

SATISFAÇÃO DOS ESTAGIÁRIOS NO TRABALHO: um estudo em uma agência bancária de Brasília-DF.

INTERN SATISFACTION AT WORK: a study in a bank agency in Brasília-DF.

Rebecca Mendonça Moraes¹

André Luiz Dias²

RESUMO

MORAES, Rebecca Mendonça. **SATISFAÇÃO DOS ESTAGIÁRIOS NO TRABALHO:** um estudo em uma agência bancária de Brasília-DF. Artigo (Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB), Brasília-DF, 08 de dezembro de 2023.

O presente trabalho teve como objetivo geral analisar a satisfação dos estagiários de uma agência bancária de Brasília-DF. No que diz respeito a pesquisa, esta é caracterizada como básica, descritiva e de abordagem quantitativa. A população inclui estagiários alocados em uma agência bancária do Distrito Federal. Utilizou-se como instrumento de pesquisa a Escala de Satisfação no Trabalho- EST, na versão reduzida, desenvolvida e validada por . A análise dos dados foi conduzida por meio do google planilhas, empregando o método da estatística descritiva para os cálculos. Os resultados indicaram que os participantes estão satisfeitos com a troca de relacionamento com a chefia, mas demonstraram insatisfação em relação à remuneração. Como contribuição, o estudo destaca a necessidade de a organização pesquisada adotar políticas de gestão estratégicas de pessoas.

Palavras-chave: Motivação; Satisfação no trabalho; Estagiário.

RESUMO EM LÍNGUA ESTRANGEIRA

¹ Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - Campus Brasília. E-mail: rebecca.moraes@estudante.ifb.edu.br.

² Orientador do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - Campus Brasília. E-mail: andre.dias@ifb.edu.br

ABSTRACT

The present study aimed to analyze the satisfaction of interns at a bank agency in Brasília-DF. Regarding the research, it is characterized as basic, descriptive, and quantitative in approach. The population includes interns allocated in a bank agency in the Federal District. The research instrument used was the Job Satisfaction Scale - JSS, in its reduced version, developed and validated by [name]. Data analysis was conducted using Google Sheets, employing descriptive statistics for calculations. The results indicated that participants are satisfied with the relationship exchange with management, but showed dissatisfaction regarding remuneration. As a contribution, the study highlights the need for the researched organization to adopt strategic people management policies.

Palavras-chave estrangeira: Motivation; Job satisfaction; Intern.

Data de aprovação: 08/12/2023

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como tema discutir sobre os fatores de motivação relacionados à satisfação do estagiário no trabalho, em uma agência bancária do Distrito Federal (DF). Dessa forma, busca-se responder à seguinte pergunta de pesquisa: Qual é o grau de satisfação dos estagiários de uma agência bancária em Brasília-DF? Para tanto, elencou-se como objetivo geral analisar a satisfação dos estagiários de uma agência bancária em Brasília-DF. Destaca-se que a pesquisa é caracterizada como básica, descritiva e de abordagem quantitativa. Nos termos do § 2º da Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, o estágio visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho. O estágio é de suma importância para a vida do indivíduo, devido a ter grande influência na moldagem da identidade pessoal. Hackman e Oldham (1975 apud GONDIM; SILVA, 2014, p. 16) acreditam que, à medida que o colaborador encontra mais prazer no trabalho, resultados ainda melhores serão alcançados e esperados pela organização. Conforme pontuam os autores:

O estágio se constitui como um campo de conhecimento, o que significa atribuir-lhe um estatuto epistemológico que supera sua tradicional redução à atividade prática instrumental. Enquanto campo de conhecimento, o estágio se produz na interação dos cursos de formação com o campo social no qual se desenvolvem as práticas educativas. (PIMENTA; LIMA, 2005, p. 6).

O entendimento de satisfação no trabalho é configurado a partir da fundamentação de 4 teorias principais: teoria de dois fatores de Herzberg, teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, teoria da Existência, Relacionamento e crescimento de Alderfer, e teoria das necessidades de McClelland. Cada uma dessas teorias possuem uma perspectiva específica sobre as exigências inerentes à condição humana. De acordo com Robbins (2010), a satisfação no trabalho denota a disposição geral de um indivíduo em relação às tarefas que desempenha. Um elevado grau de satisfação laboral reflete em atitudes favoráveis em relação ao trabalho, enquanto a insatisfação se manifesta por meio de atitudes desfavoráveis.

