estudar!

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela saúde, força e disposição em todos os momentos, por iluminar meu caminho.

A minha família, amigos e todos que apoiaram, incentivaram e compreenderam os momentos em que precisei me ausentar, pela atenção e amor demonstrados.

A minha Orientadora Profa. Dra. Sílvia Helena Henriques Camelo, que me acolheu desde o primeiro contato, por toda competência, paciência na condução desse trabalho, pelo conhecimento e dedicação, pela sua amizade e orientação. Jamais esquecerei!

Ao professor e amigo Cláudio de Souza Miranda e ao professor Jonny Mateus Rodrigues pelo auxílio com o instrumento de pesquisa e na análise estatística.

As professoras Adriana Caldana e Maria Lucia Robazzi, pela participação na banca de qualificação, pelas generosas contribuições nesse projeto.

As professoras da Pós Graduação da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Marlene, Adriana e Noeli, pelas contribuições relacionadas ao planejamento de ensino e aprendizagem.

Aos professores da Faculdade de Economia e Administração, André Costa, Sílvia Dallavalle e Sônia Valle, pelas disciplinas ministradas e contribuições envolvendo organizações no Brasil, gestão por processos e estratégias de sustentabilidade.

A professora Vera Navarro, da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto pelo aprendizado em Saúde do Trabalhador, que contribuiu de forma relevante na minha pesquisa. Todos vocês são dignos de admiração pela competência, conhecimento e contribuição nesse resultado!

Aos colegas da USP em todas as disciplinas cursadas, pelo companheirismo, compartilhamento de conhecimentos e experiências, por nossas atividades em grupo, pela coautoria nos artigos científicos e apresentações em congressos.

Aos meus gestores e diretores no trabalho, pelo apoio, incentivo, compreensão e, sobretudo por acreditarem que este projeto se alinha ao direcionamento estratégico da empresa, concedendo-me bolsa de estudos.

Ao amigo Rodrigo Lemos pelo auxílio na apuração do universo participante dessa pesquisa. Aos demais colegas de trabalho que gentilmente se voluntariaram em participar, respondendo essa pesquisa e àqueles do meu departamento, que realizaram atividades sob minha responsabilidade durante alguns períodos.

Ao Dr. Walter de Oliveira Campos e ao Dr. Aníbal Basile que acreditaram no meu potencial e despertaram em mim a vontade de ingressar na carreira acadêmica, indicando alguns caminhos a percorrer.

A uma pessoa especial, que me inspirou a seguir em frente, com dedicação e competência, Henrique Silva Pacini Costa, obrigada!

RESUMO

CORRÊA, R. **Satisfação no trabalho de profissionais bancários em agências de uma instituição financeira de economia mista**. 2016. 117 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2016.

Nas instituições financeiras, a atividade bancária sofreu grandes transformações no trabalho e reestruturação das suas atividades decorrentes da incorporação de inovações tecnológicas e organizacionais. Houve mudanças no ambiente e no ritmo de trabalho voltadas à maximização dos recursos disponíveis e ao aumento da produtividade, o que leva às organizações a se preocuparem com condições de trabalho oferecidas, identificando fatores que geram satisfação no trabalhador. Esta pesquisa tem como objetivo identificar o nível de satisfação no trabalho de profissionais de agências bancárias de um banco de economia mista e sua relação com fatores do perfil socioprofissional. Trata-se de estudo exploratório, transversal de abordagem quantitativa dos dados. O universo desta pesquisa correspondeu a 388 trabalhadores de 38 agências de um banco de economia mista localizado em uma cidade no interior do estado de São Paulo. Fizeram parte da amostra àqueles que atenderam aos critérios de inclusão da pesquisa, sendo 208 participantes. Para a coleta de dados utilizou-se um questionário com dados demográficos e socioprofissionais, seguido pela aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho composta por 25 itens distribuídos em cinco dimensões: satisfação com os colegas, salário, chefia, natureza do trabalho e promoções. Os resultados mostraram escores médios de satisfação geral de 4,09, o que representa indiferença do bancário em relação à satisfação no trabalho. Porém, quando separadas cada dimensão de satisfação, observou-se satisfação somente para a dimensão “satisfação com os colegas”. Houve insatisfação dos participantes nas dimensões “satisfação com as promoções” e “satisfação com o salário”. Ao analisar a relação entre as dimensões de satisfação e o perfil socioprofissional, identificou-se que em relação às promoções, há insatisfação independente do cargo exercido, da carga horária de trabalho e do tempo no cargo atual. Já em relação ao salário, os trabalhadores apresentaram-se insatisfeitos, independente do cargo exercido, da carga horária de trabalho e do tempo na instituição. Esses resultados alertam para as condições de remuneração e ascensão profissional, apontando a necessidade de melhoria nesses processos, na busca de melhores incentivos financeiros e valorização desses profissionais. A percepção do trabalhador com aspectos ligados às promoções e remuneração demandadas pela instituição não apresentam relação com o cargo e a carga horária do trabalhador, o que sinaliza a necessidade da empresa elaborar planos de metas que incentive e beneficie seus trabalhadores. Ainda, os resultados desse estudo devem contribuir na reflexão de gestores e futuros trabalhadores bancários sobre os fatores ocupacionais que podem levar a sua satisfação no trabalho e o quanto o investimento nesta área pode representar um indicador não financeiro fundamental na sustentabilidade da organização em longo prazo e no relacionamento com os clientes.

DESCRITORES: Satisfação no Emprego; Condições de Trabalho; Administração Financeira; Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT

CORRÊA, R. Job satisfaction of banking professionals in branches of a financial institution of mixed economy. 2016. 117 f. Dissertation (Master) – University of São Paulo, Ribeirão Preto College of Nursing, Ribeirão Preto, 2016.

In financial institutions, banking has undergone major transformations in work and restructuring of its activities resulting from the incorporation of technological and organizational innovations. There were changes in the environment and the pace of work for the maximization of available resources and to increased productivity which leads organizations to be concerned with working conditions offered, identifying factors that generate satisfaction worker. This research aims to identify the level of job satisfaction of professionals of bank branches of a joint stock bank and its relationship with the socio-professional profile factors. It is an exploratory study, cross-sectional approach with quantitative data. The universe of this research amounted to 388 workers from 38 agencies of a state-controlled bank located in a city in the state of São Paulo. The sample included those who met the research inclusion criteria, with 208 participants. For data collection was used a questionnaire with demographic and socio-economic data, followed by the application of Satisfaction Scale at Work, which contains 25 items distributed in five dimensions: satisfaction with colleagues, salary, leadership, nature of work and promotions. The results showed mean scores of overall satisfaction of 4.09, which represents bank's indifference to job satisfaction. However, when separated from each dimension of satisfaction, there was satisfaction only to the extent "satisfaction with colleagues." There was dissatisfaction of participants in dimensions "satisfaction with promotions" and "satisfaction with salary." By analyzing the relationship between the dimensions of satisfaction and socio-professional profile, it was identified that in relation to promotions, there is independent of the position held dissatisfaction, the workload and time in current position. In relation to wages, workers showed up dissatisfied, regardless of the position held, the workload and time in the institution. These results highlight the conditions of remuneration and career advancement, pointing out the need for improvement in these processes, in search of better financial incentives and recognition of these professionals. The perception of the worker with aspects related to promotions and compensation demanded by the institution no relation to the position and the workload of the worker, which signals the company's need to develop plans targets to encourage and benefit their workers. Still, the results of this study should contribute to the reflection of managers and future bank employees on occupational factors that may lead to their job satisfaction and how much investment in this area may represent a non-financial indicator fundamental sustainability of long-term organization and in the relationship with customers.

DESCRIPTORS: Job Satisfaction; Working Conditions; Financial Management; Working Environment.

RESUMEN

CORRÊA, R. **Satisfacción en el trabajo de los profesionales de la banca de sucursales de una entidad financiera de economía mixta.** 2016. 117 p. Disertación (Master) – Escuela de Enfermería de Ribeirão Preto, Universidad de São Paulo, Ribeirão Preto, 2016.

En las instituciones financieras, la banca ha sido objeto de importantes transformaciones en el trabajo y la reestructuración de sus actividades resultantes de la incorporación de innovaciones tecnológicas y organizativas. Hubo cambios en el medio ambiente y el ritmo de trabajo para la maximización de los recursos disponibles y al aumento de la productividad que conduce organizaciones que se ocupan de las condiciones de trabajo ofrecidas, la identificación de los factores que generan la satisfacción del trabajador. Esta investigación tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción en el trabajo de los profesionales de las sucursales bancarias de un banco de valores conjunta y su relación con los factores del perfil socio-profesional. Es un enfoque estudio exploratorio, transversal con datos cuantitativos. El universo de esta investigación fue de 388 trabajadores de 38 agencias de un banco controlado por el Estado se encuentra en una ciudad en el estado de Sao Paulo. La muestra incluyó los que cumplieron los criterios de inclusión de investigación, con 208 participantes. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con los datos demográficos y socioeconómicos, seguido de la aplicación de la Escala de Satisfacción en el Trabajo, compuesto de 25 artículos distribuidos en cinco dimensiones: la satisfacción con los colegas, el sueldo, el liderazgo, la naturaleza del trabajo y promociones. Los resultados mostraron puntuaciones medias de satisfacción global de 4,09, lo que representa la indiferencia del banco de satisfacción en el trabajo. Sin embargo, cuando se separa de cada dimensión de la satisfacción, no había satisfacción sólo en la medida "satisfacción con colegas". Hubo descontento de los participantes en las dimensiones de satisfacción "con promociones" y "satisfacción con el salario." Mediante el análisis de la relación entre las dimensiones de la satisfacción y el perfil socio-profesional, se identificó que en relación con las promociones, no es independiente de la posición sostenida insatisfacción, la carga de trabajo y la hora en la posición actual. En relación con los salarios, los trabajadores mostraron insatisfechos, independientemente de la posición llevó a cabo, la carga de trabajo y el tiempo en la institución. Estos resultados ponen de manifiesto las condiciones de remuneración y la promoción profesional, señalando la necesidad de una mejora en estos procesos, en busca de mejores incentivos financieros y el reconocimiento de estos profesionales. The perception of the worker with aspects related to promotions and compensation demanded by the institution no relation to the position and the workload of the worker, which signals the company's need to develop plans targets to encourage and benefit their workers. Still, the results of this study should contribute to the reflection of managers and future bank employees on occupational factors that may lead to their job satisfaction and how much investment in this area may represent a non-financial indicator fundamental sustainability of long-term organization and in the relationship with customers.

DESCRIPTORES: Satisfacción en el trabajo; Condiciones de trabajo; Administración financiera; Ambiente de trabajo.

LISTA DE QUADROS

Quadro1	Dimensões da EST, seus itens correlacionados e Alpha de Cronbach obtidos pela autora na validação da escala.....	39
Quadro 2	Dimensões de satisfação no trabalho da EST, itens associados a cada dimensão e Alpha de Cronbach.	63

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Distribuição da frequência dos cursos de graduação informados pelos participantes. Ribeirão Preto, 2016.....	59
Gráfico 2	Distribuição da frequência dos cursos de pós-graduação informados pelos participantes. Ribeirão Preto, 2016.....	59
Gráfico 3	Distribuição das médias dos níveis de satisfação no trabalho relacionado às dimensões da EST segundo bancários. Ribeirão Preto, 2016.....	60

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Distribuição do perfil socioprofissional dos 208 trabalhadores nas agências de uma instituição financeira localizadas em uma cidade do interior paulista. Ribeirão Preto, 2016.....	58
Tabela 2	Distribuição das médias, mediana, desvio-padrão e p valor dos escores das cinco Dimensões da EST de profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.....	61
Tabela 3	Correlação entre as cinco dimensões da EST pelo teste de Spearman. Ribeirão Preto, 2016.....	62
Tabela 4	Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com os Colegas” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.....	64
Tabela 5	Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com o Salário” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.....	65
Tabela 6	Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com a Chefia” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.....	66
Tabela 7	Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com a natureza do trabalho” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.....	66
Tabela 8	Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com as promoções” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.....	67
Tabela 9	Teste de normalidade das cinco dimensões da EST. Ribeirão Preto, 2016.	68
Tabela 10	Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “sexo”, do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.....	69

Tabela 11	Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “carga horária”, do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.....	69
Tabela 12	Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “exercício de cargo gerencial”, do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.....	70
Tabela 13	Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “idade” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.....	72
Tabela 14	Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “escolaridade” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.....	73
Tabela 15	Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “tempo na instituição” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.....	74
Tabela 16	Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “tempo No cargo atual” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.....	75

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

LER	Lesão por esforço repetitivo
EST	Escala de Satisfação no Trabalho
Dort	Distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho
SP	São Paulo
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
SPSS	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
EERP	Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	19
2.	REVISÃO DA LITERATURA.....	22
2.1	Instituições financeiras: banco comercial de economia mista	23
2.2	A satisfação no trabalho bancário.....	26
3.	REFERENCIAL TEÓRICO.....	29
3.1	A relação entre trabalho, saúde, doença e o profissional bancário.....	30
3.2	Satisfação no trabalho.....	33
3.3	Instrumentos para avaliação da Satisfação no Trabalho.....	36
4	JUSTIFICATIVA.....	40
5	OBJETIVOS.....	45
5.1	Objetivo Geral.....	46
5.2	Objetivos Específicos.....	46
6.	MATERIAL E MÉTODO.....	47
6.1	Tipo de estudo.....	48
6.2	Local e participantes do estudo.....	48
6.3	Coleta de dados.....	50
6.3.1	Instrumento de coleta de dados.....	50
6.3.2	Procedimentos de coleta de dados.....	51
6.3.3	Análise dos dados.....	52
6.3.4	Aspectos éticos.....	54
7	RESULTADOS.....	56
7.1	Caracterização dos Participantes.....	57
7.2	Níveis de Satisfação no Trabalho segundo Dimensões da EST.....	60
7.2.1	Dimensão - Satisfação com os colegas.....	63
7.2.2	Dimensão – Satisfação com o salário.....	64
7.2.3	Dimensão – Satisfação com a chefia.....	65
7.2.4	Dimensão – Satisfação com a Natureza do Trabalho.....	66
7.2.5	Dimensão – Satisfação com as promoções.....	67
7.3	Níveis de satisfação no trabalho e o perfil socioprofissional de bancários.....	68
8	DISCUSSÃO.....	77
8.1	Apresentação dos dados socioprofissionais dos participantes	78
8.2	Avaliando os níveis de satisfação no trabalho dos bancários.	80
8.3	Relacionando os níveis de satisfação no trabalho e o perfil socioprofissional de bancários.....	84

9	CONCLUSÕES.....	89
	REFERÊNCIAS.....	93
	APÊNDICES.....	106
	ANEXOS.....	110

APRESENTAÇÃO

O interesse em compreender os aspectos da dinâmica das organizações financeiras relacionados à satisfação no trabalho e à saúde do trabalhador teve início com a minha inserção profissional como analista na gerência regional de gestão de pessoas de uma instituição financeira, após um período de quase três anos, trabalhando em uma agência bancária da mesma instituição. Nesse contexto, vivenciar a dinâmica do trabalho sob o ponto de vista da área de gestão de pessoas, especificamente no tocante às condições de trabalho e benefícios oferecidos pela empresa aos seus trabalhadores, despertou-me algumas indagações relativas à caracterização do perfil dos profissionais atuantes na região e os níveis de satisfação no trabalho dessas pessoas.

Atuando em um polo responsável pelo atendimento de mais de cinco mil trabalhadores dessa instituição financeira, sendo a mesma possuidora de diversas agências localizadas em um município do interior paulista e diante de informações divulgadas nos relatórios anuais dessa instituição, como também publicações referentes a essa categoria de trabalhadores, observou-se a presença de índices de afastamentos, bem como a incidência de doenças ocupacionais e psíquicas advindas do processo de intensificação no trabalho.

Diante dessa premissa, pesquisou-se na literatura sobre as principais doenças dos trabalhadores bancários, as quais se destacaram às Lesões por Esforço Repetitivo/ Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (LERs/ Dorts), as doenças psíquicas, além de adoecimentos de ordem física por doenças ocupacionais diretamente relacionadas à intensificação do trabalho, o aumento da incidência de sofrimento mental e o sentimento de perda de identidade profissional (NAVARRO; CARRIJO, 2009; SILVA; NAVARRO, 2012).

Assim, a observação dos índices de afastamentos e/ou licenças no trabalho ou de pedidos de remanejamentos para outros setores e das pesquisas consultadas, nos remete a mensurar a satisfação desses trabalhadores como um importante indicador acerca da percepção do indivíduo para com o seu trabalho capaz de auxiliar o redirecionamento das práticas e procedimentos de gerenciamento de recursos humanos.

Ressalta-se que, nas atividades esperadas dos profissionais do setor bancário há a necessidade de ações constantes de aprimoramento dos conhecimentos, habilidades e atitudes compatíveis para a função, de modo que promovam a satisfação no trabalho e consequentemente o alcance dos resultados

esperados pela instituição. Nesse sentido, proporcionar ações de educação pode ser um instrumento de gestão ímpar para o aprimoramento de competências profissionais.

A partir deste contexto e, frente às exigências das instituições financeiras, identificar fatores relacionados à satisfação no trabalho, bem como definir estratégias para o desenvolvimento desta no próprio local de trabalho tem sido um desafio, sobretudo para a área de gestão de pessoas.

Em consonância com essa assertiva, as considerações elucidadas e a percepção sobre a necessidade de refletir sobre o perfil de trabalhadores de agências bancárias e sua relação com fatores de satisfação no trabalho, instigou-me o interesse por aprofundar estudos nesta temática. Nessa direção, a Pós-Graduação, nível mestrado, é a possibilidade de desenvolver uma investigação que contribuirá para a área de gestão de pessoas de uma instituição financeira na avaliação das estratégias e/ou benefícios realizados com vistas ao alcance dos objetivos organizacionais.

1. INTRODUÇÃO

Na atualidade, a competitividade entre as instituições tem apresentado crescente destaque no cenário mundial levando as empresas a se depararem com grandes desafios no que diz respeito à gestão financeira e de pessoas. Diante disso, são cada vez maiores as exigências relacionadas à qualificação dos trabalhadores pela constante diminuição dos postos de trabalho e da precarização das relações e condições trabalhistas (SEVERINO; EID; CHIARELLO, 2013).

Para atender às novas demandas do mercado, passou-se a exigir no âmbito das organizações, profissionais que não fossem apenas detentores de conhecimento, como também que soubessem utilizar este conhecimento. Assim, surge a necessidade de tratar o trabalhador como um elemento diferenciado para o sucesso organizacional, sendo que o talento de cada indivíduo deve ser descoberto e desenvolvido.

Desde a década de 90, com a evolução da tecnologia e da informação, o mundo tornou-se interligado. A informação é tratada com maior rapidez e a globalização da economia mundial provocou mudanças nas organizações e na forma de trabalho. Em decorrência dessa globalização e do acirramento da concorrência, o Sistema Financeiro Brasileiro transformou-se, promovendo impactos e uma maior integração entre as instituições financeiras, ocasionados pelo descolamento de mercadorias, serviços e dos fluxos de capitais (CARNEIRO, 2010).

A reestruturação bancária automatizou e reorganizou o trabalho no setor ocasionando reduções nos postos de trabalho. Nessa mesma década de 90, os bancos privados adotaram estratégias concorrenciais diante da entrada de bancos estrangeiros no mercado financeiro e de capitais, ao passo que os bancos públicos reduziram a sua participação no mercado. Desse modo, os bancos alteraram profundamente a organização do trabalho com mudanças envolvendo o espaço laboral (agência bancária), a forma de gerenciar os trabalhadores, automatizando e externalizando atividades, como também aumentando a atividade comercial e de vendas na rotina bancária e o seu controle por meio de metas crescentes de desempenho, ocasionando assim, mudanças importantes nas relações e natureza do trabalho bancário com significativos impactos para a saúde da categoria (GEHM, 2013).

De acordo com Dal Rosso (2008) e Gehm (2013), uma importante característica dos bancos e instituições financeiras é a constante busca por modernização e pelo aumento da produtividade do trabalho fomentada por meio de

planos de metas que tem por consequência a intensificação do trabalho e representam um aumento da pressão pelo cumprimento dos objetivos impostos pelos bancos. Dessa forma, o não cumprimento das metas individuais, traz o medo ao bancário de sofrer preconceitos por parte de colegas e superiores. Esses elementos compõem uma rotina de trabalho altamente controlada e estressante, criando um cenário favorável para o adoecimento dos bancários. Tais pressões constantes podem resultar em consequências diretas para a saúde do trabalhador.

Os bancos públicos são representativos no Sistema Financeiro Nacional por deterem uma parcela significativa da mão de obra de trabalho nesse setor no Brasil, possuindo também grande importância em termos dos serviços oferecidos, competindo com os bancos privados nacionais e estrangeiros, ofertando os mesmos produtos e serviços, muitas vezes, com tarifas mais competitivas e com maiores condições de fidelizar o cliente (GEHM, 2013). Assim, estas organizações têm buscado promover a satisfação no trabalho, visando atrair e reter os melhores talentos, que serão os elementos-chave para o seu sucesso (FREITAS, 2010).

É possível dizer que as reações e percepções de cada profissional quanto à satisfação no trabalho são únicas, específicas a cada situação e podem afetar uns aos outros no trabalho. De fato, pesquisadores revelam que a relação entre satisfação no trabalho e comprometimento organizacional varia consideravelmente entre agências bancárias, além da variação do nível individual de satisfação (ARMUTLULU; NOYAN, 2011).

Diante dessa premissa, os gestores devem se preocupar em identificar fatores que geram satisfação no trabalhador e adotar estratégias que possam contribuir para a qualidade de vida no trabalho destes profissionais.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Instituições financeiras: banco comercial de economia mista

A instituição financeira pode ser caracterizada como uma pessoa jurídica de direito público ou privado, que tenha como atividade principal ou acessória, cumulativamente ou não, a captação, intermediação ou aplicação de recursos financeiros de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, ou a custódia, emissão, distribuição, negociação, intermediação ou administração de valores mobiliários (BRASIL, 1986).