A importância de se comunicar e investigar esse tema é de suma importância para as empresas que desejam se manter em um nível elevado no mercado e se destacar no mercado de serviços. No entanto, é necessário reconhecer os elementos influentes para a motivação e investir na qualificação dos colaboradores. Quanto mais colaboradores insatisfeitos, menos ânimo e determinação terão para expressar seus conhecimentos e habilidades (EREZ; KLEINBECK; THIERRY, 2001).

1.1 Questão da pesquisa

Qual é o grau de satisfação dos estagiários de uma agência bancária em Brasília-DF?

1.2 Objetivo geral

Analisar a satisfação dos estagiários de uma agência bancária em Brasília-DF.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Gestão de Pessoas

Sabe-se que em um mundo globalizado, diversas áreas estão sujeitas a mudanças e em constante evolução, de modo que, as organizações também sejam alvos dessas transformações. Consequentemente, a relação entre empresas e trabalhadores também sofreram influência, assim, a área de administração dos recursos humanos (ARH) ou popularmente conhecido como recursos humanos (RH) foi afetada por essas transformações e passou a ser caracterizada principalmente como gestão de pessoas (GP) e gestão do talento humano. (CHIAVENATO, 2014, p.1).

Chiavenato (2014, p.2), informa que a ARH na era industrial, priorizava os recursos em detrimento das pessoas, colocando-as como recursos produtivos e oferecendo um trabalho mais isolado e um tratamento padronizado e uniforme, sendo vistos apenas como força de trabalho. A partir da era da informação, caracterizado pela intensa competitividade e mudanças contínuas e imprevisíveis, os indivíduos passaram a ser o elemento chave que sustenta e impulsiona o êxito organizacional.

Conforme preconiza Chiavenato (2004), ocorreu tanto a mudança da nomenclatura para GP, como a utilização do termo “colaboradores” para titular os trabalhadores das organizações. Além disso, passaram a receber tratamento individualizado e personalizado, com ênfase tática e estratégica.

As pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional: elas passam a constituir a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente competitivo (CHIAVENATO, 2004, p.04).

Dutra e Bittencourt (2011) definem gestão de pessoas (GP) como uma prática que engloba habilidades para inspirar os colaboradores na consecução dos objetivos organizacionais, utilizando estratégias para cultivar comprometimento, motivação e consequentemente entusiasmo. No contexto organizacional, o pilar fundamental para o funcionamento de uma empresa depende diretamente das pessoas. Milioni (2002, apud DUTRA, 2009, p.10) também afirma que a GP consiste na aplicação de

estratégias e processos voltados para ativação dos talentos, potenciais e habilidades dos colaboradores de uma organização.

Em razão disso, cada profissional possui expectativas a serem supridas por meio do desempenho de uma função ou posição em uma organização, como chances de progresso, estabilidade no emprego, qualidade de vida e satisfação pessoal. Sob outra perspectiva, as instituições também possuem interesses em atingir determinadas expectativas pré estabelecidas. Assim, a gestão de pessoas não pode ser incorporada de maneira independente de outras áreas da empresa, pois os objetivos que as organizações buscam atingir, está fundamentalmente condicionado às ações dos funcionários. Se essas ações estiverem alinhadas com os objetivos almejados pelas organizações, as probabilidades de alcançar o êxito são ampliadas.

Em face desses objetivos e expectativas de ambas as partes, o ideal é que haja uma parceria entre o colaborador e a empresa, dentro de uma relação ganha-ganha. Ou seja, ganham os colaboradores à medida que, gradativamente, possam alcançar seus objetivos e as organizações da mesma forma (DUTRA; BITTENCOURT, 2011, p. 17).

2.2 Clima organizacional e Cultura Organizacional

Para Simons (2020), o clima organizacional trata-se das práticas que proporcionam comportamentos esperados por parte dos colaboradores. Guez et al. (2020) consideram que o clima é reflexo do comprometimento da empresa com os próprios valores, influenciando também no comprometimento dos colaboradores.

Agarwal e Gupta (2021) afirmam que a boa liderança tem objetivos claros, equilíbrio entre as funções da equipe, um bom sistema de gerenciamento de conflitos, boas relações interpessoais fora do ambiente e incentivo ao trabalho colaborativo. Para Guez et al. (2020), a literatura apoia a relação entre liderança e um clima de trabalho adequado, considerando que os colaboradores que possuem um bom líder percebem um clima positivo. Almeida (2014) considera que a liderança se trata da capacidade de direcionar um grupo para atingir objetivos. Um dos papéis da liderança é orientar para conquistar, interagir e gerar impacto.

Os líderes fazem julgamentos cruciais, fornecem opiniões de especialistas e equilibram todos os

elementos do negócio. Essa visão é apoiada por outros autores, que concordam com o fato de que a gestão da inovação em uma organização depende em grande parte da liderança superior dessa organização (AGARWAL; GUPTA, 2021, p.76).

Por sua vez, a cultura organizacional tem um caráter histórico mais profundo, remete às origens da organização, ao processo de definição de seus valores básicos e à modelagem dos padrões culturais. É composta pelo ambiente, comportamento visível, produtos, histórias, mitos, heróis e valores (políticas e práticas), ou seja, é a identidade da empresa.

No que se refere à cultura organizacional, vale a pena voltar um pouco na história e refletir quanto à utilização do termo. Em 1982, o termo “Cultura Organizacional” foi criado por Edgar Schein, no livro “Psicologia Organizacional”. Para o autor, a cultura se assemelha ao caráter de um indivíduo para grupos e organizações (SCHEIN; 1992). Schein define ainda três níveis para compreender a cultura de uma organização: No nível mais superficial, denominado de ‘Artefatos’, a cultura pode ser percebida de forma visível, nos aspectos físicos da organização (layout), em seu organograma e no comportamento de seus integrantes, por exemplo. De maneira mais profunda, têm-se o segundo nível, conhecido como ‘Valores’, onde se percebe de forma mais sutil os valores definidos pela organização, as normas e filosofias seguidas, ou seja, o que racionalmente rege a cultura e postura dos colaboradores. No entanto, é no cerne da cultura - no terceiro nível - onde se encontram as crenças inconscientes que influenciam nos sentimentos, percepções, pensamentos e atitudes vivenciadas pela organização. Esse nível dos ‘Pressupostos’ é o mais profundo e, portanto, o mais difícil de ser alterado, principalmente nas empresas em que a cultura organizacional não foi estrategicamente formulada e construída por meio de ações formalmente induzidas.

A cultura organizacional tem sua origem como campo de estudo na década de 70, sendo ainda objeto de vários estudos com o intuito de contribuir com o seu entendimento e observar com mais afinco como funciona uma organização. Ou seja, ao observar como ela desempenha o seu papel na tomada de decisão, como ela foca em seu futuro, percebe-se que tudo depende da harmonia de todos os setores de trabalho, em conjunto com todos seus colaboradores. Assim, a cultura

organizacional pode ser compreendida como um sistema de valores partilhados e de crenças que permeiam as pessoas, as estruturas organizacionais e os sistemas de organização (FAJARDO et al, 2020).

2.3 Motivação

De acordo com Robbins (2005, p.132), “A motivação é um processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta”. Dessa forma, a motivação é vista como uma componente essencial do processo de gestão, sendo reconhecida como condição crucial e indispensável para atingir os objetivos tanto no trabalho quanto nas organizações. Em termos gerais, o motivo é tudo o que estimula uma pessoa a agir de uma maneira específica ou, pelo menos, que cria uma inclinação para um comportamento particular. Esse impulso à ação pode resultar de um estímulo externo, originado do ambiente, ou ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo (CHIAVENATO, 2000).

A conexão entre os fatores intrínsecos e extrínsecos pode ser fundamentada na teoria de higiene-motivação, baseada em dois fatores motivacionais, desenvolvida por Frederick Herzberg. Os fatores intrínsecos referem-se à satisfação no trabalho, à sensação de prazer e identificação com as tarefas, à busca por desenvolvimento pessoal e profissional, à autonomia na execução do trabalho, ao reconhecimento dos colegas, entre outros. Por outro lado, os fatores extrínsecos (higiênicos) estão associados a aspectos externos, como o ambiente organizacional, salários, remunerações e benefícios, os quais atende às necessidades básicas dos indivíduos, reduzindo o desconforto que, quando presente, resulta em insatisfação e, possivelmente, na intenção de deixar o emprego ou na falta de motivação para cumprir suas tarefas de forma eficiente e satisfatória.