Assim, o Sistema Financeiro é conceituado como o conjunto de instituições e instrumentos que viabilizam o fluxo financeiro entre os poupadores e os tomadores de recursos na economia (COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS, 2014).

Os bancos comerciais são instituições financeiras privadas ou públicas que têm como objetivo proporcionar suprimento de recursos necessários para financiar, a curto e médio prazo, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral. A captação de depósito, livremente movimentáveis, é atividade típica do banco comercial, devendo ser constituído sob a forma de sociedade anônima e na sua denominação social deve constar a expressão "Banco" (BRASIL, 1994).

De acordo com Assaf Neto (2014), os bancos comerciais são constituídos sob a forma de sociedade de ações, cujas operações de crédito se dão em curto prazo, tendo como principal característica a emissão de moeda por meio de empréstimos ou poupança e tem como atividade básica a prestação de serviços. Os bancos múltiplos atuam em carteiras comerciais, de investimento e desenvolvimento, de sociedade de crédito, financiamento, investimento e crédito imobiliário, constituindo-se de conglomerados, realizando pelo menos duas dessas atividades, sendo uma delas em carteiras comerciais ou de crédito necessariamente. Já as Caixas Econômicas são órgãos oficiais autônomos do Governo Federal, embora atuante como banco múltiplo e possuem aspecto social, com foco no Sistema Financeiro de Habitação.

Os bancos captam recursos dos poupadores e os emprestam a famílias ou empresas cobrando tarifas para administrar entre o custo dessa captação e o

empréstimo aos tomadores (*spread* bancário). Sua atividade primordial é essa intermediação financeira por meio de contratos firmados com os clientes, assumindo o risco de crédito da operação, movimentando a economia do país com aplicações e empréstimos de recursos (COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS, 2014).

As atividades dos bancos incluem a prestação de serviços financeiros, dentre elas os investimentos, os seguros, as hipotecas, a securitização, a intermediação financeira, oferecendo assim uma ampla gama de serviços (KAUR, 2015).

No entanto, a instituição financeira, objeto dessa pesquisa é um banco múltiplo, considerado uma Sociedade de Economia Mista, ou seja, uma “entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, criada por lei para a exploração de atividade econômica, sob a forma de sociedade anônima, cujas ações com direito a voto pertençam em sua maioria à União ou a entidade da Administração Indireta” (BRASIL, 1969). Os trabalhadores dessas instituições atuam em unidades de negócios também denominadas de “agências bancárias” e são reconhecidos pela sociedade como “bancários”.

Contudo, a atuação bancária sofreu grandes transformações no trabalho e reestruturação nas suas atividades, decorrentes da incorporação de inovações tecnológicas e organizacionais. Desde os anos 90, os bancos passaram a agir ostensivamente modernizando suas estruturas, reduzindo o número de setores e serviços, empregando menos trabalhadores desempenhando mais funções interligadas. A reforma no sistema bancário resultou na livre regulamentação do mercado financeiro, na redução dos bancos estatais, na liquidação e privatização de alguns bancos, no aumento do poder de supervisão do Banco Central e de sua capacidade de aprimoramento nas pesquisas econômicas, na reformulação do sistema financeiro de habitação e no aumento do incentivo ao crédito direto. Nesse sentido, os bancos investem constantemente em tecnologia, marketing e ações sociais para garantir-lhes maior visibilidade e buscam tornar os seus serviços mais dinâmicos, a fim de captar um número maior de clientes (GUILHERME, 2013).

Diante dessas mudanças, passou-se a exigir do trabalhador bancário amplo conhecimento do mercado financeiro, domínio da tecnologia das operações financeiras, habilidade no relacionamento com os clientes, participação na equipe de vendas e capacidade de decisão frente aos imprevistos (MAXIMO et al., 2011; SILVA; NAVARRO, 2012).

Além disso, exige-se do trabalhador desse setor constante atualização, modernização e adaptação a mudanças, um trabalhador com ampla formação e apto a lidar com atividades mais diversificadas, abstratas e complexas (GOES; SOUZA, 2008). Para tanto, conhecimentos em informática e capacidade de negociação são algumas das características que devem estar presentes nesses trabalhadores.

Nessa direção, Barreto (2015) enfatiza que a transformação no processo de trabalho dos bancários acarretou também em uma profunda mudança do status dessa função, precarizando o prestígio que havia nessa categoria profissional, não sendo mais encarada como símbolo de status, onde aquele que ingressava no banco permanecia nessa carreira até a aposentadoria. Aos poucos a função bancária foi substituída por jovens que desejam financiar seus estudos ou permanecerem nessa profissão até encontrarem uma oportunidade melhor, não mais vislumbrando a carreira bancária como uma carreira promissora. Porém, em alguns países, tais como a Índia, as pessoas preferem o trabalho em banco como uma oportunidade de carreira e status social (KAUR, 2015).

A intensificação do ritmo de trabalho, a necessidade de aumento na produtividade, qualidade e excelência no atendimento, juntamente com longas e extensas jornadas de trabalho, bem como a exigência de maior qualificação, produção por metas, submissão à hierarquia, coação e assédio moral se evidenciam cada vez mais no trabalho bancário (GUILHERME, 2013). A adoção de novas tecnologias e novas maneiras de gerenciar a força de trabalho resultou entre outras coisas, na intensificação do ritmo de trabalho, na sobrecarga de tarefas, em menos postos de trabalho, no aumento da pressão e controle sobre os trabalhadores, refletindo assim na sua condição de saúde (SILVA; NAVARRO, 2012).

Paparelli (2011) e Rego (2011) destacam que, com a intensificação, flexibilização e diminuição dos postos de trabalho no setor, aliados à exigência de polivalência e aprimoramento constante, o enfraquecimento da familiaridade com o trabalho devido à rapidez das mudanças, além da pressão por alcance de metas e foco no resultado, gerou-se ansiedade e competitividade entre os pares e também aumento de casos de depressão e sofrimento psíquico.

Pensando nisso, é preciso que essas instituições se preocupem com as condições e ambiente de trabalho oferecido aos seus empregados visando à retenção desses talentos e a satisfação do trabalhador. Em relação a isso, é notório que a satisfação do trabalhador pode influenciar diretamente a satisfação do cliente

bancário e os resultados da empresa traduzidos sob forma de lucro e crescimento. Desse modo, é importante que aqueles que realizam o atendimento (que se encontram em posições de linha de frente) recebam apoio e tenham seu comprometimento organizacional fortalecido (YAVAS; BABACUS, 2010).

Contudo, diante da densidade tecnológica demandada nesse setor, como também da exigência de profissionais capacitados para atender as necessidades do cliente e da empresa, torna-se essencial adotar ferramentas para detecção e controle dos níveis de satisfação no trabalho, considerando que estes podem afetar diretamente o atendimento prestado aos clientes e consecutivamente influenciar os níveis de produtividade e os resultados finais da empresa.

2.2 A satisfação no trabalho bancário

A satisfação no trabalho era considerada inicialmente um componente da motivação, que levava os trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamento como o aumento do desempenho e da produtividade, permanência na empresa e na redução de faltas no trabalho. A partir das décadas de 70 e de 80, a satisfação passou a ser considerada uma característica da atitude individual, exigindo maior responsabilidade social por parte das empresas (SIQUEIRA, 2008).

Nesse contexto, a organização deve entender a satisfação do trabalhador com os seus valores, atitudes e objetivos pessoais que precisam ser identificados, compreendidos e estimulados para que estes consigam sua efetiva participação nos resultados almejados. Para tanto, Spector (2003) ressalta que a satisfação no trabalho é uma variável de atitude do indivíduo em relação ao seu trabalho como um todo e em seus diferentes aspectos, determinando o quanto a pessoa gosta do seu trabalho.

Entretanto, a satisfação no trabalho adentra o século XXI como um dos múltiplos conceitos que abordam a efetividade no ambiente de trabalho, ou seja, passou a ser definida como um vínculo afetivo ou emocional, relativa a várias facetas do trabalho de um indivíduo. Também pode significar o estado emocional positivo resultante do trabalho ou experiência prática, derivando na satisfação com o

trabalho; é a realização da extensão em que o funcionário fornece as coisas que ele ou ela considera importante (HAREEM, 2013).

Assim, a satisfação no trabalho deriva não apenas dos estímulos oferecidos pela organização ou pelo contexto onde o indivíduo está inserido, como também pelo aspecto cognitivo caracterizado pela interação individual com esses estímulos e contexto, de forma a criar um significado próprio para o mesmo. A satisfação no trabalho pode ter variáveis antecedentes, tais como: escolaridade, excesso de trabalho, treinamentos realizados, autonomia, interação, apoio social, gênero, suporte para o trabalho e, há fatores consequentes da satisfação no trabalho como a capacidade para o trabalho, comprometimento organizacional e rotatividade (ESTIVALETE; ANDRADE, 2012; SANTOS; MOURÃO, 2011; NEVES; OLIVEIRA; ALVES, 2014).

Dessa forma, o trabalhador satisfeito com seu trabalho pode tornar-se pessoa com maior possibilidade de ser um cidadão integrado à sociedade e à sua família, bem como apresentar melhores índices de bem-estar físico e emocional. Para tanto, vínculos saudáveis no trabalho são relevantes contribuindo para a qualidade de vida nos ambientes familiar e social, consecutivamente (SIQUEIRA, 2008).

Em se tratando do trabalho do profissional bancário, estudos identificaram a satisfação no trabalho como fator que potencializa significativamente o desempenho e a eficácia, apoiando, em longo prazo, a prosperidade da instituição bancária (KAUR, 2015; RIGOPOULOU et al., 2012).

Pesquisas ainda apontam que índices de satisfação no trabalho dos profissionais bancários têm relação direta com seu desempenho profissional e comprometimento com a organização apoiando, em longo prazo, a prosperidade da instituição bancária (HASSAN et al., 2011; KAUR, 2015; OLIVIER; PEREZ; BEHR, 2011; RIGOPOULOU et al., 2012; TLAISS, 2013). A satisfação acaba afetando o aumento da produtividade e eficácia, a estabilidade emocional, a disposição para aprendizagem e capacitação, o relacionamento com a liderança e a satisfação dos clientes que procuram os serviços bancários (ARMUTLULU; NOYAN, 2011; BITMIS; ERGENELI, 2011; BHUTTO; LAGHARI; BUTT, 2012; FATIMAH et al., 2012; GEORGE; ZAKKARIYA, 2015; REDDY; GUMMADI, 2013; SARAVANI; ABBASI, 2013; XIAOYAN; PUXI, 2010; YAVAS; BABACUS, 2010).

A promoção da satisfação no trabalho, por meio de ferramentas como

capacitação para a carreira, ampliação de oportunidades, melhoria do clima e condições de trabalho e, remuneração justa, de acordo com o mercado, deve ser considerada pelas organizações como um "investimento estratégico" na retenção desses profissionais e na busca pelos resultados almejados pela empresa, considerando a satisfação no emprego como uma vantagem competitiva sustentável no mercado (GOUNARIS; BOUKIS, 2013).

A satisfação no trabalho melhora significativamente o desempenho e a eficácia apoiando em longo prazo a prosperidade da instituição bancária (RIGOPOULOU et al., 2012). Assim, se o trabalhador está satisfeito, executará de forma eficaz seu trabalho por meio de um atendimento com qualidade e promovendo a melhoria da capacidade da empresa em manter ou até mesmo ampliar a sua base de clientes, uma vez que estes estarão mais satisfeitos graças ao atendimento bancário prestado (GOUNARIS; BOUKIS, 2013; YAVAS; BABACUS, 2010). Ajustes entre as habilidades e a personalidade do empregado com os requisitos do trabalho levam a melhores resultados, fidelidade e satisfação dos clientes, além de estimular o lucro e o crescimento da organização (YAVAS; BABACUS, 2010).

Entretanto, para obter bons índices de satisfação no trabalho, os gestores possuem papel fundamental em estimular o trabalhador promovendo seu envolvimento, o que somente um local de trabalho agradável possibilita (KINICKI; KREITNER, 2006). Nesse sentido, cabe aos gestores das organizações, incluindo os gestores das instituições financeiras, estarem atentos aos níveis de satisfação dos seus empregados buscando alternativas para promover condições de trabalho adequadas, como também trabalharem na promoção de estratégias de aprendizagem e interação entre seus colaboradores, visando o alinhamento entre os objetivos da instituição financeira e a satisfação dos seus trabalhadores.

No entanto, se o trabalhador não estiver satisfeito com a cultura de trabalho do banco, o negócio não irá gerar nenhum dinheiro. Por essa razão, a percepção do contexto do ambiente bancário precisa ser explorada (KAUR, 2015).

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 A relação entre trabalho, saúde, doença e o profissional bancário

O trabalho é considerado um dos mais importantes papéis sociais desempenhados pelo indivíduo, ocupando uma posição central na vida do ser humano. Diante das mudanças que vêm ocorrendo no contexto das organizações, envolvendo desafios econômicos e de gestão, aumentam, ainda mais, as exigências referentes a um melhor desempenho e a uma maior qualificação do trabalhador.

Nesse sentido, Navarro e Padilha (2007) evidenciam que o trabalho como categoria primária se refere a atividades fundamentadas nas relações entre o homem e a natureza, por meio da exploração e uso dos recursos naturais. Assim, com o desenvolvimento do capitalismo, surge a dimensão do trabalho abstrato criando-se pelo trabalho desempenhado um valor de troca. Ao mesmo tempo em que o trabalho é a fonte de humanização e é o fundador do ser social, sob a lógica do capital se torna degradado e alienado. O trabalho perde a sua dimensão original com a finalidade de produzir coisas úteis (que visariam satisfazer as necessidades humanas) para atender as necessidades do capital, perdendo-se o controle que o trabalhador exercia sobre seu próprio trabalho.

Todavia, o avanço da lógica financeira sobre a lógica da produção modificou as relações de poder nos ambientes laborais e desequilibrou ainda mais a relação capital-trabalho, considerando os trabalhadores como um custo e uma variável de ajuste do sistema, adaptáveis, flexíveis, renováveis, entre outras propriedades, com vistas a corresponder às exigências de mercado, causando impactos à saúde física e mental do trabalhador (CHIAVEGATO FILHO; NAVARRO; CARRIJO, 2012).

Dessa forma, compreende-se que o trabalho pode ser uma fonte de satisfação das necessidades de auto realização, de estabelecer relações interpessoais e de sobrevivência, como também pode ser a causa de adoecimento, uma vez que no desempenho de suas atividades laborais o trabalhador enfrenta riscos à sua saúde, quer seja mental ou física.

Ressalta-se que a intervenção da medicina no ambiente de trabalho teve início conjuntamente ao período da Revolução Industrial, na primeira metade do

século XVIII. Nessa época, as reformulações das condições de trabalho, associadas ao progresso tecnológico e à mecanização do trabalho fizeram com que os médicos ingleses interviessem no ambiente de trabalho em atenção às condições de saúde do trabalhador (MENDES; DIAS, 1991). A partir dos anos 90, com o desenvolvimento e inovações científicas e tecnológicas, a economia e a sociedade sofreram mudanças, decorrentes da reestruturação do processo produtivo, resultando na intensificação e exploração da força de trabalho e na sua precarização (NAVARRO; PADILHA, 2007). No Brasil, a expansão demográfica, social e econômica, desde o século XX, impactou a relação entre o processo saúde-doença no trabalho resultando em alterações na morbidade e mortalidade populacional (MENDES; DIAS, 1991).

Assim, doença profissional passou ser aquela produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social (BRASIL, 1991). Com isso, no Brasil, a lista das doenças profissionais é composta por 21 agentes patológicos ou de risco a que os trabalhadores ficam expostos em determinadas atividades, além de intoxicações, pneumopatias, lesões por esforço repetitivo (LER), distúrbios neurovegetativos, transtornos psíquicos e mentais, incluindo hipertensão arterial e câncer que estão inseridas nas doenças relacionadas ao trabalho (MAENO et al., 2012).

Sabe-se que o status ocupacional inferior no trabalho, prejudicado por fatores estressantes ou de insatisfação, está associado com a piora da saúde física e mental, mesmo quando há outros fatores sob controle, dentre eles os fatores demográficos, os hábitos de saúde e renda, entre outros. Indivíduos mais satisfeitos com seu trabalho apresentam menor ocorrência de doenças físicas ou mentais (FLETCHER, SINDELAR, YAMAGUCHI, 2011).

No que diz respeito ao trabalho em instituições financeiras, as novas tecnologias adotadas, por um lado, otimizaram o trabalho bancário aumentando a produtividade e eficiência dos serviços prestados e a lucratividade do setor, mas por outro lado, provocaram aumento da intensidade do trabalho, o que alterou as condições do mesmo e repercutiu na saúde dos bancários (NAVARRO; CARRIJO, 2009).

No caso desses trabalhadores, o ritmo de trabalho acelerado e a constante cobrança por metas, aliados à falta de tempo para o lazer, esporte ou

atividades sociais, têm apresentado efeitos negativos na saúde dos profissionais, resultando em isolamento social e em sentimentos como inutilidade, raiva, incapacidade de reação, indiferença, culpa, medo, incompreensão, injustiça e falta de respeito à diversidade de ser e viver (OLIVIER; PEREZ; BEHR, 2011).

Além disso, a sobrecarga do trabalho fica evidente na exigência de polivalência, nas elevadas cargas psicoafetivas (autocontrole emocional, perfeição no desempenho, alto nível de responsabilidade, insegurança na perspectiva de carreira), na pressão por prazo e ritmo de trabalho ou pela adoção de condutas contrárias aos valores éticos ou morais afetando negativamente a satisfação no trabalho (PAPARELLI, 2011).

Entretanto, estudos têm apontado que devido às alterações no ritmo e na natureza do trabalho bancário, os trabalhadores no setor têm enfrentado um alto nível de estresse, sobrecarga de trabalho, problemas como o esgotamento, tensões, sedentarismo e doenças crônicas. Diante desses desgastes, as vítimas de estresse no trabalho mostram falta de confiança, baixa motivação no local de trabalho, aumento da pressão arterial, insatisfação no trabalho e intenção de deixar o trabalho, aumentando assim os índices de rotatividade da organização (GEORGE; ZAKKARIYA, 2015; PETARLI et al., 2015; SILVA; BARRETO, 2012; SILVA; NAVARRO, 2012).

Nesse sentido, é importante que a organização adote instrumentos que possibilitem uma melhor gerência dos recursos humanos e alguns deles devem estar voltados para a avaliação da satisfação para a promoção da saúde e melhor qualidade de vida no trabalho. Relacionado a isso, observa-se que as empresas têm buscado maneiras de incrementar programas que promovam a satisfação de seus trabalhadores, percebendo um interesse crescente do meio acadêmico em pesquisar temas relativos ao trabalho, dentre eles, a satisfação no trabalho, pelo fato de que empregados satisfeitos imprimem maior qualidade a suas atividades produzindo mais e aumentando a competitividade da organização (RUEDA, 2015).

3.2 Satisfação no trabalho

Os primeiros estudos sobre Satisfação no Trabalho ocorreram por volta de 1912, a partir das pesquisas de Taylor sobre “Gerência Científica” nas quais o conceito de Satisfação ligava-se intimamente à questão da fadiga e do salário e suas respectivas interferências na produtividade (CURA; RODRIGUES, 1999).

De acordo com Locke (1976), na mesma época houve grandes contribuições ao estudo deste tópico por meio das investigações do denominado “Grupo Hawthorne” que considerava a Satisfação como muito mais determinada pelas relações sociais do que pela recompensa salarial. Locke refere também que durante a II Guerra Mundial, com o surgimento do movimento das Relações Humanas, a preocupação dos estudiosos, principalmente Herzberg, com respeito à Satisfação no Trabalho, era a de melhorar a moral do empregado por meio da redefinição do próprio trabalho. Assim, Spector em 1997 apontava que a satisfação no trabalho era um dos temas mais estudados na área do comportamento organizacional e da psicologia.

Contudo, por muito tempo a satisfação no trabalho esteve relacionada com a motivação no trabalho em teorias que caracterizavam os comportamentos individuais no serviço, sendo as mais conhecidas a Teoria da Expectativa estudada por Vroom (1964), a Teoria da Satisfação das Necessidades estudada por Maslow (1970) e a Teoria de Motivação e Higiene de Herzberg, Mausner e Synderman (1959). Nesse contexto, Vroom em 1964 estudou as variáveis de personalidade ou situacionais, onde as mesmas produziam satisfação e esta seria uma reação a um resultado ou expectativa esperada.

Nessa mesma direção, Abraham Maslow por volta de 1940 já havia relacionado a motivação com a satisfação de necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, do ego ou da estima e de auto realização, ressaltando que as necessidades humanas têm origem biológica e seria preciso que as necessidades inferiores (fisiológicas e de segurança) fossem em parte satisfeitas para que as necessidades superiores (sociais, de estima e de auto realização) se apresentem como motivadoras.

Diante desses apontamentos, a Teoria dos dois Fatores, também

chamada de Teorias de Motivação e Higiene elaborada por Herzberg, Mausner e Snyderman (1959) seria a primeira teoria proposta para explicar a satisfação com o trabalho. De acordo com esses autores, há dois grupos de fatores responsáveis, separadamente, pela satisfação no trabalho: os "motivadores", abrangendo trabalho em si, o desempenho, a promoção, possibilidades de crescimento e reconhecimento e os "higiênicos", envolvendo salário com relação superior e de pares, qualidade da supervisão técnica, a política da administração e condições de trabalho. Ambos os fatores poderiam causar satisfação ou insatisfação no indivíduo.