Segundo a teoria de Herzberg (1997), motivação e satisfação no trabalho são, em certo sentido, conceitos interligados e podem impactar diversas variáveis organizacionais, tais como eficiência, eficácia e produtividade. Robbins et al. (2011), afirma que os indivíduos satisfeitos não obrigatoriamente apresentam a maior produtividade. Contudo, aqueles insatisfeitos têm uma propensão a desligar-se da

empresa, a faltar com frequência e a gerar uma qualidade de trabalho inferior em comparação aos indivíduos satisfeitos. A felicidade na organização e a satisfação no trabalho são fatores determinantes para o sucesso organizacional.

Compreende-se que a motivação desempenha um papel crucial nas organizações. É indiscutível o impacto positivo que se verifica no ambiente organizacional quando uma instituição adota estratégias voltadas para o bem-estar dos colaboradores.

2.4 Satisfação

Conforme Siqueira, considerando o resultado de pesquisas sobre os fatores que podem gerar insatisfação ou satisfação no trabalho, descreve que

[...] existem evidências acumuladas por estudos brasileiros (Meleiro; Siqueira, 2005; Padovam, 2005; Siqueira, 2003, 2005; Tamayo, 1998) apontando o forte impacto de fatores do contexto sócio organizacional, tais como valores organizacionais, percepção de justiça, percepções de suporte e de reciprocidade que emergem das relações das trocas sociais e econômicas entabuladas entre empregados e organizações. Os resultados desses estudos sinalizam que satisfação no trabalho seria um sentimento extremamente sensível às políticas e práticas gerenciais, especialmente aquelas que definem os procedimentos e a distribuição de retornos (percepções de justiça no trabalho) para os comportamentos de trabalhadores, que revelam se a empresa está comprometida com seus colaboradores, ou seja, o quanto a empresa se preocupa com o bem-estar deles (percepção de suporte organizacional) e o quanto ela (a empresa) estaria disposta a retribuir aos seus empregados os esforços e todos os investimentos que eles aplicam na organização (reciprocidade organizacional) (SIQUEIRA, 2008, p. 266).

A consideração pela harmonização das dinâmicas entre a corporação e o indivíduo surgiu como um fator de destaque no contexto organizacional. Enquanto a

empresa busca alcançar o êxito dentro do seu mercado, o indivíduo anseia por reconhecimento, respeito e uma retribuição justa pelo seu esforço laboral. (KUNKEL; VIEIRA, 2012).

A investigação da satisfação laboral se mostra imprescindível. Diversos instrumentos estão disponíveis para avaliar o nível de contentamento dos funcionários em relação ao trabalho, permitindo a coleta, análise e mensuração dos sentimentos de satisfação ou insatisfação dos indivíduos pesquisados, assim como identificar em que aspectos a organização precisa intervir para resolver eventuais problemas. Siqueira (2008) desenvolveu a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), que utiliza 25 variáveis para o questionário completo, o que foi utilizado nesta pesquisa, porém utilizando a versão reduzida.

A aplicação de questionários voltados para a avaliação da satisfação laboral representa uma contribuição adicional para a análise do comportamento dos colaboradores dentro das estruturas organizacionais (SIQUEIRA, 2008). Considerando que a maior parte do tempo de um indivíduo é dedicada ao trabalho, é crucial cultivar relações positivas para reter essa força de trabalho. O sentimento de contribuir de forma significativa para o grupo e de que seu trabalho resulta em benefícios para a organização impulsiona o indivíduo a se dedicar cada vez mais. Como resultado, o nível de satisfação tende a ser alto. Por outro lado, a insatisfação pode levar a um aumento no absenteísmo e na rotatividade de empregados, redução no ritmo de execução das tarefas, negligência com a qualidade do trabalho e falta de compromisso com as metas e resultados da empresa. Todos esses desdobramentos são provocados pelo sentimento negativo do indivíduo em relação ao seu trabalho (ANDRADE *et al.*, 2007).