Todavia, Locke (1969; 1976) aponta falhas na Teoria de Herzberg que considera satisfação e insatisfação como fenômenos diferentes, não considerando as diferenças individuais de percepção da satisfação no trabalho justificando essa falha com a afirmativa de que os valores são pessoais, sendo emocionais os principais determinantes no trabalho.

Nesse sentido, Siqueira (2008) enfatiza que as teorias supracitadas defendiam que a satisfação era um componente da motivação, uma causa de comportamentos no trabalho que levava o trabalhador a um aumento de desempenho e produtividade. Posteriormente, entre 1970-1980, a satisfação no trabalho foi concebida como uma atitude individual, preditora de comportamentos como a redução da rotatividade e absenteísmo, melhor produtividade e desempenho.

Nessa perspectiva, Locke (1969, 1976) define satisfação no trabalho como o estado emocional agradável resultante da avaliação positiva e subjetiva do indivíduo sobre seu trabalho, obtendo a realização de seus valores pessoais relacionados às condições de trabalho (ambiente de trabalho, o trabalho em si, condições de remuneração, reconhecimento e promoções), aos agentes de trabalho (colegas, supervisores, subordinados) necessitando de constantes análises e considerando o componente cognitivo que envolve a racionalidade do indivíduo sobre o trabalho e o componente emocional, relacionado a como a pessoa se sente no trabalho. Destarte, ela é considerada determinante na condição de saúde e no surgimento de doenças relacionadas ao trabalho. Segundo Locke, são três os aspectos que a influenciam: diferenças no trabalho em si, na personalidade e nos valores atribuídos ao trabalho. A satisfação é assim, um estado emocional que possui dois fenômenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento, desprazer (insatisfação).

Para tanto, a satisfação no trabalho passa a ser compreendida como um resultado do ambiente organizacional sobre a saúde do trabalhador. Seria um sentimento diante das políticas e práticas gerenciais, percepção de justiça e retorno pelo trabalho, suporte organizacional, como também a reciprocidade da empresa em relação aos esforços e investimentos aplicados na organização (SIQUEIRA, 2008).

É notório enfatizar que a satisfação no trabalho pode gerar consequências tanto para o indivíduo como para a organização afetando aspectos comportamentais e a saúde física e mental do trabalhador, interferindo no processo saúde-doença e consequentemente no ambiente de trabalho e na vida pessoal dos trabalhadores (MARQUEZE; MORENO, 2005).

Ao longo de décadas, as dimensões relacionadas à satisfação no trabalho que se mantiveram como mais avaliadas e relacionadas com a satisfação no trabalho foram cinco: satisfação com os colegas, com a chefia, com o salário, com as promoções e com o próprio trabalho (SIQUEIRA, 2008).

No entanto, neste estudo adotou-se essas dimensões como referencial teórico, descritos a seguir:

- **Satisfação com a natureza do trabalho em si:** representa a totalização do quanto o indivíduo vivencia experiências prazerosas no seu trabalho. A satisfação do trabalhador com o contexto do seu trabalho pode afetar a sua percepção da organização e pode ser um preditor de sua intenção de deixar seu trabalho. O engajamento com o trabalho traz resultados positivos individuais (realização do potencial e metas, senso de autovalor e autoconfiança e prazer no trabalho), bem como para a organização no atingimento dos resultados esperados por meio dessas contribuições individuais e da melhoria no ambiente de trabalho e do clima organizacional. Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas e sua variedade e com a capacidade de elas absorverem o trabalhador.
- **Satisfação com os colegas:** sentimento de união oferecendo colaboração seja interna ou com indivíduos externos ao meio organizacional, na busca por tarefas e resultados interdependentes demonstrando efetividade da equipe que é muitas vezes influenciada pelo seu tamanho, capacidade, habilidades, conhecimento e experiência dos seus membros. Comprometimento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento com os colegas.

- **Satisfação com a chefia:** também chamado pela autora como suporte organizacional, afetivo, estrutural e operacional constituídos por crenças nutridas pelo empregado acerca do grau em que a organização se preocupa e promove o seu bem-estar, retribui às suas contribuições (reciprocidade), avalia as relações de trabalho com a empresa (comprometimento calculativo), os vínculos afetivos e positivos com o trabalho (satisfação, envolvimento e comprometimento afetivo). Contentamento com a organização e a capacidade profissional do chefe, com seu interesse pelo trabalho da equipe e entendimento entre ambos.
- **Satisfação com o salário:** contentamento com o salário se comparado ao quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, seu custo de vida e com seus esforços na realização do trabalho.
- **Satisfação com promoções recebidas:** investigar e avaliar os retornos ofertados pela empresa em forma de salários ou promoções. Diante da realização de tarefas propiciam sentimentos gratificantes e prazerosos contribuindo para a satisfação no trabalho. Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido com a forma da empresa realizar promoções e o tempo de espera por uma promoção.

3.3 Instrumentos para avaliação da satisfação no trabalho

A construção, validação e aplicação de instrumentos que mensuram os índices de satisfação no trabalho tem sido uma preocupação constante não só dos pesquisadores, mas também dos gestores que buscam adequar suas práticas de gestão e políticas organizacionais por meio dos índices obtidos de satisfação no trabalho.

Aferir níveis de satisfação no trabalho pode ser uma estratégia para monitorar o quanto as empresas conseguem ou não promover e proteger a saúde e o bem-estar dos seus colaboradores refletindo na sua vida pessoal, familiar, social e

até mesmo na sua saúde física e mental, sendo um dos principais indicadores das melhores empresas (SIQUEIRA, 2008).

Para mensurar os níveis de satisfação no trabalho contribuindo para a melhoria das condições de trabalho, a literatura científica destaca que a forma mais comum de se avaliar é por meio de escalas do tipo *Likert*, com alternativas variando entre uma escala de pontuação ou que requerem respostas “sim”, “não” ou “em dúvida”. Nessa direção, Martins e Santos (2006) ressaltam que o instrumento mais antigo é o publicado por Brayfield e Rothe em 1951, contendo 18 itens, o qual causou grande impacto na literatura da época.

Diante disso, Spector (1997) destaca que os aspectos usados com maior frequência em instrumentos destinados a avaliar a satisfação no trabalho são: pagamento, benefícios, relacionamento com colegas, condições de trabalho, políticas e procedimentos da organização, possibilidade de crescimento, segurança, supervisão, comunicação, natureza do trabalho, reconhecimento, comunicação, oportunidade de promoção e a organização em si.

Uma das escalas utilizadas internacionalmente por Piyali et al. (2015) é a escala de satisfação com o contexto do trabalho desenvolvido por Hackman e Porter (1971) e Hackman e Oldham (1980), escala esta utilizada para medir a satisfação do contexto do trabalho fundamentadas em segurança no trabalho, salários e benefícios, crescimento pessoal, relação com colegas de trabalho e com a supervisão, autonomia e desafio no trabalho.

Contudo, dentre as escalas validadas no Brasil, destaca-se a EST– Escala de Satisfação no Trabalho proposta por Siqueira (2008), a Escala de Satisfação no Trabalho proposta por Martins e Santos (2006) e a Escala de Satisfação no Trabalho do OSI (*Occupational Stress Indicator*), validada para o português por Cooper, Sloan e Willians (1998).

É notório enfatizar que Siqueira (1978) já havia desenvolvido o “Questionário de Medida de Satisfação no Trabalho” (QMST), construído e validado na sua Dissertação de Mestrado. Essa escala foi desenvolvida com base em 17 dimensões de Satisfação no Trabalho, em sua maioria extraída da literatura específica incluindo outras dimensões utilizadas por psicólogos da área organizacional (HERZBERG; MAUSNER; SNYDERMAN, 1959; RONAN, 1970). Dessas 17 dimensões que o instrumento se propunha a medir, 12 eram semelhantes aos fatores “Motivadores-higiênicos” identificados por Herzberg, Mausner e

Snyderman (1959). As dimensões restantes estavam diretamente relacionadas com a empresa, o ambiente de trabalho, e com a realização pessoal do trabalhador. O instrumento continha inicialmente 103 itens/afirmativas sobre Satisfação no Trabalho com o objetivo de identificar os principais fatores de Satisfação no Trabalho e reduzir o número de itens por meio da eliminação dos que se mostrassem irrelevantes. Após as duas análises fatoriais definiu-se um instrumento composto por 80 itens, abrangendo sete fatores (satisfação geral, desgaste físico e psicológico, status da função, localização da empresa, benefícios compensadores, reconhecimento e desenvolvimento pessoal).

Com base nesses aspectos, Siqueira (2008) desenvolveu a Escala de Satisfação no Trabalho– EST, ancorada em uma visão multidimensional de satisfação no trabalho, construída e validada no Brasil (SIQUEIRA, 1995; 2008). Para a sua construção, Siqueira (1995) definiu satisfação no trabalho como o grau de contentamento da pessoa em relação a essas cinco dimensões já mencionadas. Quanto maiores os escores obtidos no resultado, mais satisfeitos estarão os trabalhadores em relação às dimensões avaliadas pelo instrumento.

Em relação à estrutura da escala, Coelho Junior e Faiad (2012) realizaram um estudo por meio da análise fatorial exploratória (AFE) e confirmatória (AFC) com o objetivo de confirmar os fatores propostos por Siqueira (1995, 2008). Assim, nos resultados observou-se que a estrutura proposta por Siqueira (1995) se manteve em ambas as análises fatoriais (AFE e AFC). Diante disso, os autores concluíram que a EST seria um instrumento confiável para ser utilizado nas organizações, tanto na sua versão original composta por 25 itens como na versão reduzida contendo 15 itens, proposta como alternativa pela autora contendo três itens de cada fator que apresentam cargas fatoriais mais elevadas. Nessas cinco dimensões encontram-se índices de confiabilidade variando de 0,82 a 0,92 (SIQUEIRA, 2008).

A EST está ancorada em uma visão multidimensional de satisfação no trabalho e seus itens cobrem as cinco dimensões teóricas do conceito. Ela poderá ser utilizada, tanto em sua forma completa quanto em sua versão reduzida para aferir níveis de satisfação no trabalho de indivíduos dos sexos masculino e feminino que tenham preparo para ler e compreender as instruções, os itens e o procedimento de responder à medida, por meio do uso de uma escala de sete pontos, variando de 1 – totalmente insatisfeito a 7 – totalmente satisfeito (SIQUEIRA, 2008, p. 267)

Nessa perspectiva, as cinco dimensões apresentam índices de confiabilidade variando de 0,82 a 0,92, conforme Quadro 1:

Dimensões	Itens da escala completa	Alpha de Cronbach
Satisfação com os colegas	1, 6, 14, 17, 24	0,86
Satisfação com o salário	5, 8, 12, 15, 21	0,92
Satisfação com a chefia	2, 9, 19, 22, 25	0,90
Satisfação com o trabalho	7, 11, 13, 18, 23	0,82
Satisfação com as promoções	3, 4, 10, 16, 20	0,87

Fonte: Adaptado de SIQUEIRA (2008).

Quadro1- Dimensões da EST, seus itens correlacionados e *Alpha de Cronbach* obtidos pela autora na validação da escala.

4. JUSTIFICATIVA

Vale enfatizar que o acompanhamento do desempenho das instituições financeiras configura-se como constante preocupação não apenas para o cliente, como também para investidores, analistas de mercado, pesquisadores na área de saúde do trabalhador e, sobretudo para os gestores.

A satisfação profissional, especificamente em relação ao trabalhador das instituições bancárias, deve ser motivo de preocupação uma vez que realizam atividades diretamente relacionadas com o público, estando presentes também, sujeitos a avaliações de suas competências comportamentais e de desempenho pelas metas cumpridas na organização.

A categoria bancária está entre as que mais sofrem com doenças ocupacionais relacionadas à forma de gestão dos bancos, trabalhando em rotina de pressão como forma de aumentar sua produtividade. Assim, de acordo com as estatísticas do Ministério da Previdência Social, mais de 18 mil bancários foram afastados do trabalho em 2013. Desse total, 27,0% são por transtornos mentais e comportamentais (stress, depressão, síndrome do pânico) e 24,6% são por LER/Dort. Em 2014, somente entre janeiro e março, 4.423 bancários foram afastados do trabalho, sendo 25,3% por lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares e 26,1% por doenças como depressão, estresse e síndrome do pânico (CORREIO BRASILIENSE, 2015; SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE SÃO PAULO, 2015).

De acordo com Ferreira (2013), citando a pesquisa publicada no livro de Laerte Idal Sznclwar (2011), intitulada “Saúde dos Bancários”, 84% dos bancários se sentem doentes ou estão adoecendo devido as suas condições de trabalho, metas abusivas, casos de assédio moral, além de altos índices de estresse. Além disso, são comuns os sentimentos de frustração, insegurança e pressão psicológica nesses trabalhadores desse setor (SILVA; NAVARRO, 2012).

Tais doenças, segundo pesquisas anteriores, podem resultar em casos de sofrimento patogênico que elimina os sintomas de prazer e realização do indivíduo, trazendo como consequências imediatas o envelhecimento precoce do corpo, decadência intelectual e o surgimento de doenças somáticas, evoluindo para o abuso do álcool, o uso de psicotrópicos e até mesmo para casos de suicídio entre os trabalhadores dessa categoria (REGO, 2011). Além disso, a insatisfação no trabalho pode afetar a saúde física e mental do trabalhador, onde pesquisadores apontaram que altos índices de insatisfação no trabalho podem levar ao desenvolvimento de

doenças cardíacas, estresse, alergias e tensão emocional, ocasionando distúrbios físicos e emocionais (VIEIRA; APPIO; SLONGO, 2007).

Nesse contexto, a realidade dos bancários demonstra que a falta de proteção para o trabalho seguro resulta em danos físicos, sociais e, em alguns casos, podem resultar em lesões irreversíveis aos trabalhadores, inclusive invalidez permanente (BARRETO, 2015).

No entanto, Bruno (2011) evidencia que o trabalhador bancário encara uma rotina repetitiva e mecanizada de trabalho, além do horário e a baixa tolerância ao erro, pressão diária pelo cumprimento de metas superestimadas, o acúmulo de tarefas, cobranças públicas, ausência de cursos de treinamento, incompreensão dos processos produtivos, bem como a impossibilidade de sugerir mudanças ou melhorias nesses processos. Tudo isso contribui para multiplicar o nível de estresse presente no cotidiano dos bancários gerando sentimentos de medo, humilhação, impotência e frustração, sendo os principais adoecimentos na categoria por LER/Dort relacionados ao trabalho seguidos pelos transtornos mentais. O autor ainda enfatiza que o bancário afastado sofre com inúmeras perdas como a perda do *status*, do poder de compra, da rotina de trabalho, das relações sociais, da autoestima, da estabilidade do círculo familiar, e das limitações físicas causadas por essas doenças.

Contudo, o desafio das organizações está em compreender processos e dinâmicas que movem as pessoas por meio de práticas que as levem à satisfação pessoal, fortalecimento e ao sucesso da organização (BONFIM; STEFANO; ANDRADE, 2010). Todavia, com o aumento do volume de serviço nos últimos anos, a exigência cada vez maior de qualificação e capacitação, seja por meio da formação acadêmica ou por treinamentos internos somados à incerteza quanto ao crescimento na carreira, podem contribuir para insatisfação de alguns trabalhadores do setor bancário e assim deixem seu emprego em busca de outras oportunidades no mercado de trabalho.

Diante desses apontamentos e analisando a literatura nacional e internacional, observa-se preocupação dos gestores em entender como as características do trabalho podem interferir na vida das pessoas, bem como quais são as causas, os determinantes e as consequências da satisfação ou insatisfação com as atividades que desempenham. Algumas pesquisas, em diversos segmentos de bancários revelaram índices de satisfação relacionados ao significado do trabalho

e relacionamento com os colegas e a chefia, destacando a necessidade de um bom relacionamento entre os pares para melhor exercício das atividades (MAXIMO et al., 2011; VALLE, 2007).

Pesquisadores internacionais têm apontado que o trabalhador satisfeito encontra motivação para desenvolver sua aprendizagem e aumentar seu desempenho (SARAVANI; ABBASI, 2013). Em pesquisa realizada com 214 bancários de 19 bancos do setor público na Índia, os autores relacionam as características do trabalho abrangendo variedade de habilidades, identidade com a tarefa e seu significado com a satisfação e eficácia do trabalho. Os bancários tenderam a responder mais positivamente ao trabalho complexo e desafiador quando eles estavam satisfeitos com vários aspectos do contexto do seu trabalho do que quando estão insatisfeitos com fatores contextuais (PIYALI et al., 2015). Nessa perspectiva, a literatura internacional tem destacado que fatores como bom ambiente no local de trabalho, a supervisão, a cooperação dos colegas, ausência de discriminação no trabalho, a aceitação do empregado, a alocação e segurança do trabalho e remuneração são importantes determinantes da satisfação no trabalho bancário (KAUR, 2015). Dessa forma, empregados satisfeitos imprimem maior qualidade às suas atividades, produzem mais, ou aumentam a competitividade da organização (RUEDA, 2015).

Acerca da relevância desse assunto, visando entender como esses fatores se apresentam na realidade vivenciada, este estudo apresenta os seguintes questionamentos:

Qual o nível de satisfação no trabalho de profissionais de agências de um banco comercial de economia mista do interior do estado de São Paulo e quais fatores o interferem? O perfil deste profissional tem alguma associação com os fatores de satisfação?

Frente a esses questionamentos, identificar se há presença de satisfação no trabalho, pode contribuir para a equipe de Serviços especializados em Engenharia, Saúde e Medicina do Trabalho da instituição que é composta por profissionais, tais como médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e engenheiros de segurança no trabalho, onde os mesmos conhecem aspectos relacionados à satisfação no trabalho, visto que esta pode influenciar o desenvolvimento e o desempenho da equipe. Além disso, o estudo visa contribuir para gestores de outras organizações, como as instituições de saúde, a repensarem

o desenvolvimento de políticas organizacionais e estratégias de mensuração da satisfação na promoção de condições adequadas no ambiente de trabalho, juntamente com práticas éticas e de qualidade de vida profissional.

No que diz respeito às organizações bancárias, a vivência profissional tem permitido verificar o uso de instrumentos não validados nas agências para avaliar a satisfação no trabalho, embora exista escala validada para uso no Brasil que mensura a satisfação no trabalho (SIQUEIRA, 2008). Vale ressaltar que esse instrumento já foi aplicado em outras populações, dentre elas: os docentes, profissionais de segurança pública, como também em trabalhadores do setor bancário público e privado do Rio Grande do Sul (ANDRADE; ESTIVALETE, 2013; CALDAS et al., 2013; COELHO JUNIOR; FAIAD, 2012; TRALDI; DEMO, 2012).

Entretanto, ao iniciar essa pesquisa, não foram identificados estudos que correlacionassem as dimensões da satisfação no trabalho do profissional bancário e seu perfil. Diante dessa premissa, esta investigação pretende avançar nesses aspectos, identificando se existe relação do grau de satisfação no trabalho por meio dos diversos fatores do ambiente de trabalho e o perfil socioprofissional do trabalhador que atua em agências bancárias, ou seja, sua relação com dados tipo sexo, idade, escolaridade, tempo na instituição e no cargo, cargo exercido e a carga horária de trabalho.

Nessa direção, a avaliação da satisfação poderá direcionar a capacitação dos profissionais, além de fornecer subsídios para que gestores desenvolvam instrumentos que possibilitem uma melhor gerência dos recursos humanos sob sua responsabilidade, de modo que os seus investimentos sejam também direcionados à manutenção da satisfação no trabalho. Contudo, práticas de qualidade de vida, clima organizacional e fatores como bem-estar, autonomia, realização profissional, condições de trabalho, relações interpessoais, salários e benefícios já foram identificados como fatores que contribuem ou interferem na satisfação no seu trabalho (ESTIVALETE; ANDRADE, 2012; GIRONDI, 2007; MACHADO; JAROUI, 2007; SILVA; LIMA, 2007).

No entanto, avaliar o grau de satisfação no trabalho deverá contribuir nas estratégias gerenciais para a sua promoção com efeitos positivos para a qualidade de vida e um bom ambiente de trabalho.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo Geral

- Identificar o nível de satisfação no trabalho de profissionais de agências bancárias de um banco de economia mista e sua relação com os fatores do perfil socioprofissional.

5.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil dos profissionais bancários vinculado a uma instituição financeira do interior do Estado de São Paulo, segundo dados pessoais e de formação profissional;
- Avaliar, de acordo com a percepção dos profissionais, o nível de satisfação acerca de fatores relacionados ao seu trabalho, considerando as seguintes dimensões: satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções;
- Analisar se existe relação entre as dimensões de satisfação no trabalho e o perfil demográfico e socioprofissional dos profissionais como o sexo, idade, escolaridade, tempo de trabalho na instituição e no cargo atual, exercício ou não de cargo gerencial e carga horária de trabalho.

6. MATERIAL E MÉTODO

6.1 Tipo de estudo

Trata-se de um estudo exploratório, transversal e de abordagem quantitativa dos dados.

De acordo com Gil (2010), a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar uma maior familiaridade com o problema de pesquisa, aprimorar ideias ou descobrir intuições. O planejamento desse tipo de pesquisa permite uma maior flexibilidade de consideração dos aspectos relacionados ao assunto pesquisado. Já os estudos transversais ou de corte transversal são estudos que visualizam a situação de uma população em um determinado momento como instantâneos da realidade (ROUQUAYROL; ALMEIDA FILHO, 2006).

O modelo transversal é utilizado quando a exposição é relativamente constante no tempo. Apresenta-se como uma fotografia ou corte instantâneo que se faz em uma população por meio de uma amostragem, examinando-se nos integrantes a presença ou ausência da exposição e a presença ou ausência do efeito (HADDAD, 2004). Nesse tipo de estudo, as informações visam determinar a ocorrência do fenômeno satisfação relacionada a alguns aspectos do trabalho, que poderá fornecer dados para estudos futuros.

6.2 Local e participantes do estudo

Para esta investigação, foi selecionada uma instituição comercial bancária de economia mista, referência para o sistema financeiro com mais de 100 mil trabalhadores ativos distribuídos em mais de cinco mil agências no país, sendo 1466 delas no Estado de São Paulo e 38 agências na cidade pesquisada, na ocasião da coleta dos dados.

A empresa possui 30 polos conhecidos como Gerências Regionais de Gestão de Pessoas responsáveis pelos processos de admissão e pela realização de capacitação e treinamentos presenciais no país, sendo um desses polos localizado em um município do interior do Estado de São Paulo, cenário da pesquisa,

responsável pelo atendimento a mais de 350 agências bancárias em várias cidades da região, além de outros departamentos de apoio, atendendo cerca de seis mil trabalhadores. Isso representa mais de 24,21% do volume do Estado que por sua vez representa 26,72% do volume de atendimento da empresa no país.

Assim, o universo deste estudo corresponde a 38 agências bancárias em uma cidade localizada no interior do estado de São Paulo, possuindo 388 trabalhadores do cenário da pesquisa durante o período da coleta de dados. A princípio todos nas 38 agências foram contatados para responder a pesquisa, porém o cálculo da amostra sugere um intervalo de confiança de 95%, assim seriam necessários cerca de 193 respondentes, conforme fórmula estatística abaixo:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Onde:

Z = Nível de confiança = 95%

P = Quantidade de acerto esperado 50%

Q = Erro esperado 50%

N = População total 388

e = Nível de precisão 5%

n = Tamanho da amostra = 193

No entanto, obteve-se um total de 208 questionários completamente respondidos, o que supera o tamanho da amostra indicada com intervalo de confiança de 95%.

Como critérios de inclusão foram considerados o exercício efetivo de atividade há mais de três meses (fora do período de experiência) à época da coleta de dados e os participantes possuírem acesso ao e-mail corporativo, no qual foram-lhes enviados o link da pesquisa.

6.3 Coleta de dados

6.3.1 Instrumento de coleta de dados

Para este estudo utilizou-se um questionário composto de duas partes. A primeira parte apresentando questões de identificação socioprofissional dos respondentes, tais como: sexo, idade, escolaridade, tempo no cargo e na instituição, se exerce ou não cargo gerencial e carga horária de trabalho (APÊNDICE A). A segunda parte apresentava a Escala de Satisfação no Trabalho – EST (ANEXO A). A construção e validação da EST proposta por Siqueira (1995; 2008), bem como as orientações para a sua aplicação, apuração e interpretação dos resultados obtidos, estão disponíveis no livro *Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (ANEXO B). Para a aplicação neste estudo, não houve modificação no enunciado dos itens.

Cabe enfatizar que esse instrumento já foi aplicado em outras populações, tais como: docentes, profissionais de segurança pública, trabalhadores federais profissionais de enfermagem, profissionais da saúde da família, universitários e trabalhadores de indústria, trabalhadores do setor bancário público e privado do Rio Grande do Sul, dentre outros (CALDAS et al., 2013; TRALDI; DEMO, 2012; COELHO JUNIOR; FAIAD, 2012; SANTOS; MOURÃO, 2011; ALVES et al., 2012; NEVES; OLIVEIRA; ALVES, 2014; ROSENSTOCK; SANTOS; GUERRA, 2011; RUEDA et al., 2010; ESTIVALETE; ANDRADE, 2012).

A EST é uma escala do tipo *Likert*, sendo que a mesma consiste de várias afirmações declaratórias (ou itens) que expressam um ponto de vista sobre um assunto. Essa escala exige resposta graduada para cada afirmação (POLIT; BECK, 2011). A escala é composta de 25 itens relacionados aos aspectos do trabalho tendo como objetivo avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco 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) e Satisfação com a natureza do trabalho (cinco itens) associados a uma escala com amplitude de sete pontos, em que “um” corresponde a

“Totalmente insatisfeito” e “sete” a “Totalmente satisfeito” (ANEXO A). A EST é uma das escalas mais utilizadas em investigações sobre satisfação com enfoque multidimensional no Brasil (VALLE, 2007).

6.3.2 Procedimentos de coleta de dados

O desenvolvimento deste estudo seguiu os procedimentos metodológicos a partir da apresentação do problema de pesquisa, da construção dos objetivos, definição da metodologia a ser utilizada, elaboração de referencial teórico, aplicação da pesquisa e redação final da dissertação, de acordo com os resultados obtidos.

Inicialmente foi enviado um ofício, via e-mail, à Diretoria da instituição bancária, cenário da pesquisa, informando os objetivos e finalidades do estudo a fim de obter-se a autorização para a realização da pesquisa.

Diante da necessidade de uma metodologia prática e de baixo custo para a aplicação da pesquisa, optou-se por uma ferramenta de acesso amplo, rápido e livre, em uma plataforma web, onde o instrumento de coleta de dados foi inserido, uma vez que o acesso à internet tem auxiliado as organizações a utilizarem informações e dados com propósitos específicos (ALMEIDA; FREITAS; SOUZA, 2011).

Assim, após obtida a autorização da empresa, o instrumento de coleta de dados organizado em duas partes foi inserido na plataforma web intitulada *Lime Survey*. Tal plataforma trata-se de um *software* gratuito, disponível na língua portuguesa e que fornece serviço para a criação de documentos tipo Office com editores de textos e planilhas eletrônicas, bem como a ferramenta para criação de formulários ou enquetes/questionários. Os arquivos desse tipo de documento são disponibilizados *online* e as alterações podem ser efetuadas dentro da plataforma permitindo edição e compartilhamento de documentos por meio do navegador web, via computador ou celular. Há opção de não identificação do participante, que foi adotada, sendo apurados somente os escores obtidos, garantindo assim o sigilo dos respondentes.

Juntamente com essa etapa foi solicitado o levantamento junto à Diretoria

da empresa dos e-mails corporativos dos trabalhadores localizados nas 38 agências pesquisadas que comporiam a amostra. Além disso, em reuniões com professores e estatísticos foi determinada a quantidade mínima de respondentes necessária para a pesquisa.

Após o levantamento da amostra a ser pesquisada, iniciou-se a coleta de dados. O instrumento de pesquisa foi enviado por via e-mail corporativo aos participantes. Na tela inicial do e-mail foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE B), destacando que o participante não seria identificado e que apenas suas respostas seriam computadas.

A concordância com o TCLE foi condição essencial para a abertura da pesquisa nas telas seguintes. Ao clicar no *link* da pesquisa, o instrumento e as instruções para seu preenchimento seriam abertos. Caso o trabalhador optasse por não consentir, a qualquer momento, o processo seria encerrado, sem nenhum prejuízo ao participante. O retorno do questionário à pesquisadora ocorreu por meio do botão *submit* que aparece ao final da ferramenta. As informações ficaram salvas no programa e seu acesso se deu por meio do e-mail da pesquisadora, com senha individual. Os dados obtidos foram compilados, analisados e apresentados por meio de gráficos e planilhas do *Excel*, podendo ser exportados e salvos pela pesquisadora.

As respostas obtidas foram acessadas pela pesquisadora com a finalidade exclusiva a que a pesquisa se propõe e não serão divulgados individualmente ou utilizados por outra pessoa ou instituição.

Dessa forma, o período da coleta de dados se concretizou de novembro de 2015 a fevereiro de 2016.

6.3.3 Análise dos dados

Partindo do pressuposto que a EST é composta de cinco dimensões, foram computados cinco escores médios. O cálculo de cada escore médio é obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada item que integra a dimensão analisada, e em seguida dividindo-se esse escore pelo número de itens da dimensão (FIGUEIREDO, 2012; SIQUEIRA, 2008). Quanto maior o valor do escore

médio, maior será o grau de contentamento ou nível de satisfação do trabalhador com aquela dimensão do seu trabalho, ou seja, valores entre cinco e sete indicariam satisfação, valores entre um, três e nove indicariam insatisfação e valores entre quatro e 4,9 indicariam indiferença, nem satisfeito e nem insatisfeito com o trabalho (SIQUEIRA, 2008).

Todavia, os dados de um questionário necessitam ter a sua confiabilidade validada. Segundo Hayes (2001), confiabilidade é o grau com que as medições estão isentas de erros aleatórios e reflete o quanto os valores apurados estão relacionados com os valores verdadeiros.

Corroborando ao estudo de Siqueira (2008), a partir das respostas de cada dimensão da EST, foi aplicado o Teste psicométrico de *Alfa de Cronbach*, a fim de verificar o grau em que os itens do questionário estão inter-relacionados, avaliando a sua confiabilidade.

Os dados foram tratados de forma quantitativa, sendo exportados da base *Lime Survey* diretamente para planilha do programa *Excel* 2013 compondo por uma base de dados eletrônica, realizando-se o processo de limpeza de dados. Após a limpeza dos dados, a base de dados foi transferida para o programa *IBM Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 22 para processar-se a análise dos dados. Os resultados obtidos foram apresentados por meio de tabelas e gráficos.

As variáveis dependentes do estudo são as variáveis dos escores de Satisfação com relação às seguintes dimensões: colegas, salário, chefia, natureza e promoção. A avaliação ocorre por meio do cálculo da média (valor entre um e sete) das questões das dimensões relacionadas.

As variáveis independentes dicotômicas analisadas foram: Sexo (Masculino, Feminino), Carga Horária em horas (seis ou oito) e Exercício de Cargo Gerencial (Sim, Não). As variáveis independentes politômicas analisadas foram: Idade (20 a 29, 30 a 39, 40 a 49, acima 50), Escolaridade (Médio, Superior Incompleto, Superior Completo, Pós- Graduação), Curso de Graduação (Administração, Contabilidade, Economia, Direito, Engenharia, Outros), Curso de Pós-Graduação (Administração, Contabilidade, Direito, Economia, Engenharia e Outros), Tempo em anos de Trabalho no Banco (<um, um a cinco, seis a 10) e Tempo em anos no cargo Atual (<um, um a cinco, seis a 10).

Os 208 questionários completamente respondidos foram inicialmente submetidos à estatística descritiva para a caracterização da população. Assim,

realizou-se análises de frequência absoluta e relativa (porcentagens) para as variáveis dicotômicas. Para as variáveis politômicas, utilizou-se da análise por meio de medidas de tendência central (média e mediana) e de variabilidade (desvio padrão).

Para o tratamento estatístico das dimensões da EST recorreu-se em um primeiro momento à estatística descritiva (média, mediana e desvio padrão).

Para verificar se havia diferença estatística entre as próprias dimensões de satisfação foi utilizado o teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis*. Posteriormente, foi avaliado entre quais dimensões havia correlação utilizando o coeficiente de correlação de *Spearman* (AGRESTI, 2007). Em todas as análises foi utilizado o nível de significância de 5% ($\alpha = 0,05$).

Em continuidade, foi verificada a relação entre o perfil do trabalhador e as dimensões de satisfação. Assim, a fim de verificar a existência e diferenças significativas entre os escores médios das dimensões da EST e as variáveis dicotômicas do perfil socioprofissional (sexo, carga horária e exercício de cargo gerencial) utilizou-se o teste não paramétrico de *Mann-Whitney* (U) (AGRESTI, 2007). Para comparar as dimensões da EST com as variáveis politômicas, aquelas que abrangem três ou mais categorias (idade, escolaridade, tempo de trabalho empresa, tempo no cargo, tipo do cargo) foi utilizado o teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis* (AGRESTI, 2007).

6.3.4 Aspectos éticos

Após a autorização da Diretoria da empresa para a aplicação da pesquisa, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP-USP), sendo aprovado conforme ofício N. 114/2015, CAAE 46952215.7.0000.5393 (ANEXO C).

Os participantes da pesquisa foram convidados a participar por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), disponibilizado online, explicando detalhadamente, em linguagem clara e acessível os objetivos e

finalidades da pesquisa. O TCLE foi enviado em arquivo separado do questionário e antes da sua abertura, garantindo assim, a confidencialidade e voluntariedade na participação (APÊNDICE B).

Entretanto, o estudo foi desenvolvido de modo a garantir o cumprimento dos preceitos da Resolução 466/2012, referente às normas sobre Pesquisa envolvendo Seres Humanos (BRASIL, 2012).

7. RESULTADOS

Os resultados foram estruturados em três capítulos. No primeiro capítulo foi apresentada a caracterização dos participantes; no segundo, os escores médios das cinco dimensões da EST (satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e promoções) destacando as dimensões do trabalho que mais influenciaram nesta satisfação e no terceiro capítulo foram apresentadas a relação entre os escores médios das dimensões da EST e o perfil socioprofissional dos participantes da pesquisa.

7.1 Caracterização dos participantes

A amostra obtida foi predominantemente feminina (53,8%), sendo que a maior parte cursou pós-graduação (44,2%), com predominância da faixa etária entre 30 e 39 anos (40,9%). Quanto ao tempo de serviço na Instituição, o tempo médio obtido correspondeu na maioria entre seis a 10 anos (39,8%). Do total de respondentes, o tempo de atuação no cargo atual foi de um a cinco anos (49 %) exercendo na maioria carga horária de trabalho de oito horas por dia (52,9%) e pertencendo a cargos não gerenciais na empresa (54,3%), conforme Tabela 1.

Vale destacar que, trabalhadores que não apresentam cargos gerenciais são contratados pela instituição para atuarem com carga horária de seis horas/dia e se necessário podem realizar horas extra, até duas horas por/dia. Já aqueles trabalhadores com cargo gerencial são contratados para trabalharem oito horas/dia. Assim, o estudo revelou que mesmo aqueles que não possuíam cargos gerenciais estavam, conforme suas respostas, atuando com carga horária superior, podendo assim estar realizando horas extras no trabalho.

Tabela 1 – Distribuição do perfil socioprofissional dos 208 trabalhadores nas agências de uma instituição financeira localizadas em uma cidade do interior paulista. Ribeirão Preto, 2016.

Características	Total (N)	%
Sexo		
Masculino	96	46,2
Feminino	112	53,8
Total	208	
Idade		
20 a 29	24	11,5
30 a 39	85	40,9
40 a 49	59	28,4
Acima de 50 anos	40	19,2
Escolaridade		
Ensino Médio	8	3,8
Graduação incompleta	17	8,2
Graduação completa	91	43,8
Pós-Graduação	92	44,2
Tempo de Trabalho na Instituição		
< 1 ano	2	1,0
1 - 5 anos	38	18,3
6 - 10 anos	84	40,4
11 a 19 anos	54	26,0
Acima de 20 anos	30	14,4
Tempo no cargo atual	35	16,8
Menos de 1 ano		
De 1 a 5 anos	102	49,0
De 6 a 10 anos	47	22,6
Acima de 10 anos	24	11,5
Carga horária de trabalho		
6 horas	98	47,1
8 horas	110	52,9
Exerce cargo gerencial		
Sim	95	45,7
Não	113	54,3

Fonte: Elaborado pela autora.

Na variável independente “escolaridade”, os itens graduação e pós-graduação permitiram que o participante informasse o curso realizado. A partir das respostas obtidas, agrupou-se os cursos em: Administração, Contabilidade, Economia, Direito, Engenharia e outros (estes últimos se referem a áreas de menor interesse para o setor bancário), como demonstra os gráficos 1 e 2:

Gráfico 1 – Distribuição da frequência dos cursos de graduação informados pelos participantes. Ribeirão Preto, 2016.

Gráfico 2 – Distribuição da frequência dos cursos de pós-graduação informados pelos participantes. Ribeirão Preto, 2016.

Os Gráficos 1 e 2 revelam maior frequência para a categoria “outros”, tanto para cursos de graduação, como pós-graduação (correspondendo a outros cursos em áreas de menor interesse para o setor bancário, incluindo, por exemplo: Química, Biologia, Turismo, Farmácia, dentre outros) e menor frequência para o cursos de Engenharia na graduação e Economia na pós-graduação.

Vale destacar que na amostra de 208 participantes, 91 informaram o curso de graduação completo e 183 o curso de pós-graduação, tendo em vista que para cursar pós-graduação é necessário ter primeiramente a graduação completa.

7.2 Níveis de Satisfação no trabalho segundo dimensões da EST

Conforme o objetivo proposto pelo estudo de avaliar o nível de satisfação dos profissionais, considerando as dimensões: satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções, apresenta-se a seguir a média das respostas para cada uma das cinco dimensões da EST (GRÁFICO 3).

Fonte: Elaborado pela autora.

Gráfico 3 – Distribuição das médias dos níveis de satisfação no trabalho relacionado às dimensões da EST segundo bancários. Ribeirão Preto, 2016.

O Gráfico 3 retrata a média total geral e a média dos níveis de satisfação de cada dimensão da EST. A média geral de todas as dimensões da EST foi de 4,09, correspondendo a um nível de “indiferença” dos participantes em relação à satisfação no trabalho.

Quando se observa as médias por dimensão, tem-se que para a dimensão “satisfação com os colegas” foi a melhor dimensão avaliada com uma média de 5,03, indicando, segundo escores da EST de Siqueira (2008), satisfação no trabalho nessa dimensão. Em seguida, as médias obtidas nas dimensões: “satisfação com a chefia” (média 4,74) e “com a natureza do trabalho” (média 4,01) indicam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito nem insatisfeito com o trabalho nessas dimensões. Já nas dimensões “satisfação com o salário” (média 3,40) e “satisfação com as promoções” (média 3,30), em ambas, os respondentes mostraram-se insatisfeitos com seu trabalho.

Já na Tabela 2 apresenta-se a média, mediana, desvio-padrão e *p* valor das respostas em relação às mesmas dimensões.

Tabela 2 – Distribuição das médias, mediana, desvio-padrão e *p* valor dos escores das cinco Dimensões da EST de profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensão	Média	Mediana	Desvio Padrão	P valor
Colegas	5,03	5	0,96	
Salário	3,40	3	1,39	
Chefia	4,74	5	1,26	
Natureza Trabalho	4,01	4	1,14	< 0,001
Promoções	3,30	3	1,44	
Total Geral	4,09	4	1,24	

Fonte: Elaborada pela autora.

A Tabela 2 retrata medidas de tendência central e o *p* valor das dimensões de satisfação da EST. É possível observar que as dimensões com as maiores médias tiveram o menor desvio-padrão. Já as piores notas médias atribuídas tiveram os maiores desvios, significando que existe maior divergência de opinião entre os participantes da pesquisa. A fim de comparar as médias dos níveis

de satisfação entre as cinco dimensões da EST, obteve-se pelo teste de *Kruskal-Wallis* diferença significativamente estatística entre as cinco dimensões, com um $p < 0,001$.

Assim, em continuidade foi verificado entre quais dimensões havia correlação.

Tabela 3 – Correlação entre as cinco dimensões da EST pelo teste de Spearman. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensões	Correlação	Satisfação Colegas	Satisfação Salário	Satisfação Chefia	Satisfação Natureza Trabalho	Satisfação Promoções
Satisfação Colegas	Coef. Sig.	1,000 -	0,231 0,001	0,500 0,000	0,357 0,000	0,261 0,000
Satisfação Salário	Coef. Sig.	0,231 0,001	1,000 -	0,228 0,001	0,551 0,000	0,657 0,000
Satisfação Chefia	Coef. Sig.	0,500 0,000	0,228 0,001	1,000 -	0,480 0,000	0,326 0,000
Satisfação Natureza Trabalho	Coef. Sig.	0,357 0,000	0,551 0,000	0,480 0,000	1,000 -	0,581 0,000
Satisfação Promoções	Coef. Sig.	0,261 0,000	0,657 0,000	0,326 0,000	0,581 0,000	1,000 -

Fonte: Elaborado pela autora.

A Tabela 3 apresenta a correlação entre as cinco dimensões da EST pelo teste de *Spearman* e, nesta mesma tabela pode-se verificar que houve significância estatística com correlação positiva para as dimensões “Satisfação com o salário” correlacionada com “Satisfação com Promoções” ($p=0,657$) seguida pela correlação entre “Satisfação com promoções” e “Satisfação Natureza do trabalho” ($p=0,581$).

A partir dos dados do instrumento foi possível avaliar cada dimensões separadamente. Sabe-se que cada dimensão da EST contém um agrupamento de questões específicas e neste estudo para as respostas obtidas das cinco dimensões da EST, abrangendo esses itens, foi aplicado o teste de *Alfa de Cronbach*, a fim de verificar a confiabilidade das respostas. Os Alphas obtidos com os dados dessa pesquisa encontram-se no Quadro 2.

Dimensões	Itens da escala completa	Alpha de Cronbach obtidos nessa pesquisa
Satisfação com os colegas	1, 6, 14, 17, 24	0,864
Satisfação com o salário	5, 8, 12, 15, 21	0,954
Satisfação com a chefia	2, 9, 19, 22, 25	0,943
Satisfação com o trabalho	7, 11, 13, 18, 23	0,867
Satisfação com as promoções	3, 4, 10, 16, 20	0,927

Fonte: Elaborado pela autora.

Quadro 2 – Dimensões de satisfação no trabalho da EST, itens associados a cada dimensão e *Alpha de Cronbach*

O *Alfa de Cronbach* de todas as dimensões apresentou valor superior a 0,70, portanto um valor aceitável dos resultados obtidos conforme descreve a literatura e o que valida a aplicação desta escala (HAIR et al., 2005).

Nessa direção, os dados do instrumento permitiram identificar as médias e desvio-padrão por item de cada dimensão da EST e são apresentados a seguir em tabelas descrevendo cada dimensão de satisfação relacionando com seus respectivos itens (questões).

7.2.1 Dimensão - Satisfação com os colegas

A dimensão Satisfação com os colegas abrange os itens 1, 6, 14, 17 e 24 da EST, conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com os Colegas” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.