3 METODOLOGIA

Esta seção tem por desígnio explorar a caracterização da pesquisa, população ou amostra, instrumento de coleta de dados e, por último, coleta e análise de dados.

3.1 Caracterização de pesquisa

Segundo Zanella (2013), método é o modo que o pesquisador opta por empregar ou aprofundar sobre seu entendimento a respeito de um objeto específico, um evento ou um fenômeno. Engloba uma sequência de abordagens e técnicas empregadas com o propósito de adquirir determinado saber circunscrito. Do ponto de vista de Marconi e Lakatos (2003, p.83), o método “é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo, conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

O presente estudo tem como pergunta de pesquisa: “Qual é o grau de satisfação dos estagiários de uma agência bancária em Brasília-DF?” Além de ser caracterizado como básico, descritivo e quantitativo, tem como finalidade analisar a satisfação dos estagiários de uma agência bancária de Brasília-DF.

Por conseguinte, ocorreu em uma instituição bancária fundada há mais de cinco décadas. Iniciou suas atividades na região centro-oeste e, alguns anos depois de sua fundação, ganhou influência para instalar agências em 6 estados do Brasil, contendo no total, mais de 5.000 colaboradores, de acordo com o *site* do banco. A empresa exerce atividades no mercado fornecendo os produtos de empréstimos, financiamento, câmbio, cartões, consórcios, contas e investimentos.

3.2 População ou Amostra

Tal pesquisa contou com um total de 15 estagiários, não incluindo a pesquisadora. Optou-se por limitar a apresentação do questionário exclusivamente no departamento bancário de lotação da pesquisadora, explorando a identificação dos fatores de satisfação e insatisfação nesse setor em particular. Participaram da pesquisa 14 estagiários, os quais forneceram respostas por auto consciência.

Na presente pesquisa, a escolha desse grupo específico de colaboradores no âmbito da agência bancária é fundamentada pela condição da pesquisadora/discente, que integra o corpo de estagiários dessa instituição há nove meses.

Dessa forma, visando assegurar a máxima confiabilidade das respostas, foram fornecidas orientações aos participantes para dissipar eventuais dúvidas

sobre o propósito da pesquisa e a confiabilidade das informações no corpo do formulário.

3.3 Instrumentos de coleta de dados

Este trabalho de pesquisa foi conduzido em 2023, no qual os estagiários do banco obtiveram, por meio da plataforma *Google Forms*, o questionário digital compartilhado em suas caixas de entrada de e-mail individuais. Esteve disponível para preenchimento dentro do prazo de 48h. Para Yin (2001), o estudo de caso envolve uma análise empírica de um fenômeno atual no cenário da vida real, principalmente quando as fronteiras entre esse fenômeno e seu contexto não são nitidamente estabelecidas.

Quanto à ferramenta utilizada, tomou-se como referência instrumentos validados por Siqueira (2008), optando pela utilização da versão reduzida da EST, e nas definições e exemplos dos fatores motivacionais e higiênicos usados em estudos de Herzberg (1997). O questionário é constituído de 15 itens, que requerem respostas em escala do tipo *likert* de 1 a 5, na qual 1= totalmente insatisfeito, 2= insatisfeito, 3= neutro, 4= satisfeito, e 5= totalmente satisfeito. Destaca-se que, na análise, é importante levar em conta que um escore médio mais elevado está associado a um nível mais alto de contentamento ou satisfação do funcionário em relação à dimensão específica de seu trabalho.

3.4 Coleta e Análise dos dados

Para realizar a análise de dados da presente pesquisa, utilizou-se a estatística descritiva.

Com a finalidade de coletar informações, aplicou-se um questionário. Após a coleta de dados referente às respostas dos participantes da pesquisa, os dados foram sistematizados e dispostos em gráficos e quadros, utilizando para tanto o google planilhas. Com o auxílio desse software (Google Planilhas), as respostas ao formulário foram interpretadas utilizando o método da estatística descritiva, com o propósito de verificar as determinantes primordiais da motivação para o trabalho.