Questões correspondentes à Dimensão Satisfação com os colegas	Média	Desvio Padrão
No meu trabalho atual, sinto-me satisfeito ou insatisfeito...		
1 - Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	5,05	1,24
6 - Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.	5,06	1,16
14 - Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.	5,41	0,97
17 - Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.	4,93	1,25
24 - Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.	4,75	1,30

Fonte: Elaborada pela autora.

A média geral obtida nessa dimensão foi de 5,03, o que de acordo com a EST corresponde ao nível “satisfeito” com o trabalho em relação aos colegas. Dessa forma, destaca-se que a melhor avaliação correspondeu ao item/questão 14 (média 5,41), correspondendo à um nível satisfeito com o relacionamento interpessoal com os colegas e a pior avaliação (média 4,75) evidenciou indiferença em relação ao item 24 que se refere a “confiança que pode ter com os colegas de trabalho”.

7.2.2 Dimensão – Satisfação com o salário

A dimensão “satisfação com o salário” abrange os itens 5, 8, 12, 15 e 21 da EST, conforme Tabela 5.

Tabela 5 - Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com o Salário” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.

Questões correspondentes à Dimensão Satisfação com o salário		
	Média	Desvio Padrão
No meu trabalho atual, sinto-me satisfeito ou insatisfeito...		
5 - Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.	3,47	1,57
8 - Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.	3,39	1,51
12 - Com o meu salário comparado ao custo de vida.	3,17	1,49
15 - Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.	3,64	1,45
21 - Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.	3,34	1,51

Fonte: Elaborada pela autora.

A média geral obtida na análise dessa dimensão foi de 3,40 evidenciando um nível de insatisfação geral com o salário recebido. Quando se analisou por itens dessa dimensão, a maior insatisfação dentre as questões/itens foi em relação ao “salário comparado ao custo de vida”, com média de 3,17, apontado no item 12 seguido pelo item 21, “salário comparado aos esforços despendidos no trabalho” com média 3,34.

7.2.3 Dimensão – Satisfação com a chefia

A dimensão Satisfação com a chefia abrange os itens 2, 9, 19, 22 e 25 da EST, conforme Tabela 6.

Tabela 6 - Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com a Chefia” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.

Questões correspondentes à Dimensão Satisfação com a chefia	Média	Desvio Padrão
No meu trabalho atual, sinto-me satisfeito ou insatisfeito...		
2 - Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.	4,61	1,43
9 - Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho.	4,44	1,38
19 - Com o entendimento entre mim e meu chefe.	4,86	1,32
22 - Com a maneira como meu chefe me trata.	4,88	1,43
25 - Com a capacidade profissional do meu chefe.	4,91	1,43

Fonte: Elaborada pela autora.

As médias apresentam-se todas muito próximas (pequena variação) com média geral dos itens de 4,74, concluindo-se que os respondentes se mostraram indiferentes em relação à satisfação no trabalho com as suas chefias, com destaque para o item 9 que se refere ao “interesse do chefe pelo trabalho efetuado”.

7.2.4 Dimensão – Satisfação com a natureza do trabalho

A dimensão Satisfação com a natureza do trabalho abrange os itens 7, 11, 13, 18 e 23 da EST, conforme Tabela 7.

Tabela 7 - Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com a natureza do trabalho” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.

Questões correspondentes à Dimensão Satisfação com a natureza do trabalho	Média	Desvio Padrão
No meu trabalho atual, sinto-me satisfeito ou insatisfeito...		
7 - Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	4,48	1,35
11 - Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.	3,81	1,43
13 - Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.	4,20	1,40
18 - Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.	3,57	1,44
23 - Com a variedade de tarefas que realizo.	4,00	1,46

Fonte: Elaborada pela autora.

Analizando a média geral (4,01) dessa dimensão “Satisfação com a Natureza do Trabalho”, tem-se pelo resultado, indiferença do profissional ao trabalho; porém, ao observar os itens separadamente pode-se visualizar outros resultados. No item 18, relacionado às “preocupações exigidas pelo trabalho realizado” (média 3,57) seguido pelo item 11, relacionado a “capacidade de absorção no trabalho” (média 3,81), verifica-se insatisfação. Nos demais itens houve indiferença dos participantes em relação à satisfação com a natureza do seu trabalho.

7.2.5 Dimensão – Satisfação com as promoções

A dimensão “satisfação com as promoções” abrange os itens 3, 4, 10, 16 e 20 da EST, conforme Tabela 8.

Tabela 8 - Distribuição das médias e desvio-padrão dos itens da dimensão “Satisfação com as promoções” da EST em profissionais de agências bancárias. Ribeirão Preto, 2016.

Questões correspondentes à Dimensão Satisfação com as promoções		
	Média	Desvio Padrão
No meu trabalho atual, sinto-me satisfeito ou insatisfeito...		
3 - Com o número de vezes em que já fui promovido nesta empresa.	3,63	1,79
4 - Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovida.	3,60	1,63
10 - Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.	2,99	1,51
16 - Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.	3,26	1,65
20 - Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa.	3,07	1,56

Fonte: Elaborada pela autora.

A média geral obtida nessa dimensão (3,30) evidencia insatisfação no trabalho em relação às promoções recebidas. Contudo, percebe-se essa insatisfação também em todas as médias de cada item que compõem essa dimensão, principalmente no item/questão 10 onde se obteve a menor média de

toda a EST (2,99) indicando insatisfação “com a maneira como a empresa realiza promoções em seu pessoal”.

7.3 Níveis de satisfação no trabalho e o perfil socioprofissional de bancários

A fim de obter-se o nível de significância para os escores das médias das dimensões “satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções”, foi realizado o teste de normalidade *Shapiro-Wilk*, conforme mostra tabela 9. Observou-se em todas as dimensões a hipótese nula de que os dados seguem distribuição normal, foi rejeitada, ou seja, as variáveis deste estudo não apresentaram distribuição normal ou simétrica sendo, portanto, necessário o uso de testes não paramétricos.

Tabela 9 – Teste de normalidade das cinco dimensões da EST. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensões	P Valor
Satisfação com os colegas	0,000
Satisfação com o salário	0,001
Satisfação com a chefia	0,000
Satisfação com o trabalho	0,003
Satisfação com as promoções	0,000
Satisfação Geral	0,130

Fonte: Elaborada pela autora.

Para a comparação dos escores das médias das dimensões analisadas (satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções) com as variáveis dicotômicas “sexo, carga horária e exercício de cargo gerencial” foi utilizado o teste de *Mann-Whitney*, cujo resultado é demonstrado nas tabelas 10 a 13.

Tabela 10 – Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “sexo”, do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensões	Sexo	N	Min.	Mediana	Média*	Max.	P valor
Satisfação colegas	M	96	1,0	5,0	5,07	7,0	0,509
	F	112	2,0	5,0	5,00	7,0	
Satisfação salário	M	96	1,0	3,1	3,48	7,0	0,599
	F	112	1,0	3,2	3,34	7,0	
Satisfação chefia	M	96	2,0	5,0	4,91	7,0	0,253
	F	112	1,0	5,0	4,59	7,0	
Satisfação Nat. Trabalho	M	96	1,0	4,2	4,09	6,4	0,296
	F	112	1,2	4,2	3,94	6,8	
Satisfação promoções	M	96	1,0	3,5	3,51	6,8	0,062
	F	112	1,0	3,0	3,13	7,0	

*Média: entre 5 a 7 satisfação, entre 4 e 4,9 indiferença e entre 1 e 3,9 insatisfação.

Fonte: Elaborada pela autora.

A tabela 10 revela que não houve diferença estatisticamente significativa quando comparada as dimensões da EST e a variável “sexo”. Na tabela 11, houve diferença estatística quando comparando a variável carga horária com as dimensões “satisfação com o salário” e “Satisfação com promoções”.

Tabela 11 – Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “carga horária” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensões	Carga horária	N	Min.	Mediana	Média*	Max.	p valor
Satisfação colegas	6 h	98	1,0	5,0	5,05	7,0	0,788
	8 h	110	2,0	5,0	5,02	6,8	
Satisfação salário	6 h	98	1,0	3,0	2,97	6,0	0,000
	8 h	110	1,0	3,6	3,79	7,0	
Satisfação chefia	6 h	98	1,2	5,0	4,89	7,0	0,158
	8 h	110	1,0	5,0	4,60	7,0	
Satisfação Nat. Trabalho	6 h	98	1,0	4,2	3,87	6,4	0,127
	8 h	110	1,0	4,2	4,13	6,8	
Satisfação promoções	6 h	98	1,0	2,8	2,74	6,4	0,000
	8 h	110	1,0	3,8	3,81	7,0	

*Média: entre 5 a 7 satisfação, entre 4 e 4,9 indiferença e entre 1 e 3,9 insatisfação.

Fonte: Elaborada pela autora.

Na comparação da carga horária de trabalho e as dimensões “satisfação com colegas, salário e natureza do trabalho” não houve diferença estatística significativa. Porém, quando comparou-se as médias destas dimensões, observou-se que todos os participantes estão satisfeitos com relação aos seus colegas (médias 5,05 e 5,02) e indiferentes em relação à satisfação com a chefia (médias 4,89 e 4,60). Em se tratando à natureza do trabalho, houve indiferença entre os que trabalham com carga horária de oito horas (média 4,13) e insatisfação entre aqueles com seis horas (média 3,87).

Todavia, quando se comparou a carga horária com as dimensões “Satisfação com salário” e “satisfação com promoções” verificou diferença estatística significativa com $p < 0,05$. Contudo, é possível observar também que os trabalhadores com carga horária de seis horas apresentam maior insatisfação com o salário (média 2,97) e com as promoções (média 2,74) do que os de oito horas, que também se mostram insatisfeitos nas mesmas dimensões (médias 3,79 e 3,91).

Quando comparou-se as dimensões da EST e a variável “exercício de cargo gerencial”, tem-se pela Tabela 12, que houve diferença estatística significativa com as dimensões “satisfação com salário”, “satisfação com a natureza do trabalho” e “satisfação com as promoções”, com $p < 0,05$.

Tabela 12 – Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “exercício de cargo gerencial” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensões	Cargo gerencial	N	Min.	Mediana	Média*	Max.	P valor
Satisfação colegas	Sim	95	3,0	5,0	5,08	6,8	0,516
	Não	113	1,0	5,0	4,99	7,0	
Satisfação salário	Sim	95	1,0	3,8	3,89	7,0	0,000
	Não	113	1,0	3,0	2,99	6,0	
Satisfação chefia	Sim	95	1,0	5,0	4,73	7,0	0,830
	Não	113	1,2	5,0	4,74	7,0	
Satisfação Trabalho	Sim	95	1,0	4,4	4,23	6,8	0,009
	Não	113	1,0	4,0	3,82	6,4	
Satisfação promoções	Sim	95	1,0	4,2	3,98	7,0	0,000
	Não	113	1,0	2,8	2,74	6,4	

*Média: entre 5 a 7 satisfação, entre 4 e 4,9 indiferença e entre 1 e 3,9 insatisfação.

Fonte: Elaborada pela autora.

A Tabela 12 revela que em relação à dimensão “satisfação com os colegas”, e “satisfação com chefia”, não houve diferença estatística. Porém, os dados revelaram que em relação à “satisfação com os colegas” os participantes apresentaram níveis diferentes de satisfação, onde aqueles que exercem cargo gerencial estão satisfeitos (média 5,08) e os que não exercem cargo gerencial mostraram-se indiferentes (média 4,99). Já na dimensão “satisfação com a chefia”, todos os participantes, independente de exercerem cargo gerencial mostraram indiferença com médias muito próximas (4,73 e 4,74)

Quando comparou-se as dimensões “satisfação com salário, natureza do trabalho e promoções com a variável “exercício de cargo gerencial”, observou diferença estatística significativa com $p < 0,05$.

Em relação à dimensão “satisfação com o salário”, os participantes mostraram-se insatisfeitos (médias 3,89 e 2,99), independente do cargo exercido. Para a dimensão “satisfação com a natureza do trabalho”, os que exercem cargo gerencial se mostraram indiferentes (média 4,23) e os demais se mostraram insatisfeitos (média 3,82),

Para a dimensão “satisfação com as promoções”, as médias (3,98 e 2,74) revelaram que aqueles que não exercem cargo gerencial mostraram-se mais insatisfeitos do que aqueles que exercem cargo gerencial.

Por conseguinte, para comparar as dimensões da EST e as variáveis politômicas (idade, escolaridade, tempo de trabalho na instituição e tempo no cargo atual), foi realizado o teste de *Kruskal-Wallis*, onde os resultados foram apresentados nas tabelas 13 a 16.

Tabela 13 – Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “idade” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensões	Idade	N	Min.	Mediana	Média*	Max.	P valor
Satisfação colegas	20 a 29	24	1,0	5,1	5,08	7,0	0,686
	30 a 39	85	2,0	5,0	5,04	7,0	
	40 a 49	59	3,4	5,0	5,10	7,0	
	> 50	40	2,6	5,0	4,90	7,0	
Satisfação salário	20 a 29	24	1,0	3,0	3,43	6,0	0,719
	30 a 39	85	1,0	3,0	3,28	7,0	
	40 a 49	59	1,0	3,4	3,57	7,0	
	> 50	40	1,0	3,4	3,41	6,0	
Satisfação chefia	20 a 29	24	1,8	5,1	4,92	7,0	0,828
	30 a 39	85	1,0	5,0	4,76	7,0	
	40 a 49	59	2,0	5,0	4,76	7,0	
	> 50	40	1,2	5,0	4,53	6,8	
Satisfação Trabalho	Nat. 20 a 29	24	1,0	4,2	3,88	6,2	0,693
	30 a 39	85	1,0	4,2	3,87	6,2	
	40 a 49	59	1,8	4,2	4,13	6,8	
	> 50	40	2,0	4,3	4,20	6,0	
Satisfação promoções	20 a 29	24	1,0	3,1	3,36	6,4	0,508
	30 a 39	85	1,0	3,4	3,32	6,8	
	40 a 49	59	1,0	3,4	3,47	7,0	
	> 50	40	1,0	3,0	3,01	5,8	

*Média: entre 5 a 7 satisfação, entre 4 e 4,9 indiferença e entre 1 e 3,9 insatisfação.

Fonte: Elaborada pela autora.

A tabela 13 revela que não houve diferença estatisticamente significativa quando comparadas as cinco dimensões da EST e a variável “idade”. Em relação a essa Tabela destaca-se que os participantes, independentemente da idade, apresentaram insatisfação com o salário e promoções e indiferença em relação à satisfação com a chefia.

Na tabela 14 são comparadas as cinco dimensões da EST com a variável “escolaridade”. Os resultados também não apontaram diferenças estatisticamente significativas entre as respostas dos participantes.

Tabela 14 – Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “escolaridade” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensões	Escolaridade	N	Min.	Mediana	Média*	Max.	P valor
Satisfação colegas	médio	8	3,2	5,0	5,15	7,0	0,362
	grad. incompleta	17	3,2	5,2	5,31	7,0	
	grad. completa	91	1,0	5,0	5,11	7,0	
	pós-graduação	92	2,0	5,0	4,90	6,8	
Satisfação salário	médio	8	3,0	4,2	4,13	6,0	0,124
	grad. incompleta	17	1,0	3,0	2,80	6,0	
	grad. completa	91	1,0	3,4	3,48	6,0	
	pós-graduação	92	1,0	3,2	3,38	7,0	
Satisfação chefia	médio	8	3,6	5,0	5,12	6,2	0,200
	grad. incompleta	17	1,8	4,8	4,77	7,0	
	grad. completa	91	1,0	5,2	4,86	7,0	
	pós-graduação	92	1,2	4,8	4,57	7,0	
Satisfação Nat. Trabalho	médio	8	3,6	4,5	4,67	6,4	0,154
	grad. incompleta	17	1,0	4,0	3,62	6,2	
	grad. completa	91	1,0	4,2	4,12	6,4	
	pós-graduação	92	1,0	4,2	3,92	6,8	
Satisfação promoções	médio	8	3,0	4,1	4,07	5,2	0,156
	grad. incompleta	17	1,0	2,8	2,87	6,4	
	grad. completa	91	1,0	3,2	3,23	6,6	
	pós-graduação	92	1,0	3,4	3,40	7,0	

*Média: entre 5 a 7 satisfação, entre 4 e 4,9 indiferença e entre 1 e 3,9 insatisfação.
Fonte: Elaborada pela autora.

Observando-se as médias obtidas na dimensão “satisfação com o salário” e “satisfação com promoções”, percebeu-se que os participantes que possuem apenas o nível médio apresentaram indiferença em relação a estas dimensões. Todas as demais categorias da variável “escolaridade”, os respondentes mostraram-se insatisfeitos.

Desse modo, a tabela 15 compara as cinco dimensões da EST com a variável “tempo na instituição”. Verificou-se diferença significativa ($p < 0,05$) na dimensão “satisfação com o salário”. Em relação a isso, os resultados mostraram que os bancários com até cinco anos de empresa estavam mais insatisfeitos com o salário. Outra informação relevante da Tabela 17 é a maior média de insatisfação com promoções que também ocorreu com estes mesmos participantes, ou seja,

aqueles que têm até cinco anos de empresa.

Tabela 15 – Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “tempo na instituição” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensões	Tempo na instituição	N	Min.	Mediana	Média*	Max.	P valor
Satisfação colegas	1 a 5 anos	38	2,6	5,0	4,89	7,0	0,568
	6 a 10 anos	84	2,0	5,1	5,09	7,0	
	11 a 19 anos	54	3,2	5,0	4,98	7,0	
	> 20 anos	30	3,8	5,0	5,23	7,0	
Satisfação salário	1 a 5 anos	38	1,0	3,0	2,77	5,0	0,004
	6 a 10 anos	84	1,0	3,2	3,45	6,0	
	11 a 19 anos	54	1,0	3,3	3,42	7,0	
	> 20 anos	30	1,0	4,2	4,03	7,0	
Satisfação chefia	1 a 5 anos	38	2,0	4,9	4,88	6,6	0,670
	6 a 10 anos	84	1,0	5,0	4,65	7,0	
	11 a 19 anos	54	1,2	5,0	4,65	7,0	
	> 20 anos	30	1,2	5,1	4,83	6,8	
Satisfação Nat. Trabalho	1 a 5 anos	38	1,0	4,2	3,93	6,2	0,246
	6 a 10 anos	84	1,0	4,2	3,88	6,0	
	11 a 19 anos	54	1,8	4,2	4,00	6,2	
	> 20 anos	30	2,8	4,4	4,51	6,8	
Satisfação promoções	1 a 5 anos	38	1,0	2,8	2,76	5,2	0,080
	6 a 10 anos	84	1,0	3,4	3,34	6,2	
	11 a 19 anos	54	1,0	3,4	3,43	6,8	
	> 20 anos	30	1,0	3,6	3,65	7,0	

*Média: entre 5 a 7 satisfação, entre 4 e 4,9 indiferença e entre 1 e 3,9 insatisfação.

Fonte: Elaborada pela autora.

Além disso, pode-se observar na tabela 15 que todos os participantes, independente do tempo na instituição, se mostraram indiferentes em relação à “satisfação com a chefia”.

A Tabela 16 compara as cinco dimensões da EST com a variável “tempo no cargo atual”.

Tabela 16 - Comparação dos escores das cinco dimensões da EST com a variável “tempo no cargo atual” do profissional bancário. Ribeirão Preto, 2016.

Dimensões	Tempo no cargo	N	Min.	Mediana	Média*	Max.	P valor
Satisfação colegas	Menos de 1 ano	35	1,0	5,2	5,18	7,0	0,493
	1 a 5 anos	102	2,0	5,0	4,98	7,0	
	6 a 10 anos	47	3,4	5,0	5,03	7,0	
	> 10 anos	24	3,2	5,0	5,05	7,0	
Satisfação salário	Menos de 1 ano	35	1,0	3,2	3,43	6,0	0,602
	1 a 5 anos	102	1,0	3,0	3,28	7,0	
	6 a 10 anos	47	1,0	3,4	3,58	7,0	
	> 10 anos	24	1,0	3,6	3,53	6,0	
Satisfação chefia	Menos de 1 ano	35	2,0	5,6	5,39	7,0	0,002
	1 a 5 anos	102	1,0	5,0	4,63	7,0	
	6 a 10 anos	47	1,4	5,0	4,60	6,8	
	> 10 anos	24	1,2	4,8	4,49	6,8	
Satisfação Trabalho	Nat. Menos de 1 ano	35	1,0	4,4	3,97	6,2	0,932
	1 a 5 anos	102	1,0	4,2	3,98	6,2	
	6 a 10 anos	47	1,0	4,0	3,98	6,8	
	> 10 anos	24	2,6	4,2	4,25	6,4	
Satisfação promoções	Menos de 1 ano	35	1,0	4,6	3,97	6,4	0,017
	1 a 5 anos	102	1,0	3,0	3,11	6,8	
	6 a 10 anos	47	1,0	3,2	3,35	7,0	
	> 10 anos	24	1,0	3,0	3,05	6,2	

*Média: entre 5 a 7 satisfação, entre 4 e 4,9 indiferença e entre 1 e 3,9 insatisfação.

Fonte: Elaborada pela autora.

De acordo com as médias obtidas, as dimensões “satisfação com a chefia e com as promoções” apresentaram diferença estatisticamente significativa ($p < 0,05$) quando comparadas à variável “tempo no cargo atual”. Em relação a isso, os participantes que possuem menos de um ano no cargo se mostraram satisfeitos com a chefia (média 5,39), ao passo que as demais categorias apresentam indiferença, com destaque para os bancários com mais de 10 anos no cargo atual (média 4,49).

Com relação à dimensão “satisfação com as promoções”, aqueles que

possuíam mais de 10 anos no cargo atual encontraram-se menos satisfeitos que os demais (média 3,05), o que significa dizer que o tempo dedicado à empresa no cargo pode interferir diretamente na satisfação com as promoções.