Com o propósito de aprimorar a interpretação dos dados coletados, em virtude da aplicação do formulário, as perguntas constantes no documento foram classificadas em 05 categorias (SIQUEIRA *et al*, 2008), composta por 15 itens, conforme o quadro 1:

Quadro I - Categoria de análise

Construto	Variáveis
SATISFAÇÃO COM O COLEGAS	1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho 2. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim 7. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho
SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO	9. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho 10. Com o meu salário comparada à minha capacidade profissional 13. Com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho
SATISFAÇÃO COM A CHEFIA	5. Com o entendimento entre mim e meu chefe 6. Com a maneira como o meu chefe me trata 15. Com a capacidade profissional de meu chefe
SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO	3. Com o grau de interesse que minhas tarefas despertam 4. Com a capacidade de meu trabalho me absorver 14. Com a variedade de tarefas que realizo
SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES	8. Com o número de vezes que já fui promovido nesta instituição 11. Com a maneira como a empresa realiza

	promoções de seu pessoal 12. Com as oportunidades de ser promovido ou ter ascensão nesta empresa
--	--

Fonte: dados da pesquisa.

4 RESULTADOS

A seguir, serão expostos os resultados adquiridos por meio da ferramenta utilizada nesta investigação, com a análise dos dados provenientes deste questionário. Dessa forma, serão delineados os resultados referentes à versão reduzida da Escala de Satisfação no Trabalho (EST).

4.1 Perfil dos respondentes

A amostragem desta pesquisa é composta por 57,1% de estagiários do sexo feminino e 42,9% do sexo masculino. Quanto à faixa etária, a maioria situa-se entre 19-24 anos, com apenas dois estagiários fora desse intervalo. Além disso, no que se refere à escolaridade, 100% dos estudantes estão cursando a primeira graduação. Dentre esses, 76,9% já possuem experiência prévia de estágio ou trabalho em outras organizações, enquanto apenas 23,1% estão realizando estágio pela primeira vez.

4.2 Resultados descritivos da satisfação no trabalho

As estatísticas descritivas, referentes à EST reduzida estão exibidos na Tabela 1, ressaltando os níveis de satisfação dos estagiários para cada item analisado. Será considerado que, quanto maior for a média, maior será o grau de satisfação do participante em relação à variável em questão, e quanto menor a média obtida, menor será o grau de satisfação. Cabe lembrar que o questionário foi construído com respostas baseadas em escala do tipo *likert*, variando entre 1 (totalmente insatisfeito) e 5 (totalmente satisfeito).

Ao avaliar o instrumento de medição da Satisfação no Trabalho de maneira

global, conforme apresentado na Tabela 1, as médias de resposta variaram entre 1,21 e 4,50. Serão apresentadas todas as médias e coeficientes de variação (c.v.) referentes aos itens da Escala.

O fator que evidencia a maneira de como o chefe trata os subordinados, apresentou a maior média (4,50), identificando haver satisfação com a relação com a chefia, tendo seu Coeficiente de Variação (C.V.) baixo (0,14), dando a aferir que as diferenças nas respostas são mínimas e que a amostragem dessas respostas pode ser considerada homogênea.

No que diz respeito ao fator que obteve a média mais baixa (1,21) refere-se à satisfação com o salário em comparação com a quantidade de trabalho e esforço despendidos pelo indivíduo, indicando que a satisfação com o salário em comparação ao esforço e quantidade de trabalho é insatisfatória. Além disso, estes itens apresentaram um coeficiente de variação elevado (0,35), indicando que as percepções são heterogêneas, ou seja, enquanto alguns estão mais insatisfeitos, outros estão satisfeitos com esse aspecto.

Tabela 1- Média e Coeficiente de variação (C.V.) das variáveis de satisfação no trabalho segundo a EST- reduzida

ITEM	MÉDIA	C.V.
1. Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho	3,86	0,20
2. Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	4,21	0,14
3. Com o grau de interesse que minhas tarefas despertam	3,29	0,35
4. Com a capacidade de meu trabalho me absorver	3,36	0,36

5. Com o entendimento entre mim e meu chefe	4,43	0,15
6. Com a maneira como o meu chefe me trata	4,50	0,14
7. Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	3,79	0,24
8. Com o número de vezes que já fui promovido nesta instituição	1,71	0,48
9. Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	1,21	0,35
10. Com o meu salário comparada à minha capacidade profissional	1,50	0,43
11. Com a maneira como a empresa realiza promoções de seu pessoal	2,00	0,48
12. Com as oportunidades de ser promovido ou ter ascensão nesta empresa	1,50	0,51
13. Com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho	1,21	0,35
14. Com a variedade de tarefas que realizo	2,43	0,58
15. Com a capacidade	4,29	0,17

profissional de meu chefe		
---------------------------	--	--

Fonte: dados da pesquisa.