8. DISCUSSÃO

8.1 Caracterização dos participantes

A análise dos resultados deste estudo destacou a predominância de profissionais do sexo feminino. Entretanto, foi percebido em âmbito nacional e internacional variação de predominância de trabalhadores bancários entre os dois gêneros (CAPPELLARI et al., 2016; DE ANDRADE et al., 2013; KATSAROS; TSIRIKAS; NICOLAIDIS, 2014; MYINT et al., 2016; PAIXÃO; BARBOSA, 2016).

Ressalta-se que para a mulher esta atividade profissional revela uma soma de responsabilidades. O gênero feminino tem assumido atividades profissionais sem deixar suas tarefas do lar, uma vez que essa premissa pode interferir nas suas expectativas em relação ao trabalho, ao mesmo tempo em que consideram fatores familiares para ascensão profissional, como também se comparam com outras mulheres no mercado de trabalho para a decisão de crescer profissionalmente (MYINT et al., 2016).

Nesse sentido, os resultados da pesquisa apontaram que a média de idade dos profissionais bancários foi de 30 a 39 anos, correspondendo a 40,9 % dos participantes. Esse fato corrobora com pesquisas, as quais descrevem a faixa etária dos bancários como a maioria tendo até 40 anos, o que pode revelar uma população relativamente jovem (CAPPELLARI et al., 2016; DE ANDRADE et al., 2013; PAIXÃO; BARBOSA, 2016).

Também em relação à idade, alguns pesquisadores têm observado que as instituições bancárias, principalmente as privadas, são atrativas para jovens em início de carreira com pouca experiência profissional, apresentando nesse setor uma possibilidade de obter maior remuneração comparada a outras áreas para esse público. Esses pesquisadores revelam que a preferência das organizações em contratar indivíduos jovens sem experiência anterior em outra instituição financeira, é pelo fato de considerá-los indivíduos a serem moldados de acordo com a cultura, valores, crenças e comportamentos da organização, ainda que por salários menores em comparação aos que são desligados da empresa (DE ANDRADE et al. 2015; SILVA; NAVARRO, 2012).

Para o nível de escolaridade destacou-se que 44,2 % dos participantes apresentavam nível superior com pós-graduação, demonstrando preocupação deste

trabalhador com o seu aprimoramento para atuar neste setor. Esse fato parece ser recorrente quando citou-se outros estudos de âmbito nacional e internacional, nos quais foram revelados trabalhadores com níveis superiores de escolaridade e pós-graduação (CAPPELLARI et al., 2016; MYINT et al., 2016; PAIXÃO; BARBOSA, 2016; SHAFIQR; HASKI-LEVENTHAL; POURNADER, 2016).

Ainda em relação à escolaridade, os cursos de graduação foram agrupados em seis áreas principais: Administração, Contabilidade, Economia, Direito, Engenharia e “outros”, sendo estes últimos cursos em áreas de menor interesse para o setor financeiro, tais como: Química, Biologia, Turismo, Hotelaria, Farmácia, dentre outros.

Contudo, os resultados mostraram que a maioria dos bancários apresentou cursos de graduação em outras áreas não específicas para instituições financeiras, o que demonstra a não preocupação destes trabalhadores em articular a formação e o trabalho, seguido pelo curso de Administração (30% dos participantes).

O tempo de trabalho na empresa revelou que mais de 50% dos participantes estão atuando até 10 anos, entretanto quando se observa o tempo no cargo/função, o estudo revela que 65% atuam há menos de cinco anos, evidenciando pouca experiência na função atual, o que pode requerer ainda conhecimento e aprendizagem aprofundados para as tarefas diárias na agência. Isso corrobora a um estudo que também aponta média de tempo semelhante para bancários (CAPPELLARI et al., 2016).

Com isso, a carga horária de trabalho dos participantes revelou predominância de oito horas diárias de trabalho, apesar da maioria não exercer a função de gerência. Outros pesquisadores destacaram predominância da função gerencial entre bancários (PAIXÃO; BARBOSA, 2016). A realização de oito horas diárias para trabalhadores que não possuem cargo gerencial pode indicar que estes bancários estão atuando com carga horária acima do que é prevista na sua rotina de trabalho.

8.2 Avaliando os níveis de satisfação no trabalho dos bancários

A satisfação no trabalho tem um significado no sentido humano da saúde, tanto física como mental, estando correlacionada a esta de forma positiva ou negativa. Afinal, os seres humanos passam a maior parte da nossa vida no local de trabalho (cerca de 1/3) e faz-se necessário avaliar os fatores relacionados a essa satisfação juntamente com as suas implicações. Nesse sentido, a satisfação no trabalho é um instrumento fundamental para avaliar a saúde organizacional, uma vez que a qualidade do serviço prestado depende, em grande parte, do trabalhador ali presente (MAHMUD; HASAN; ASIF, 2014).

De acordo com o referencial teórico desse estudo, quanto maiores as médias apresentadas em cada uma das cinco dimensões de satisfação no trabalho, maior será a satisfação do trabalhador com aquela dimensão, ou seja, valores entre 5 e 7 indicariam satisfação, valores entre 4 e 4,9 indicariam indiferença, nem satisfeito nem insatisfeito com o trabalho e valores entre 1 e 3,9 indicariam insatisfação (SIQUEIRA, 2008).

Diante desses valores, os resultados mostraram uma média de satisfação geral de 4,09, indicando segundo o referencial teórico, sinais de indiferença por parte do profissional nas cinco dimensões como um todo. Porém, quando selecionadas cada dimensão, observa-se satisfação com o trabalho em uma única dimensão: “satisfação com os colegas de trabalho” (média 5,03). Houve indiferença nas dimensões “satisfação com a chefia” e “satisfação com a natureza do trabalho” e insatisfação nas dimensões “satisfação com o salário” e “satisfação com promoções”, apresentando médias de 3,30 e 3,40, respectivamente.

Ao correlacionar as médias das cinco dimensões de satisfação para verificar quais se associavam, verificou-se correlação positiva entre as dimensões “satisfação com salário” e “satisfação com promoções” e entre “satisfação com a natureza do trabalho” e “satisfação com promoções”. Isso significa dizer que em ambos os casos, quanto maior a satisfação com a promoções maior será a satisfação com o salário e com a natureza do trabalho.

Em relação a isso, pesquisas apontam que a satisfação é fortemente relacionada com as políticas e procedimentos concebidos pela gerência no setor

bancário, envolvendo salários e benefícios, clima, comunicação interna e identidade organizacional, impactando no comportamento e na rotatividade dos funcionários (BRAVO; MATUTE; PINA, 2015; PIYALI, 2015).

Ao analisar cada dimensão de satisfação no trabalho dos bancários isoladamente, pode-se identificar médias diferentes e, portanto, níveis variados de satisfação no trabalho para cada situação. Assim, para cada dimensão existem aspectos a serem avaliados que podem gerar satisfação ou não com o trabalho.

No que diz respeito à satisfação com os colegas, os dados revelaram maior média de satisfação com o tipo de amizade que os colegas demonstram e com a maneira como ocorre o relacionamento entre eles. Fatores como a cooperação, o encorajamento, o uso de habilidades, sentimentos e um senso de realização pessoal podem resultar em maior satisfação no trabalho (MYINT et al., 2016).

Ao contrário, trabalhadores que mantêm relações pobres com seus colegas de trabalho são mais susceptíveis a sentimentos de infelicidade, tristeza, raiva, bem como o cansaço, a exaustão emocional e o desempenho inferior no trabalho, aumentando assim a insatisfação no trabalho e a intenção de rotatividade. Nessa perspectiva, o esgotamento emocional e os sentimentos de frustração ou indiferença podem afetar a atitude geral no local de trabalho, resultando em altos níveis de insatisfação e em custos reais e significativos para as instituições financeiras.

Diante desses aspectos, os gestores devem investir em programas para facilitar as interações entre colegas, promoção da cooperação e trabalho em equipe (HUR; KIM; PARK, 2015). No entanto, é imprescindível que os gestores forneçam *feedback* regular para os colegas sobre o seu desempenho, a fim de melhorar ainda mais a sua satisfação no trabalho. A satisfação melhora quando as necessidades são atendidas e as preocupações são compartilhadas abertamente (KAUR, 2015).

Na dimensão “satisfação com a chefia”, as médias corresponderam a um nível de indiferença destacando com menor média para o item onde retrata o interesse do chefe pelo trabalho do bancário. Em relação a isso, pesquisadores apontam que o apoio social dos gestores aos seus subordinados atinge substancialmente a força de trabalho destes indivíduos. Além de dar apoio social, os gestores devem garantir que o seu próprio comportamento não contribua para um ambiente de incivilidade (HUR; KIM; PARK, 2015).

Vale destacar que, para tornar o trabalhador mais feliz em sua posição, ficar mais tempo no emprego e o mais importante, para garantir que os clientes recebam os melhores serviços, os bancos devem começar a melhorar as competências dos supervisores de gestão (KAUR, 2015). Trabalhadores bancários que estão insatisfeitos com os seus chefes são mais sensíveis na decisão sobre se são ou não satisfeitos com o seu trabalho de forma geral. Por outro lado, os que recebem suporte gerencial possuem liberdade de expressão e políticas de trabalho amigáveis, dessa forma, mostram-se mais satisfeitos com seu trabalho (MAHMUD; HASAN; ASIF, 2014; ESTIVALETE; ANDRADE, 2012; NEVES; OLIVEIRA; ALVES, 2014).

A satisfação com a natureza do trabalho exercido é fundamental para estabelecer um ambiente positivo, diminuindo a intenção de rotatividade de empregados. A intenção de deixar o posto de trabalho pode ocorrer devido à natureza, conteúdo ou projeto de trabalho, ou de outros fatores tais como remuneração, relacionamento com o supervisor ou com os colegas de trabalho, além de fatores individuais, por exemplo, fatores demográficos ou personalidade. Por isso é importante o papel dos gerentes em enriquecer e promover um trabalho positivo e satisfatório se a organização está se concentrando em reduzir a rotatividade na empresa. (PIYALI et al., 2015).

Em conformidade aos resultados deste estudo, os itens da dimensão “Satisfação com a natureza do trabalho” que mais se destacaram para a insatisfação no trabalho, foi em relação às preocupações exigidas no desempenho de suas tarefas e insatisfação na capacidade de absorção do seu próprio trabalho. Nessa perspectiva, pesquisadores relatam que o setor bancário está experimentando um alto nível de estresse, enfrentando problemas, dentre eles: esgotamento, tensões e falta de satisfação, devido à privatização, globalização, mudanças políticas e na tecnologia, intensificação da concorrência e que essa insatisfação pode ter como consequências um mau desempenho no trabalho (GEORGE; ZAKKARIYA, 2015). Além disso, as empresas precisam garantir que sua identidade corporativa seja coerente com o sentimento da equipe e a percepção desta sobre a empresa. Tais empresas, com uma identidade corporativa forte e consistente são mais atraentes por oferecerem mais oportunidades de crescimento e maior motivação (BRAVO; MATUTE; PINA, 2015).

Por conseguinte, a falta de capacidade de absorção pelo próprio trabalho

pode interferir no envolvimento do trabalhador. Fatores como envolvimento e comprometimento com o trabalho e o reconhecimento pelo trabalho efetuado contribuem para a satisfação do trabalhador. Funcionários satisfeitos são mais propensos a serem amigáveis e receptivos, atraindo os clientes, em comparação aos insatisfeitos, que podem provocar a insatisfação nos clientes. Indivíduos envolvidos com seu trabalho apresentam resultados mais positivos (MAHMUD; HASAN; ASIF, 2014). Nesse sentido, um contexto de trabalho favorável deverá maximizar os benefícios do emprego, principalmente no setor bancário, onde a retenção de talentos é um grande desafio.

Assim, no que diz respeito às dimensões “satisfação com salário” e “satisfação com as promoções”, as médias gerais deste estudo indicaram insatisfação dos bancários com seu trabalho em ambas as dimensões. Na dimensão do salário, os itens que mais se destacaram contribuindo para insatisfação do profissional estão relacionados ao salário e sua relação com o custo de vida e com a capacidade profissional. Além disso, quando esse salário é comparado às tarefas e esforços realizados durante a atividade profissional.

As faixas salariais e padrões de remuneração e recompensas mudaram para o foco no desempenho e metas, em vez de experiência e fidelidade do trabalhador. Para tanto, pagar a satisfação no trabalho tornou-se um fator chave para alcançar os objetivos de longo prazo do banco. Em termos de características relacionadas com o trabalho, a renda é fator que impacta a satisfação no trabalho abrangendo os rendimentos e/ou salário, bem como as horas de trabalho (KAUR, 2015). A satisfação com o salário, com o número de oportunidades para promoções no trabalho, com os benefícios oferecidos, com a segurança no trabalho e com a importância ou desafio no trabalho são elementos que contribuem para a satisfação (CAPPELLARI et al., 2016; KAUR, 2015; MYINT et al., 2016; PAIXÃO; BARBOSA, 2016; MAHMUD; HASAN; ASIF, 2014; SHAFIQR; HASKI-LEVENTHAL; POURNADER, 2016).

Em se tratando da dimensão “satisfação com as promoções”, as principais fontes de insatisfação estavam relacionadas à forma como a empresa promove a ascensão profissional, sendo este item o de maior índice de insatisfação do presente estudo. Além disso, houve insatisfação com o tempo que o trabalhador deve aguardar para ser promovido na empresa. Sabe-se que se o indivíduo está satisfeito com seu trabalho, salário e promoções, perceberá o clima organizacional como

favorável para ele (BHUTTO; LAGHARI; BUTT, 2012).

Esse fato reflete que há maior satisfação quando há mais oportunidades de crescimento, promoção e comprometimento pessoal em implementar qualquer mudança na organização, o uso da liberdade com autonomia e também posições de responsabilidade e consecutivamente de maior salário e responsabilidade tendem a impactar positivamente a satisfação no trabalho (MYNT et al., 2016).

Quando há insatisfação com promoções, benefícios e salário pode haver também baixa produtividade e desempenho, menor comprometimento com os resultados, aumento do estresse, exaustão e de problemas de saúde. Nesse sentido, o ser humano satisfeito com seu trabalho pode tornar-se uma pessoa com maior possibilidade de ser um cidadão integrado à sociedade e à sua família, bem como apresentar melhores índices de bem-estar físico e emocional. Vínculos saudáveis no trabalho são relevantes para a sustentabilidade de uma vida saudável nos ambientes familiar e social (FATIMAH et al., 2012; TLAISS, 2013; XIAOYAN; PUXI, 2010).

8.3 Relacionando os níveis de satisfação no trabalho e o perfil socioprofissional de bancários

Como exposto anteriormente, a satisfação no trabalho pode ser influenciada por aspectos como benefícios oferecidos pela empresa, salário, ambiente organizacional satisfatório e saudável, dentre outros, acreditando que fatores individuais/pessoais podem interferir na satisfação do trabalhador.

Pensando nisso, analisou-se a existência da relação entre o perfil socioprofissional e demográfico dos bancários e as cinco dimensões de satisfação no trabalho da EST.

A princípio, ao comparar-se as cinco dimensões da EST com variáveis dicotômicas como “sexo”, “carga horária” e “exercício de cargo gerencial”, verificou-se que as variáveis “carga horária” e “exercício de cargo gerencial” apresentaram diferenças estatísticas em algumas dimensões, ao passo que a variável “sexo” não apresentou relação com quaisquer dimensões da EST.

Comparando os escores médios da variável “carga horária” e as dimensões da EST, verificou-se que o trabalhador, independente de apresentar carga horária de trabalho de seis ou oito horas encontra-se insatisfeito com o seu salário e com as promoções. Em relação a isso, os escores médios mostraram menores níveis de satisfação quando a carga horária do trabalhador é menor.

Diante desses apontamentos, os resultados demonstram que a empresa precisa reavaliar e investir em estratégias de planos de carreira e ascensão profissional, benefícios e remuneração, de forma a melhorar as condições de trabalho e consecutivamente os níveis de satisfação do trabalhador. Nessa direção, as organizações devem estimular, incentivar e motivar seus profissionais e isso pode ser alcançado por meio de programas que os valorizem. Com isso, o investimento no trabalhador trará resultados positivos não apenas para o indivíduo, mas para a sustentabilidade da empresa.

Nesse contexto, dentre as ações relacionadas à sustentabilidade de uma organização, estão a melhoria dos padrões de trabalho e a proteção ao trabalhador, além do investimento em inovação visando o atendimento a requisitos de sustentabilidade, revisão de sistemas e métodos de produção (PACINI; STRAPASSON, 2012).

Sabe-se que as pessoas dependem das organizações nas quais trabalham para atingir seus objetivos individuais e profissionais, assim como as organizações dependem das pessoas para operar, produzir seus bens e serviços, atender seus clientes e atingir seus objetivos globais e estratégicos. Desse modo, a gestão da organização deve considerar os trabalhadores como elementos impulsionadores da organização tratando-os como seus parceiros e não como agentes passivos e estáticos, implementando estratégias que contribuam para a sua satisfação.

Por conseguinte, em continuidade a análise do perfil socioprofissional e as dimensões da EST, quando comparou-se as dimensões satisfação com o salário, natureza do trabalho e promoções com o “exercício de cargo gerencial”, observou-se insatisfação com o salário com as promoções, independentemente de o trabalhador exercer cargo gerencial. Esse fato pode estar relacionado às responsabilidades e múltiplas tarefas exercidas pelo bancário que independente do cargo exercido, encontra-se insatisfeito com sua remuneração e encarreiramento.

Corroborando a essa premissa, pesquisadores destacam que os

principais fatores que promovem a satisfação no trabalho bancário são: remuneração, condições de trabalho, tratamento com justiça e promoções, influenciando mais fortemente essa satisfação do que fatores individuais, tais como idade e gênero (HOSSAIN, 2014; MAHMUD; HASAN; ASIF, 2014; SHAFIQR; HASKI-LEVENTHAL; POURNADER, 2016).

Além disso, entre outros fatores importantes e determinantes na satisfação no trabalho, destacam-se: um adequado ambiente de trabalho, a supervisão, a cooperação dos colegas, diversidade no trabalho, segurança, reconhecimento, promoção e remuneração. A satisfação dos empregados melhora quando as necessidades são atendidas e as preocupações são compartilhadas abertamente, o que poderia levar a uma sensação de maior afiliação e orgulho desse trabalhador para com o seu empregador (KAUR, 2015; PIYALI et al., 2015; RAHMAN; HASKI-LEVENTHAL; POURNADER, 2016).

No entanto, ao comparar o “exercício de cargo gerencial” e a dimensão “satisfação com a natureza do trabalho”, observou-se insatisfação por aquele trabalhador que não exerce cargo gerencial, o que pode demonstrar descontentamento com as atividades executadas diariamente.

Corroborando a isso, pesquisadores revelaram que há maior satisfação com o trabalho entre aqueles que ocupam cargos de gestão, visto que estão mais envolvidos com o planejamento e implementação de mudanças organizacionais, recebendo maior remuneração em seus postos de trabalho dão-lhes mais flexibilidade e variedade do que aqueles que não exercem estes cargos, uma vez que existem trabalhos de rotina que acabam afetando diretamente a satisfação no trabalho (HLATYWAYO; MHLANGA; ZINGWE, 2013; SANTOS; MOURÃO, 2011; TLAISS, 2013).

Quando há predominância da insatisfação com o trabalho, esta se relaciona com função exercida, volume do serviço, falta de comunicação entre a equipe, relacionamento ruim entre colegas e com os líderes, pressão para alcance de metas passando a ser uma fonte constante de estresse e em alguns casos prejuízos à saúde do trabalhador, na sua qualidade de vida e no clima organizacional resultando até mesmo em casos de afastamento ou de suicídio (OLIVIER; PEREZ; BEHR, 2011).

Somado a essas premissas, este estudo comparou as variáveis politômicas “idade, escolaridade, tempo na instituição e tempo no cargo” com as

dimensões da EST, e encontrou-se diferença significativamente estatística nas variáveis “tempo na instituição” com a dimensão “satisfação com o salário e tempo no cargo” com as dimensões “satisfação com a chefia” e “satisfação com as promoções”.

Em relação ao “tempo na instituição”, o trabalhador que possui até cinco anos de empresa apresenta-se insatisfeito com o salário recebido. Isso pode estar relacionado à necessidade de maior incentivo da empresa para aqueles recém-admitidos com investimentos em capacitação e valorização desse profissional. A empresa/gerência deve divulgar todas as possibilidades e oportunidades existentes que possam auxiliar o trabalhador no direcionamento de sua carreira. Em particular, uma gestão adequada de pessoas com fatores como remuneração por desempenho e boas condições de trabalho tornará a organização mais atraente para os atuais e futuros trabalhadores (BRAVO; MATUTE; PINA, 2015).

Apesar do profissional recém- admitido não estar satisfeito com o salário, verificou-se satisfação deste indivíduo com a chefia. No entanto, aqueles trabalhadores com mais de 10 anos no mesmo cargo, encontram-se indiferentes em relação a esse fator.

Contudo, estudos recentes apresentam resultados opostos indicando que colegas com mais tempo de serviço apresentaram maior satisfação com o seu supervisor em comparação com os mais novos de empresa. Dessa forma, a satisfação pode estar estreitamente relacionada ao supervisor imediato do trabalhador em sua atitude amigável, encorajamento para usufruir oportunidades educacionais, estar consciente das dificuldades no trabalho exercido, dividir e delegar responsabilidades, sugerir e promover habilidades de relacionamento com os demais trabalhadores colaborando para um ambiente de trabalho positivo (MYINT et al., 2016).

Nessa perspectiva, o papel de gestores é fundamental para as empresas, uma vez que eles estão em condições de reconhecer o problema e melhorar a situação. Assim, faz-se necessárias ações de reconhecimento com esforços em encontrar soluções para o trabalho, ações que promovam a superação, incentivos, bem como traçam metas conjuntas para elevarem a estima de cada trabalhador, especialmente àqueles com mais tempo no mesmo cargo (REGO, 2011).

Compreende-se que em um ambiente de trabalho participativo e verdadeiro, o superior deve demonstrar interesse pessoal no subordinado e

comprometimento com os objetivos da empresa (MYINT et al., 2016). Para tanto, o investimento na formação de bons líderes irá repercutir em um clima de trabalho adequado contribuindo positivamente para o estado de ânimo da equipe, buscando cumprir as metas estabelecidas.

Os resultados também possibilitaram observar que independente do tempo no cargo atual, todos os participantes se mostraram insatisfeitos com as promoções oferecidas pela empresa, destacando-se especialmente aqueles com mais de dez anos na função.

Esse dado revela a necessidade da empresa criar incentivos e planos de carreira, como também metas de crescimento profissional para os indivíduos nos seus respectivos cargos, independente do tempo na função exercida.

Nessa perspectiva, pesquisas relataram que os trabalhadores que exercem as mesmas atividades repetidamente, tendem a estarem mais insatisfeitos do que aqueles que possuem diversidade de tarefas (HLATYWAYO; MHLANGA; ZINGWE, 2013; OLIVIER; PEREZ; BEHR, 2011). Contudo, com a presença de um trabalhador deprimido e insatisfeito não seria possível obter um nível elevado de produtividade e qualidade do trabalho, visto que a falta de satisfação no trabalho também resulta na falta de comprometimento organizacional, atrasos ou pausas prolongadas e/ou não autorizadas, greves ou protestos e sentimento de insatisfação com a vida de acordo com a importância que o trabalho possui para o indivíduo, comportamento antiético, gerando descontentamento, desmotivação com o trabalho (GEORGE; ZAKKARIYA 2015; FATIMAH et al., 2012; XIAOYAN; PUXI, 2010).

Em suma, um planejamento estratégico com políticas de desenvolvimento humano e um programa de incentivos produziriam efeitos positivos e significativos na satisfação com o trabalho podendo resultar em baixa rotatividade, diminuição do absenteísmo e do abandono de emprego, promovendo a tendência a aprender, participar e estar mais comprometido com as metas, a buscar a remuneração fundamentada no desempenho e na atribuição de maiores responsabilidades e autoridade (HASSAN et al., 2011; SARAVANI; ABBASI, 2013).

9. CONCLUSÕES

Delineando o perfil dos bancários participantes desta investigação, observou-se a predominância do sexo feminino, com média de idade até 40 anos, representando 52,4% (N=109) dos participantes. Nas características profissionais, 43,8 % (N= 91) dos respondentes apresentavam curso de graduação completo e 44,2% (N= 92) curso de pós-graduação.

Dessa forma, o estudo revelou que a formação do bancário na graduação e na pós-graduação se dá prioritariamente em cursos de áreas não específicas do ramo financeiro, tais como Química, Biologia, Turismo e Farmácia, não privilegiando a sua formação para áreas voltadas à sua atuação profissional no setor bancário. Ainda em relação ao perfil dos participantes, observou-se que 47,1% (N=110) exercem atividade profissional por oito horas diárias, 59,7% (N= 124) com menos de 10 anos atuando na instituição e 65,8% (N=137) com até cinco anos no cargo atual. Esses dados podem revelar uma longa jornada de trabalho para atender ao volume de serviço demandado, experiência profissional ainda em construção pelo fato da maioria estar a menos de 10 anos na empresa bem como, tempo limitado no exercício do cargo atual.

Ao avaliar os níveis de satisfação no trabalho, os resultados mostraram escores médios de satisfação geral de 4,09, o que representa, segundo a EST, indiferença do bancário em relação aos aspectos de satisfação no trabalho analisados. Porém, quando selecionadas cada dimensão de satisfação separadamente observou-se que escore médio de satisfação de 5,03 somente para a dimensão “satisfação com os colegas”, indicando a presença de relações interpessoais adequadas construídas em seus locais de trabalho, apontando um nível de relacionamento satisfatório, colaborativo e de confiança entre os profissionais no desempenho da sua função no banco.

Ainda em relação aos níveis de satisfação, os participantes desse estudo se mostraram indiferentes, ou seja, nem satisfeitos nem insatisfeitos com as dimensões “satisfação com a chefia e com a natureza do trabalho”. Esse fato aponta a necessidade de incentivo ou motivação por parte da empresa em melhorar o relacionamento dos superiores com seus subordinados investindo em ações de mediação e solução de conflitos internos, clareza no que é esperado para o desempenho das partes, bem como em ações de melhoria na forma de organização do trabalho.

Nesse contexto, o estudo identificou insatisfação entre os participantes

nas dimensões “satisfação com as promoções” e “satisfação com o salário”, sendo notório alertar os gestores das empresas para as condições de remuneração e ascensão profissional, apontando a necessidade de melhoria nesses processos, na busca de melhores incentivos e valorização desse profissional.

Assim, ao analisar se as dimensões de satisfação apresentavam algum tipo de relação com o perfil socioprofissional, identificou-se que em relação às promoções essa insatisfação ocorre independente do cargo exercido, da carga horária de trabalho e do tempo no cargo atual. Já em relação ao salário, os trabalhadores apresentaram-se insatisfeitos, independente do cargo exercido, da carga horária de trabalho e do tempo na instituição.

Desse modo, esses resultados sinalizam a percepção do trabalhador com aspectos ligados às promoções e remuneração demandadas pela instituição que não parecem ter relação com o cargo que ocupa e a carga horária do trabalhador, ou seja, há insatisfação do trabalhador quanto às estratégias de ascensão e benefícios oferecidos pela instituição.

No entanto, outro ponto forte da pesquisa indica que a instituição não tem oferecido oportunidades salariais diferenciadas para os trabalhadores que estão há mais tempo na instituição. Assim, torna-se necessário a elaboração de um plano de metas que visa incentivar e beneficiar estes trabalhadores impactando positivamente na sua satisfação com seu trabalho.

Contudo, pode-se concluir, diante das informações obtidas neste estudo, a obtenção de mais uma evidência da contribuição da EST, reafirmando que as cinco dimensões abordadas são indicadas para medir os níveis de satisfação no trabalho, sendo esta considerada uma ferramenta útil para empresas identificarem os fatores que interferem na satisfação dos seus trabalhadores.

Todavia, esta pesquisa possui limitações no que se refere à categoria dos profissionais participantes, tendo em vista que se fundamentava em trabalhadores de um único banco de um município do interior paulista. Além disso, a amostra pesquisada abrangeu apenas trabalhadores que exercem suas atividades em agências, não sendo estendida a órgãos internos de apoio do referido banco. Destarte, é notório enfatizar que o papel desses departamentos é igualmente importante, uma vez que eles não têm contato direto com os clientes e seu desempenho também afeta a eficácia e a eficiência da organização.

Diante disso, é importante ressaltar que na coleta de dados não se pode

descartar se houve viés no processo, considerando a ansiedade do participante decorrente do medo da exposição dos dados à gestão da empresa e, conseqüentemente, impactando o seu trabalho de forma negativa. No entanto, a pesquisa on-line anônima tem minimizado essa possibilidade, todavia, enfoca-se que alguns questionários permaneceram preenchidos de forma incompleta, o que inviabilizou o uso desses instrumentos.

Assim, para pesquisas futuras recomenda-se ampliar o estudo para outras agências bancárias ou mesmo outros tipos de instituições financeiras, com vistas à comparação e/ou generalização dos dados de maneira a contribuir para identificar níveis de satisfação no trabalho e estratégias que possam ser implementadas para o gerenciamento desse aspecto, visto que ainda existe a necessidade de mais estudos que reflitam o impacto da satisfação no trabalho na saúde dos trabalhadores.

Destarte, os resultados desse estudo visam contribuir para a reflexão de gestores e futuros trabalhadores bancários sobre os fatores ocupacionais que podem levar a satisfação ou insatisfação durante a execução do trabalho. Para tanto, identificar o quanto o perfil e o tempo de atuação profissional podem interferir na satisfação no trabalho, colabora para a elaboração e implementação de estratégias gerenciais para tal situação.

Por conseguinte, é precípuo ressaltar que nesta investigação não houve a pretensão de restringir ou menos ainda de exaurir a investigação sobre esse tema, mas de adicionar dados concernentes ao processo de identificação dos níveis de satisfação no trabalho dos profissionais bancários e ampliar a reflexão sobre a importância estratégica de investir na satisfação do trabalhador, representando um indicador não financeiro fundamental na sustentabilidade da organização em longo prazo e no relacionamento com os clientes.

REFERÊNCIAS¹

¹ De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 6023

AGRESTI, A. **An introduction to categorical Data Analysis**, 2ª ed. [s.l.]: Wiley, 2007.

ALMEIDA, M. S.; FREITAS, C. R.; SOUZA, I. M. Gestão do conhecimento para a tomada de decisão. São Paulo: Atlas, 2011.

ALVES, P. C. et al. Evaluation of well-being at work among nursing professionals at a University Hospital. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 4, p. 701-709, 2012.

ANDRADE, T.; ESTIVALETE, V. F. B. Valores organizacionais e suporte social no trabalho: a percepção dos colaboradores do setor bancário público e privado. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 205-224, 2013.

ARMUTLULU, I. H.; NOYAN, F. A Multilevel Model Of Organizational Commitment. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, New York, v. 30, n. 1, p. 2139-2143, 2011.

ASSAF NETO, A. Mercado Financeiro. 12th ed. São Paulo: Atlas, 2014.

BARRETO, A. C. C. **Judicialização dos acidentes de trabalho: direito, necessidade ou privilégio**: uma análise sócio-jurídica da sua efetividade no setor bancário. 2015. 155 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Sociais) – Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Campos dos Goytacazes, 2015. Disponível em: <<http://uenf.br/pos-graduacao/politicas-sociais/files/2015/10/ANA-CAROLINA-CARVALHO-BARRETO.pdf>>. Acesso em: 08 mar 2016.

BITMIS, M. G.; ERGENELI, A. Contingency approach to strategic management: a test of the mediating effect of leader member exchange on the relationship between psychological empowerment and job satisfaction in 21st century workplace. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, New York, v. 24, n. 1, p. 1143-1153, 2011.

BONFIM, T. M.; STEFANO, S. R.; ANDRADE, S. M. Satisfação e motivação no trabalho dos servidores públicos de uma prefeitura de pequeno porte do estado do Paraná – Uma análise a partir do clima organizacional. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 13., 2010. **Anais...** Disponível em: <<http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2013-04/area-gestao-de-pessoas-satisfacao-e-motivacao-no-trabalho.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2014.

BHUTTO, N. A.; LAGHARI, M. K.; BUTT, F. A Comparative Study of Organizational

Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. **Canadian Center of Science and Education**, Toronto, v. 8, n. 4, p. 259-267, 2012.

BRASIL. **DECRETO-LEI Nº 900, DE 29 DE SETEMBRO DE 1969**. Altera disposições do Decreto-lei número 200, de 25 de fevereiro de 1967 e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0900.htm>. Acesso em: 19 fev. 2016.

_____. **Lei nº 7.492, DE 16 DE JUNHO DE 1986**. Define os crimes contra o sistema financeiro nacional, e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF. 16 jun 1986. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l7492.htm>. Acesso em: 09 jul. 2014.

_____. **Lei nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm>. Acesso em 28 mar. 2016.

_____. Conselho Monetário Nacional. **Resolução CMN 2.099, de 17 de agosto de 1994**. Aprova regulamentos que dispõem sobre as condições relativamente ao acesso ao Sistema Financeiro Nacional. República Federativa do Brasil, Brasília, DF. 17 ago. 1994. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1994/pdf/res_2099_v25_P.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2014.

_____. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 13 jun, 2013. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2014.

BRAVO, R.; MATUTE, J.; PINA, J. M. Corporate identity management in the banking sector: effects on employees' identification, identity attractiveness, and job satisfaction. **Service Business**, Berlin, v. 1, n.1, p. 1-28, 2015. Disponível em: <<http://link.springer.com/article/10.1007/s11628-015-0287-9>>. Acesso em 24 fev. 2016.

BRUNO, W. P. Bancários não são máquinas. In: SZNELWAR, L. I (org.). **Saúde dos Bancários**. São Paulo: Publisher Brasil; Editora Gráfica Atitude LTDA, 2011.

CALDAS, C. B. et al. Satisfação e engajamento no trabalho: docentes temáticos e auxiliares da EAD de universidade privada brasileira. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 225-237, 2013.

CAPPELLARI, N. et al. A liderança e a gestão estratégica de pessoas nas instituições financeiras. **REAVI - Revista Eletrônica do Alto Vale do Itajaí**, Ibirama, v. 4, n. 6, p. 14-27, 2016.

CARNEIRO, R. Dinâmica e crise do capitalismo com dominância financeira. In: MARCOLINO, L. C.; CARNEIRO, R. (org.). **Sistema financeiro e desenvolvimento no Brasil: do Plano Real à crise financeira**. São Paulo: Publisher Brasil e Editora Gráfica Atitude Ltda., 2010.

CHIAVEGATO FILHO, L. G.; NAVARRO, V. L. A organização do trabalho em saúde em um contexto de precarização e do avanço da ideologia gerencialista. **Revista Pegada**, Presidente Prudente, v. 3, n. 2, p. 67-82, 2012.

COELHO JUNIOR, F. A.; FAIAD, C. Evidências de validade da escala de satisfação no trabalho. **Revista Avaliação Psicológica**, Itatiba, v. 11, n. 1, p. 111-121, 2012.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. **O mercado de valores mobiliários brasileiro**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Comissão de Valores Mobiliários, 2014.

COOPER, C. L.; SLOAN, S.; WILLIAMS, S. **Occupational stress indicator management guide**. London: NFER-Nelson, 1998.

CORREIO BRASILIENSE. Metas abusivas adoecem trabalhador bancário. 2015. Disponível em: <http://blog.correiobraziliense.com.br/servidor/metas_abusivas_adoecem_trabalhador_bancario>. Acesso em 08 mar. 2016.

CURA, M. L. A. D.; RODRIGUES, A. R. F. Satisfação profissional do enfermeiro. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 4, p. 21-28, 1999.

DAL ROSSO, S. **Mais trabalho!:** a intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo, SP: Bomtempo, 2008.

DE ANDRADE, T. et al. Cultura organizacional e satisfação no trabalho sob a percepção dos colaboradores de uma instituição bancária após o processo de fusão. **Revista Administração em Diálogo**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 52-78, 2013. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/view/12705/16694>>. Acesso em 14 mar. 2016.

ESTIVALETE, V. F. B.; ANDRADE, T. A influência dos valores organizacionais na percepção de suporte organizacional com base na concepção dos trabalhadores do setor bancário. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 13, n. 3, p. 214-244, 2012. Disponível em: <<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/RAM/article/view/3797/3452>>. Acesso em 14 mar. 2016.

FATIMAH, O. et al. Employment Security as Moderator on the Effect of Job Security on Worker's Job Satisfaction and Well Being. **Canadian Center of Science and Education**, Toronto, v. 8, n. 9, p. 50-56, 2012.

FERREIRA, E. M. **Educação corporativa: ferramenta de impulsão motivacional no setor bancário na cidade de João Pessoa - PB**. 2013. 148 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão em Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2013. Disponível em: <<http://tede.biblioteca.ufpb.br:8080/bitstream/tede/5884/1/ArquivoTotalEmanuel.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2016.

FIGUEIREDO, J. M. **Estudo sobre a Satisfação no Trabalho de profissionais de informação de uma IFES**. Dissertação de Mestrado (Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2012. Disponível em: <http://www.bdt.dndc.uff.br/tde_arquivos/14/TDE-2013-05-16T115017Z-3663/Publico/Dissertacao%20Jussara%20Figueiredo.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2014.

FLETCHER, J. M.; SINDELAR, J. L.; YAMAGUCHI, S. Cumulative effects of job characteristics. **Health Economic**, Chichester, v. 20, n. 5, p. 553-570, 2011. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3066461/pdf/nihms212769.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2016.

FREITAS, J. C. **Administração de RH ou Gestão com Pessoas?** 2010. Disponível em: <<http://www.abrhitoral.com.br/?pg=artigos&id=143%3E>>. Acesso em: 09 jul. 2014.

GEHM, T. C. **As transformações no sistema bancário e a hostilidade nas condições de trabalho: um olhar a partir do Banco do Brasil**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Economia. 2013. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000909574&fd=y>>. Acesso em: 09 mar. 2016.

GEORGE, E.; ZAKKARIYA, K. A. Job related stress and job satisfaction: a comparative study among bank employees. **Journal of Management Development**, United Kingdom, v. 34, n. 3, p. 316-329. 2015. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/JMD-07-2013-0097>>. Acesso em: 26 jan. 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIRONDI, S. T. **Satisfação, motivação e perspectivas dos bancários que assumiram suas funções no Banco do Brasil S.A, a partir do ano de 1998, no estado do Rio Grande do Sul**. 2007. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/14204/000649778.pdf?sequence=>>. Acesso em: 01 mar. 2014.

GOES, A. O. S.; SOUZA, M. E. A. A transformação da prática do bancário e a exigência de múltiplas competências. **Revista Eletrônica de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 123-140, 2008. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/periodicos/arg_pdf/a_689.pdf>. Acesso em: 25 maio. 2014.

GOUNARIS, S.; BOUKIS, A. The role of employee job satisfaction in strengthening customer repurchase intentions. **Journal of Services Marketing**, United Kingdom, v. 27, n. 4, p. 322-333, 2013.

GUILHERME, M. S. **Ser ou estar bancário? A reestruturação produtiva e suas consequências para os bancários e o movimento sindical bancário**. 2013. 213 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Instituto de Ciências Humanas, 2013, Brasília. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14247/1/2013_MarceloSiqueiraGuilherme.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2016.

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

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **Work Redesign**. Addison-Wesley: Reading, 1980. v. 72.

HADDAD, N. **Metodologia de estudos em ciências da saúde**. São Paulo: Roca, 2004.

HAREEM, H. **Human resource management, framework integrated**. Amman: Hamed Publishing House and Distribution, 2013.

HASSAN, Y. et al. Job Satisfaction in Private Banking Sector of Pakistan. **Global Journal of Management and Business Research**, Framingham, v. 11, n. 12, p. 84-94, 2011.

HAIR, J. et al. **Análise Multivariada de Dados**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAYES, B. E. **Medindo a satisfação do cliente**: desenvolvimento e uso de questionários. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

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

HLATYWAYO, C. K.; MHLANGA, T. S.; ZINGWE, T. Neuroticism as a Determinant of Job Satisfaction among Bank Employees. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, v. 4, n. 13, p. 549-554, 2013.

HOSSAIN, M. Job Satisfaction of Bank Employees in Bangladesh. **Research Journal of Finance and Accounting**, v. 5, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/10448/10641>>. Acesso em 31 jul. 2016.

HUR, W. M.; KIM, B. S.; PARK, S. J. The Relationship between Coworker Incivility, Emotional Exhaustion, and Organizational Outcomes: The Mediating Role of Emotional Exhaustion. **Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries**, Amsterdam, v. 25, n. 6, p. 701-712, 2015.

KATSAROS, K. K.; TSIRIKAS, A. N.; NICOLAIDIS C. S. Managers' workplace attitudes, tolerance of ambiguity and firm performance: The case of greek banking industry. **Management Research Review**, Oxford, v. 37, n. 5, p. 442-465, 2014.

KAUR, G. Perception of bank employees' towards working environment of selected Indian universal banks. **International Journal of Bank Marketing**. v. 33, n.1, p. 58-77, 2015. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/IJBM-10-2013-0117>>. Acesso em: 26 jan. 2016.

KINICKI, A. I.; KREITNER, R. **Comportamento organizacional**. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

LOCKE, E. A. What is job satisfaction? **Organization Behavior and Human Performance**, New York, v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

_____. The nature and causes of job satisfaction. In: DUNNETE, M. D. (ed.) **Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago: Rand McNally College Publishing, 1976.

MACHADO, M. M.; JAROUJ, C. A. Pesquisa de clima organizacional em uma instituição financeira de Blumenau SC. 2007. Disponível em: <<http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/view/65/61>>. Acesso em 12 mai. 2014.

MAENO, M. et al. **Lesões por esforços repetitivos (LER) distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: <http://www.fundacentro.gov.br/arquivos/link/noticias/dor_relacionada_trabalho_ler_do_rt_20130923135357.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2016.

MAHMUD, M. T.; HASAN, M. T.; ASIF, A. S. M. Determinants of Job Satisfaction: A Comparative Study in the Banking Sector of Bangladesh. **International Journal of Economics and Empirical Research**, Lahore, v. 2, n. 1, p. 22-28, 2014. Disponível em: <http://tesdo.org/shared/upload/pdf/papers/IJEER,%202_1_22-28.pdf>. Acesso em 03 out. 2016.

MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. Job satisfaction – a short review. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 30, n. 112, p. 69-79, 2005. Disponível em: <http://www.segurancaotrabalho.eng.br/higiene/rbso/RBSO_112_volume_30.pdf#page=65>. Acesso em 02. mar.2016.

MARTINS, M. C. F.; SANTOS, G. E. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico-USF**, São Francisco, v. 11, n. 2, p. 195-205, 2006.

MASLOW, A. H. **Motivation and Personality**. 2nd ed. Harper & Row Publishers: New York. 1970.

MAXIMO, T. A. C. O. et al. Exigências nos percursos profissionais de gerentes de bancos. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 23, n. 1, p. 66-74, 2011.

MENDES, R.; DIAS, E. C. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 25, n. 5, p. 341-349, 1991.

MYINT, S. S. et al. An Analysis of Employee Satisfaction of Private Banks in Myanmar. **International Business Management**, United Kingdon, v. 10, n. 2, p. 101-114, 2016.