Como supracitado ao decorrer da pesquisa, a Escala de Satisfação no Trabalho reduzida foi fundamentada em cinco fatores apresentados no quadro I. A tabela 2 exibe a média e o coeficiente de variação (C.V.) dos cinco fatores de satisfação nesta organização. As médias variaram entre 1,31 e 4,40, com uma média geral de 2,88, enquanto os coeficientes de variação oscilaram entre 0,01 e 0,06, apresentando uma média geral de 0,032.

Tabela 2- Média e Coeficiente de variação (C.V.) dos fatores de satisfação no trabalho

CATEGORIA	MÉDIA	C.V.
Satisfação com os colegas	3,95	0,02
Satisfação com o salário	1,31	0,01
Satisfação com a chefia	4,40	0,03
Satisfação com a natureza do trabalho	3,02	0,04
Satisfação com as promoções	1,74	0,0
Geral	2,88	0,032

Fonte: dados da pesquisa.

O fator que registrou a média mais elevada de satisfação (4,40) diz respeito à satisfação com a chefia, bem como à capacidade profissional do chefe, indicando um nível significativamente alto de satisfação e sendo avaliado positivamente. Além disso, este elemento apresentou uma baixa dispersão em relação ao coeficiente de variação (0,03), indicando que as diferenças nas respostas são mínimas e que a amostragem dessas respostas pode ser considerada homogênea.

Outro elemento que registrou média relativamente alta (3,95) está relacionado à satisfação com os colegas de trabalho. Apresentando um baixo

Coeficiente de Variação (C.V.) de 0,02, sinaliza uma uniformidade nas respostas, indicando que a percepção entre os colaboradores neste aspecto é positiva em relação aos colegas de trabalho.

No que se refere ao item que apresentou a média mais baixa nessa análise, é notável que a satisfação com o salário, em qual, os estagiários recebem uma remuneração fixa e benefícios de transporte, e trabalham uma carga horária semanal de 6 horas. Esta constatação é respaldada por um índice de 1,31. Tal insatisfação reflete um elevado grau entre os estagiários em relação à quantidade de trabalho, ao esforço dedicado pelo indivíduo e à habilidade profissional. Este item apresenta um coeficiente de variação (C.V.) de 0,01, indicando uma mínima disparidade nas respostas e apontando que a amostragem dessas respostas pode ser considerada homogênea.

Os resultados obtidos na pesquisa reforçam o entendimento de Agarwal e Gupta (2021) de que a interação entre liderança eficaz e um ambiente de trabalho propício, caracterizado por um bom líder competente, contribui para um ambiente positivo e é crucial para a satisfação da equipe. Também respaldam o juízo de SIQUEIRA (2008) que destaca significativo impacto das transações econômicas entre funcionários e organizações, sinalizando que a satisfação no trabalho está diretamente relacionada ao comprometimento da empresa com seus colaboradores e à disposição de retribuir os investimentos que eles aplicam na organização. É importante ressaltar que a relativa insatisfação com as oportunidades de promoção pode ser atribuída ao fato de os estagiários não disporem de um caminho claro de progressão na carreira, em parte devido à natureza temporária de seu emprego. Além disso, a ausência de perspectivas de contratação direta pelas agências, uma vez que o recrutamento ocorre exclusivamente por meio de concursos públicos, e a falta de programas destinados a identificar e recrutar talentos para empresas associadas podem contribuir para essa percepção.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo aborda conceitos relacionados à gestão de pessoas, clima organizacional, cultura organizacional, motivação e satisfação, apresentando os

resultados de uma pesquisa conduzida com estagiários de um banco do Distrito Federal. Os resultados identificaram os níveis de satisfação e insatisfação entre os colaboradores, utilizando como instrumento de pesquisa a Escala de Satisfação no Trabalho Reduzida.

Neste trabalho, observou-se que os fatores relacionados à satisfação com a chefia exerceram uma influência positiva e significativa na satisfação dos estagiários do banco. Em contraste, o nível de satisfação com o salário foi percebido como baixo, indicando a existência de disparidades na remuneração adequada. Esses resultados indicam a inexistência de plano de carreira na instituição, juntamente com uma defasagem salarial decorrente da ausência de reajuste ocorridos ao longo dos anos. Essa situação impacta negativamente no grau de satisfação no ambiente de trabalho. Dessa forma, evidencia-se uma percepção insatisfatória em relação a esse aspecto específico.

Os resultados demonstram a necessidade de adotar políticas de gestão de pessoas que incluam a realização de pesquisas salariais, uma avaliação de desempenho justa e o acompanhamento das tendências do mercado. Essas práticas visam assegurar a equidade de oportunidades e uma remuneração justa e adequada.

6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Izabel Cristina. **A influência do líder no clima organizacional**. 2014. 56 f. Tese (Doutorado) - Curso De Comunicação Institucional, Universidade Federal Do Paraná, Curitiba.

ANDRADE, C. R. D. *et al.* **Elementos de satisfação e insatisfação no trabalho operacional: revisitando Herzberg**. G & T, Minas Gerais, v. 8, n. 1, p. 67-89, jan./jul. 2007.

_____. Lei nº. 11.788 de 25 de setembro de 2008. **Dispõe sobre o estágio de estudantes**. Disponível em

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm

AGARWAL, Ruchi; GUPTA, Babeet. (2021) **Inovação e liderança: um estudo de organizações com base nos Emirados Árabes Unidos**. Foundations Of Management, Emirados Árabes Unidos, V. 13, P. 73-84.

BUSSAB, W. O. e MORETIN, P. A. **Estatística Básica**. São Paulo: Editora Saraiva, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 3º reimpressão.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, Sp: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Campus 2º Edição, 2000.

DUTRA, Ademar; BITTENCOURT, Dênia Falcão de. **Gestão de pessoas: livro digital**. Palhoça: Unisul Virtual: Organizadora Silvana Souza da Cruz Clasen, 2011. 70 p.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2009.

EREZ, M.KLEINBECK, U.; THIERRY, H. **Work motivation in the context of a globalizing economy**. London: Lawrence Erlbaum, 2001.

FAJARDO, J.Y GÓMEZ, N.P., MEJÍA J.S. **Cultura Organizacional**. CyCLE, v. 11, n. 20, p. 263-89, 2020. Disponível em: Acesso em: 18 nov. 2023

GOMES, Vilisa Rudenco. **Gestão e desenvolvimento de pessoas** / Vilisa Rudenco Gomes: UNIASSELVI, 2017. 173 p. : il.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SILVA, Narbal. **Motivação no trabalho**.

HERZBERG, F. **Gestão de pessoas, não de pessoal: os melhores métodos de motivação e avaliação de desempenho**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

KLEIN, F.A. & Mascarenhas, A.O. (2016). **Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental**. Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, 20-21.

KUNKEL, F. I. R; VIEIRA, K. M. **Bem-estar no trabalho: um estudo junto aos servidores públicos da prefeitura municipal de Cerro Largo, Rio Grande do Sul**. Gestão & Regionalidade, Santa Maria, v. 28, n. 83, p. 49-63, mai./ago. 2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2003.

K.YIN, Robert. **Estudo de caso: planejamento e metas**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

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

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

ROBBINS, S.P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall. 2005.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. Comportamento Organizacional. 14^a. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010;

SCHEIN, Edgar. **Cultura Organizacional e Liderança**. 2a. Ed. San Francisco: Jossey Bass, 1992.

SIMONS, Arno. (2020). **Avaliação do clima organizacional para pesquisa translacional com uma nova ferramenta de pesquisa**. Ciência e ética em engenharia, Berlin, V. 5, N. 8, P. 2893- 2910.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Ed. Artmed, 2008. 344 p.

SIQUEIRA, M. M. M. Proposição e análise de um modelo para comportamentos de cidadania organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 7, Edição especial, p. 165-185, jan./abr. 2003.

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

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. Florianópolis: Ufsc, 2013. 134 p.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt (Orgs). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2014. pp. 173- 202.