MOURÃO, L.; FERNANDES, A. C.; VIANA, V. R. M. A Influência do Desenvolvimento Profissional e da Identificação Organizacional na Satisfação no Trabalho. **Psico**, Porto Alegre, v. 45, n. 2, p. 198-208, 2014.

NAVARRO, V. L.; CARRIJO, D. C. M. LER e planos de demissão voluntária: trajetórias de dor e sofrimento entre bancários. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 157-171, 2009. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v12n2/a03v12n2.pdf>>. Acesso em 10 fev. 2016.

NAVARRO, V. L.; PADILHA, V. Dilemas do Trabalho no Capitalismo Contemporâneo. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 19, n. esp.1, p. 14-20, 2007.

NEVES, V. F.; OLIVEIRA, F. A.; ALVES, P. C. Síndrome de Burnout: impacto na satisfação no trabalho e da percepção de suporte organizacional. **Psico**, Porto Alegre, v. 45, n. 1, p. 45-54, 2014.

OLIVIER, M.; PEREZ, C. S.; BEHR, S. C. F. Trabalhadores Afastados por Transtornos Mentais e de Comportamento: o Retorno ao Ambiente de Trabalho e suas Consequências na Vida Laboral e Pessoal de Alguns Bancários. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 15, n. 6, p. 993-1015, 2011.

PACINI, H.; STRAPASSON, A. Innovation subject to sustainability: the European policy on biofuels and its effects on innovation in the Brazilian bioethanol industry. **Journal of Contemporary European Research**, [s.l.], v. 8, n. 3, p. 367-397. 2012.

PAIXÃO, A. R.; BARBOSA, M. A. C. Satisfação no Trabalho: Um estudo na Agência da Caixa Econômica Federal de Cícero Dantas-BA. **Id on Line REVISTA DE PSICOLOGIA**, Guararapes, v. 10, n. 30, p. 10-26, 2016.

PAPARELLI, R. Desgaste mental dos bancários no mundo das fusões. In: **Saúde dos bancários**. SZNELWAR, L. I. (org)., São Paulo: Publisher do Brasil/Editora Gráfica Atitude, 2011.

_____. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 36, n. 123, p. 139-146, 2011. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v36n123/a13v36n123.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2014.

PETARLI, G. B. et al. Autoavaliação do estado de saúde e fatores associados: um estudo em trabalhadores bancários. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 4, p. 787-799, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v31n4/0102-311X-csp-31-04-00787.pdf>>. Acesso em 30 mai. 2016.

PIYALI, G. et al. Exploring the moderating role of context satisfaction between job characteristics and turnover intention of employees of Indian public sector banks. **Journal of Management Development**, United Kingdom, v. 34, n. 8, p. 1019-1030, 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/JMD-10-2014-0138>>. Acesso: 26 jan. 2016.

POLIT, D. F.; BECK, C. T. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem: avaliação de evidências para a prática da enfermagem**. 7ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2011.

RAHMAN, S.; HASKI-LEVENTHAL, D.; POURNADER, M. The effect of employee CSR attitudes on job satisfaction and organizational commitment: evidence from the Bangladeshi banking industry. **Social Responsibility Journal**, United Kingdom, v. 12, n. 2, 2016. Disponível em: <<http://www-emeraldinsight-com.ez67.periodicos.capes.gov.br/doi/pdfplus/10.1108/SRJ-10-2014-0139>>. Acesso em 21 out. 2016.

REDDY, A. V.; GUMMADI, A. An Empirical Study on the Relationship between Determinants of Job Satisfaction and Job Satisfaction Itself among the Employers of Both Public and Private Sector Banks of Guntur Urban Region. **Internacional Business Management – Medwell Journals**, [s.l.], v. 7, n. 6, p. 446-451, 2013.

REGO, V. B. **Adoecimento psíquico no trabalho bancário: da prestação de serviços à (de) pressão por vendas**. Brasília: Editora Ex Libris, 2011.

RIGOPOULOU, I. et al. Information control, role perceptions, and work outcomes of boundary-spanning frontline managers. **Journal of Business Research**, Amsterdam, v. 65, n. 1, p. 626–633, 2012.

RONAN, W. W. Individual and situational relating to job satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, Washington, v. 54, p. 130, 1970.

ROSENSTOCK, K. I. V.; SANTOS, S. R.; GUERRA, C. S. Motivação e envolvimento com o trabalho na estratégia de saúde da família em João Pessoa, Paraíba, Brasil. **Revista Baiana de Saúde Pública**, Salvador, v. 35, n. 3, p. 591-603, 2011.

ROUQUAYROL, M. Z.; ALMEIDA FILHO, N. Epidemiologia e saúde. 6ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2006.

RUEDA, F. J. M. Análise fatorial confirmatória da Escala de Satisfação no Trabalho nas versões de 25 e 15 itens. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v. 15, n. 1, p. 82-88, 2015. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v15n1/v15n1a08.pdf>>. Acesso em 25 fev. 2016.

SANTOS, J. R. V. S.; MOURÃO L. Impacto do treinamento como variável preditora da satisfação com o trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**, São Paulo, v. 46, n. 3, p. 305-318, 2011.

SARAVANI, S. R.; ABBASI, B. Investigating the influence of job rotation on performance by considering skill variation and job satisfaction of bank employees. **Technical Gazette**, Berlin, v. 20, n. 3, p. 473-478, 2013.

SEVERINO, M. R.; EID, F.; CHIARELLO, C. L. Organização na economia solidária – desafios e limites na construção de modelo alternativo ao Taylorismo. **Revista Pegada**, Presidente Prudente, v. 14, n. 2, p. 143-162, 2013.

SHAFIQR R.; HASKI-LEVENTHAL, D.; POURNADER, M. The effect of employee CSR attitudes on job satisfaction and organizational commitment: evidence from the Bangladeshi banking industry, **Social Responsibility Journal**, United Kingdom, v. 12, n. 2 p. 228-246, 2016. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com.ez67.periodicos.capes.gov.br/doi/pdfplus/10.1108/SRJ-10-2014-0139>>. Acesso em: 17 out. 2016.

SILVA, L. S.; BARRETO, S. M. Stressful working conditions and poor self-rated health among financial services employees. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 46, n. 3, p. 407-416, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/rsp/v46n3/3520.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2016.

SILVA, P. S.; LIMA, S. M. O. Avaliação da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do Banco do Brasil S/A da agência Borborema – Campina Grande – PB. **Qualit@s Revista Eletrônica**, Campina Grande, v. 6, n. 1, p. 1-24, 2007. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/97/65>>. Acesso em: 01 mar. 2014.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Organização do trabalho e saúde dos trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 2, p. 226-234, 2012.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE SÃO PAULO. **Greve tem adesão de 60 mil bancários no 15º dia**. 2015. Disponível em: <<http://www1.spbancarios.com.br/noticia.asp?c=19214>>. Acesso em: 08 mar. 2016.

SIQUEIRA, M. M. M. **Satisfação no trabalho**. 1978. 81 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, Brasília, 1978.

_____. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional**: análise de um modelo pós-cognitivo. 1995. Tese (Doutorado) – Universidade de Brasília, Brasília, 1995.

_____. (Org.). **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SPECTOR, P. E. **Job Satisfaction**: Application, assessment, causes, and consequences. California: Sage Publications Inc., 1997.

_____. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2003.

SZNELWAR, L. I. (org.). **Saúde dos bancários**. São Paulo: Gráfica Atitude, 2011.

TLAISS, H. A. Determinants of job satisfaction in the banking sector: the case of Lebanese managers. **Employee Relations**, United Kingdom, v. 35, n. 4, p. 377-395, 2013. Disponível em <www.emeraldinsight.com/0142-5455.htm>. Acesso em: 22 abr. 2014.

TRALDI, M. T. F.; DEMO, G. Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração em uma universidade federal. **Revista Eletrônica de Administração**. Porto Alegre, v. 72, n. 2, p. 290-316, 2012.

VALLE, A. R. **Monitoramento da satisfação no trabalho em uma Empresa Financeira**. 2007. 181 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

VIEIRA, V. A.; APPIO, J.; SLONGO, L. A. Uma análise dos antecedentes da satisfação no trabalho em uma empresa madeireira. **Revista de Gestão da USP**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 1-18, 2007.

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

XIAOYAN, Z.; PUXI, O. Comparison of Factors Influencing Job Satisfaction in Domestic and Foreign Banks in China. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SCIENCE AND ENGINEERING, 2., 2010. **Anais...** IEEE, 2010. Disponível em <http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=5691854>>. Acesso em: 14 maio. 2014.

YAVAS, U.; BABACUS, E. **Relationships between organizational support, customer orientation, and work outcomes**. A study of frontline bank employees. 2010. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/0265-2323.htm>. Acesso em: 14 maio. 2014.

APÊNDICES

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO – DADOS SOCIOPROFISSIONAIS

1) Sexo: () M () F

2) Idade

- () Menor de 20 anos
- () 20 a 29 anos.
- () 30 a 39 anos.
- () 40 a 49 anos.
- () Acima de 50 anos

3) Escolaridade

- () ensino médio
- () ensino superior incompleto
- () ensino superior completo (graduação) Especificar: _____
- () pós-graduação Especificar: _____

4) Tempo que trabalha na empresa

- () menos do que 3 meses
- () acima de 3 meses a menos de 1 ano
- () 1 a 10 anos.
- () 11 a 19 anos.
- () acima de 20 anos

5) Tempo no cargo atual

- () menos de 1 ano .
- () 1 a 5 anos.
- () 6 a 10 anos
- () acima de 10 anos

6) Carga horária de trabalho diária

- () 6 horas. () 8 horas.

7) Exerce cargo gerencial

- () sim () não

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Correio Eletrônico)

Prezado Profissional,

Gostaria de convidá-lo a participar como voluntário (a) em um estudo científico intitulado **“Satisfação no trabalho de profissionais do setor bancário em unidades de uma instituição financeira”**, que tem como objetivo geral identificar os níveis de satisfação no trabalho de profissionais que atuam em serviços de um banco comercial e os fatores determinantes desta satisfação. A sua participação será muito importante para o estudo.

Reforçamos que esta pesquisa tem objetivos acadêmicos e não se trata de uma pesquisa realizada pelo Banco. A instituição apenas a autorizou e não terá acesso às respostas individuais. A referida pesquisa está sob a responsabilidade da pesquisadora Rosângela Corrêa, mestranda da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP/USP), com orientação da Profa. Silvia Helena Henriques Camelo. Concordando livre e voluntariamente em participar da pesquisa, será apresentado o web site para seu acesso virtual de um questionário composto por duas partes: a primeira com perguntas relativas ao perfil social e profissional tais como: sexo, idade, formação acadêmica tempo no cargo e jornada de trabalho. A segunda parte é composta pela EST – Escala de Satisfação no Trabalho, tem como objetivo avaliar o grau de contentamento do trabalhador.

Apenas solicitamos que expresse verdadeiramente seu sentimento em relação ao que será perguntado. A participação no preenchimento do questionário consumirá no máximo 10 minutos. Em relação aos riscos, a aplicação do instrumento pode gerar possíveis desconfortos leves ao responder o instrumento, podendo suscitar questões e/ou gerar reflexões de ordem pessoal/profissional. Dessa forma, o pesquisado poderá interromper a pesquisa no meio eletrônico a qualquer momento, se for do seu desejo, minimizando esses possíveis riscos. Cabe destacar que os resultados deste estudo podem contribuir sobremaneira para área de saúde do trabalhador, bem como na área de gestão de pessoas, nas dimensões da prática, ensino e pesquisa, preservando o sigilo de identidade dos participantes em conformidade com a Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012 do Conselho Nacional de Saúde. Em caso de dúvidas poderá contatar a pesquisadora responsável no telefone ou endereço abaixo. Os resultados desta pesquisa serão

publicados e divulgados em revistas e eventos científicos.

Cabe ainda esclarecer que as garantias e os direitos, mesmo que indiretos a seguir relacionados são assegurados:

- a garantia de oferecer resposta a qualquer pergunta ou esclarecimento a qualquer dúvida acerca dos procedimentos, riscos, benefícios e outros relacionados com a pesquisa;
- a liberdade de retirar seu consentimento a qualquer momento e deixar de participar no estudo sem que isso traga prejuízo para o seu trabalho;
- a segurança de que não será identificado e que será mantido o caráter confidencial da informação relacionada com a sua privacidade;
- o compromisso de lhe proporcionar informação atualizada durante o estudo, ainda que esta possa afetar sua vontade de continuar participando;
- que se existirem custos estes serão absorvidos pelo orçamento da pesquisa e não haverá qualquer tipo de gratificação pela sua participação;
- que terá direito a indenização conforme as leis vigentes no país caso ocorra decorrente de sua participação na pesquisa.

Declaro que esta via foi assinada pela pesquisadora, constando o endereço eletrônico da pesquisadora. Adicionalmente, informo o contato do Comitê de Ética em Pesquisa da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, o qual tem a finalidade de proteger eticamente os participantes da pesquisa. Agradeço a sua colaboração.

- ☐ Concordo livre e voluntariamente em participar da pesquisa

ANEXO A - EST – Escala de Satisfação no Trabalho

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique o quanto você se sente satisfeito com cada um deles, marcando na tabela o número que melhor representa sua resposta.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

No meu trabalho atual sinto-me satisfeito ou insatisfeito...

1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas	1	2	3	4	5	6	7
2. Com o modo como o meu chefe organiza o trabalho do meu setor	1	2	3	4	5	6	7
3. Com o número de vezes em que já fui promovido nesta empresa	1	2	3	4	5	6	7
4. Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido	1	2	3	4	5	6	7
5. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
6. Com o tipo de amizade que os meus colegas demonstram por mim	1	2	3	4	5	6	7
7. Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	1	2	3	4	5	6	7
8. Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	1	2	3	4	5	6	7
9. Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
10. Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	1	2	3	4	5	6	7
11. Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	1	2	3	4	5	6	7
12. Com o meu salário comparado ao custo de vida	1	2	3	4	5	6	7
13. Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço	1	2	3	4	5	6	7
14. Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
15. Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês	1	2	3	4	5	6	7
16. Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	1	2	3	4	5	6	7
17. Com a quantidade de amigos que eu tenho entre os meus colegas de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
18. Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
19. Com o entendimento entre mim e meu chefe	1	2	3	4	5	6	7
20. Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa	1	2	3	4	5	6	7
21. Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
22. Com a maneira como o meu chefe me trata	1	2	3	4	5	6	7
23. Com a variedade das tarefas que realizo	1	2	3	4	5	6	7
24. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
25. Com a capacidade profissional do meu chefe	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO B - Páginas do livro *Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão* (SIQUEIRA, 2008).

M489 Medidas do comportamento organizacional [recurso eletrônico] : ferramentas de diagnóstico e de gestão / Mirlene Maria Matias Siqueira (Org.) ; Álvaro Tamayo ... [et al.]. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre : Artmed, 2008.

Editado também como livro impresso em 2008.
ISBN 978-85-363-1494-5

1. Psicologia - Trabalho. I. Siqueira, Mirlene Maria Matias. II. Tamayo, Álvaro.

CDU 159.9:331

Catálogo na Publicação Mônica Ballejo Canto – CRB 10/1023.

16

Satisfação no trabalho

Mirlene Maria Matias Siqueira

Satisfação no trabalho é um tema que tem mobilizado a atenção de pesquisadores do comportamento organizacional e de gestores empresariais desde as primeiras décadas do século XX. Inicialmente, a procura por compreensão dos sentimentos que emergiam entre os trabalhadores foi marcada pela aproximação de satisfação com o processo motivacional. Por longo tempo satisfação e motivação no trabalho estiveram juntas nas teorias que tratavam das características individuais responsáveis por comportamentos de trabalho, tais como: teoria de motivação-higiene (Herzberg, Mausner e Snyderman, 1959), teoria de satisfação de necessidades (Vroom, 1964) e teoria de expectativas e instrumentalidade (Hackman e Porter, 1971). Estes estudiosos defendiam a noção de ser a satisfação no trabalho um componente da motivação que levava trabalhadores a apresentarem indicadores de comportamentos de trabalho importantes para os interesses empresariais, tais como aumento do desempenho e da produtividade, permanência na empresa e redução de faltas ao trabalho. Dentro desta perspectiva, satisfação foi estudada como uma “causa” de comportamentos no trabalho.

Posteriormente, entre os anos de 1970 e 1980, período em que o conceito de atitude dominava o pensamento de estudiosos do comportamento humano, satisfação no trabalho passou a ser concebida como uma atitude. Nesta época, satisfação também era tida como um fator com capacidade de predizer diferentes comportamentos de trabalho tais como produtividade, desempenho, rotatividade e absenteísmo (Tiffin e McCormick, 1975). Ainda hoje é possível encontrar o conceito de satisfação no trabalho sendo tratado como atitude, especialmente em manuais do comportamento organizacional (Hellriegel, Slocum e Woodman, 2001; Robbins, 1998). Seja por meio de sua compreensão como fator motivacional ou por sua natureza atitudinal, entende-se que trabalhador satisfeito seja também produtivo.

Uma segunda vertente de estudos sobre satisfação no trabalho está imbricada nos pressupostos humanistas e sociais que cobram das empresas maiores

268 Mirlene Maria Matias Siqueira & cols.

lho de indivíduos dos sexos masculino e feminino que tenham preparo para ler e compreender as instruções, os itens e o procedimento de responder à medida, por meio do uso de uma escala de sete pontos.

Para garantir maior tranquilidade aos que desejarem aplicar a EST, as próximas seções deste capítulo apresentarão o método aplicado no seu processo de construção e validação, os resultados que revelaram os indicadores psicométricos da EST, bem como as orientações para a sua aplicação, apuração e interpretação dos resultados obtidos.

CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DA ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO – EST¹

A EST é uma medida multidimensional, construída e validada 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 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).

Após o teste de clareza e compreensão das instruções e itens da EST, 287 trabalhadores participaram do seu processo de validação. Sobre as respostas dos sujeitos, obtidas por meio de uma escala de 7 pontos (1 = totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito), foram realizadas análises dos componentes principais (PC) com rotações oblíqua (*oblimin*) e ortogonal (*varimax*). Destas análises extraíram-se cinco componentes com autovalores iguais ou maiores do que 1,0, os quais explicavam 64,8% da variância total. Agrupamentos de itens mais consistentes foram obtidos a partir da rotação oblíqua. Através de critérios propostos por Pasquali (1999) para seleção de fatores e itens, os cinco componentes extraídos foram mantidos e eliminados três itens, todos integrantes de **satisfação com a estabilidade no emprego**, visto que os mesmos haviam apresentado carga fatorial importante ($CF > 0,35$) no componente **satisfação com as promoções**.

O conjunto de 25 itens retidos, após rotação oblíqua, compôs os conceitos de **satisfação com os colegas de trabalho** (Fator 1, cinco itens, $\alpha = 0,86$), **satisfação com o salário** (Fator 2, cinco itens, $\alpha = 0,92$), **satisfação com a chefia** (Fator 3, cinco itens, $\alpha = 0,90$), **satisfação com a natureza do trabalho** (Fator 4, cinco itens, $\alpha = 0,82$) e **satisfação com as promoções** (Fator 5, cinco itens $\alpha = 0,87$). As qualidades psicométricas da EST, dentro de uma

¹ Autor: Siqueira, M.M.M. (1995).

Medidas do comportamento organizacional **269**

abordagem fatorial, podem ser atestadas pela pureza de seus cinco componentes, pelas altas cargas fatoriais de seus 25 itens cujos valores ficaram entre 0,49 a 0,88, como também pela homogeneidade semântica existente entre os itens de cada componente. Adicionalmente, foram obtidos índices satisfatórios de precisão para cada um dos seus cinco componentes que, apesar de congregarem, respectivamente, apenas cinco itens, produziram valores altos de precisão (α de Cronbach), variando de 0,82 a 0,92 (Quadro 16.1). A versão completa da EST com 25 itens encontra-se no final deste capítulo.

QUADRO 16.1

Dimensões, definições, itens e índices de precisão da EST em sua forma completa com 25 itens

Dimensões	Definições	Itens	Índices de precisão
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 24	0,86
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.	5, 8, 12, 15 e 21	0,92
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	2, 9, 19, 22 e 25	0,90
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o trabalhador e com a variedade das mesmas.	7, 11, 13, 18 e 23	0,82
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	3, 4, 10, 16 e 20	0,87

ANEXO C - Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE ENFERMAGEM DE RIBEIRÃO PRETO

Centro Colaborador da Organização Mundial da Saúde
para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem

Avenida Bandeirantes, 3900 - Ribeirão Preto - São Paulo - Brasil - CEP 14060-902
Fone: 01 16 3315-2282 - 33 16 3315-3381 - Fax: 01 16 3315-2218
www.eerp.usp.br - eerp@eerp.usp.br

COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA EERP/USP

CEP-EERP/USP - 114/2015

Ribeirão Preto, 05 de agosto de 2015.

Prezada Senhora,

Comunicamos o projeto de pesquisa, abaixo especificado, foi analisado e considerado **APROVADO** pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, em sua 197ª Reunião Ordinária, realizada em 05 de agosto de 2015.

Protocolo CAAE: 46952215.7.0000.5393

Projeto: Satisfação no trabalho de profissionais do setor bancário em unidades de uma instituição financeira.

Pesquisadores: Sílvia Helena Henriques Camelo
Rosângela Corrêa

Em atendimento à Resolução 466/12, deverá ser encaminhado ao CEP o relatório final da pesquisa e a publicação de seus resultados, para acompanhamento, bem como comunicada qualquer intercorrência ou a sua interrupção.

Atenciosamente,

Prof. Dra. Claudia Benedita dos Santos
 Coordenadora do CEP-EERP/USP

Ilma. Sra.
 Profa. Dra. Sílvia Helena Henriques Camelo
 Departamento de Enfermagem Geral e Especializada
 Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto - USP