

A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO DE UMA IFES

Jussara Moore de Figueiredo (UFF)

jussaramoore@id.uff.br

Hilda Maria Rodrigues Alevato (UFF)

hilda.alevato@uol.com.br



O cenário de transformações tecnológicas e socioeconômicas vivenciadas pelo homem contemporâneo tem afetado, dentre outros aspectos, as relações trabalhistas, incluindo-se nesse item os serviços públicos. O presente artigo apresenta o resultado da pesquisa de campo sobre satisfação no trabalho realizada com um grupo de profissionais da informação, trabalhadores de uma Instituição Federal de Ensino Superior. Como metodologia foram aplicadas aos sujeitos da pesquisa duas escalas que visam medir a satisfação no trabalho: a EST e a EIPIST. Os resultados obtidos após a análise dos dados coletados mostram que os profissionais pesquisados estão conseguindo equilibrar o prazer e o sofrimento no trabalho, apontando assim mais satisfação do que insatisfação entre as dimensões abordadas.

Palavras-chaves: Satisfação no trabalho; Prazer no trabalho; Profissional de informação.

INTRODUÇÃO

Entre as transformações tecnológicas e socioeconômicas que o homem contemporâneo tem vivenciado, podemos citar os sistemas digitais, as conexões por satélite, a globalização, as rápidas mudanças de padrões culturais e a extrema competitividade empresarial, dentre outras, que afetam sobremaneira as relações trabalhistas, incluindo-se, nesse item, os serviços públicos. Tem-se também o aumento vertiginoso do conhecimento técnico-científico mundial como mais um desafio que se apresenta constantemente. Nesse cenário de mudanças constantes são visualizados os profissionais de informação de uma Universidade Federal, que lidam diretamente com o impacto causado pela explosão documental e pelos múltiplos desafios do conhecimento.

Sabe-se que as atividades laborais ocupam grande parte do cotidiano do indivíduo, e o desenvolvimento de estudos que abordem as relações existentes entre trabalho, satisfação e qualidade de vida mostra-se bastante relevante, especialmente ao se considerar os efeitos de tantas transformações nos ambientes organizacionais.

Para Siqueira (2008, p. 267), satisfação no trabalho “[...] é um tema que interessa não só aos pesquisadores, mas especificamente aos gestores que buscam conferir a adequação de suas políticas e práticas de gestão”. A satisfação no trabalho está entre os fatores que compõem a chamada “qualidade de vida no trabalho” (QVT, relacionada ao bem estar e à felicidade do trabalhador) e também é considerada como uma das mais importantes variáveis da área de comportamento organizacional (ROBBINS, 2005).

Assim sendo, o presente artigo visa contribuir para a continuidade das pesquisas relacionadas à satisfação no trabalho com vistas à melhor gestão do serviço público, tendo como sujeitos os profissionais de informação das bibliotecas de uma IFES – Instituição Federal de Ensino Superior. Seu objetivo é apresentar e discutir os resultados da pesquisa de campo de Figueiredo (2012), envolvendo o nível de satisfação, prazer e sofrimento no trabalho dos profissionais da informação de uma IFES.

A metodologia empregada no estudo de Figueiredo (2012) consistiu inicialmente em uma revisão de literatura, aqui resumida, e, posteriormente, em um estudo de caso nas bibliotecas de uma Universidade Federal, a partir da aplicação – à totalidade da população – de duas escalas para avaliação de satisfação, prazer e sofrimento no trabalho, já validadas em

estudos sobre o tema tratado, além de um questionário sociodemográfico. No total, foram obtidas 96 respostas válidas, representando 86,5% da população pesquisada.

Conforme Figueiredo (2012) esclarece, de início a ideia era proceder apenas a mensuração da satisfação no trabalho através da Escala de Satisfação no Trabalho (EST, SIQUEIRA, 1995, 2008), instrumento consagrado para atingir os objetivos. Entretanto, por entender-se que a satisfação obtida do prazer no e pelo trabalho é um conceito impregnado de dualidade – pois o prazer está sempre acompanhado de sofrimento num movimento contínuo de transformação – optou-se também pela utilização da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST, MENDES, 1997, 2003), de forma complementar.

1. SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Vista como um fenômeno complexo e de difícil definição, não só por envolver estados subjetivos, mas também variações entre indivíduos e situações, ao longo do tempo, a satisfação no trabalho, segundo Fraser (1983), sofre influência de forças internas e externas ao ambiente de trabalho imediato, podendo afetar a saúde física e mental do trabalhador e interferir em seu comportamento profissional e social.

Assim como a motivação, o tema satisfação no trabalho tem sido alvo de estudos e pesquisas de teóricos das mais variadas correntes, desde meados do século XX:

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 da satisfação de necessidades (Vroom, 1964) e teoria de expectativas e instrumentalidade (Hackman e Porter, 1971) (SIQUEIRA, 2008, p. 265).

Uma definição bastante citada na literatura, é a encontrada em Locke (1976, p. 1300), que caracteriza a satisfação no trabalho como “um estado emocional positivo, ou de prazer resultante de um trabalho ou de experiências de trabalho”, destacando a tendência em caracterizá-la como afetiva, representativa de reações emocionais ante o trabalho e as experiências vivenciadas em seu contexto. O autor complementa dizendo que a satisfação no trabalho é um estado emocional porque a emoção deriva da avaliação dos valores do indivíduo, e por tratar-se de um estado emocional, a satisfação possui dois fenômenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento, desprazer (insatisfação). (LOCKE, 1969, 1976).

Robbins (2005, p.74) define satisfação no trabalho “como a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza”. Essa definição considera que o homem possui

uma reação ativa às situações de trabalho que não o satisfazem, assumindo atitudes de mudança. Esta concepção aborda a satisfação e a insatisfação no trabalho como fenômenos distintos, com implicações diferenciadas.

Os autores que optam por adotar a distinção entre satisfação e insatisfação, de um modo geral, pautam-se na Teoria da Motivação-Higiene de Herzberg (1959) ou Teoria dos Dois Fatores, que considera satisfação e insatisfação no trabalho como fenômenos de natureza diversa (ARAÚJO, 1985; CODA, 1986; LICHT, 1990; PAULA, 1990; PÉREZ-RAMOS, 1990). Martins e Santos (2006) apontam a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg como a primeira teoria que surgiu com o intuito de explicar a satisfação no trabalho:

Elle pressupõe a existência de dois grupos de fatores, responsáveis, separadamente, pela satisfação no trabalho – os "motivadores", tais como o próprio trabalho, o desempenho, a promoção e o reconhecimento pelo trabalho executado – ; e pela insatisfação no trabalho – os fatores "higiênicos", como supervisão, relações interpessoais no trabalho, política de organização e salário. A maior contribuição de Herzberg e cols. (1959) foi identificar a importância do crescimento psicológico como condição necessária para a satisfação no trabalho e demonstrar que este crescimento vem do próprio trabalho. (MARTINS; SANTOS, 2006, p. 196)

Para Siqueira (2008), baseada em pesquisas anteriores (1995), satisfação no trabalho representa “a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações”. Focando essa definição, a autora construiu um instrumento de medida de satisfação no trabalho (Escala de Satisfação no Trabalho – EST – SIQUEIRA, 2008) contendo as seguintes dimensões: satisfação com colegas, chefias, tarefas, salário e promoções.

Acerca de tais experiências prazerosas, que concorrem para a satisfação no trabalho, esclarece Figueiredo (2012):

O prazer se encontra então na mobilização subjetiva para o trabalhar do sujeito, no engajamento com a tarefa, e a inteligência (sabedoria) sobre o ofício realizado, como cada um encontra caminhos para realizar um trabalho, é intuitivo e promove marca pessoal. (FIGUEIREDO, 2012, p. 81)

No entanto, conforme Mendes (1995), explica:

O trabalho, como parte do mundo externo ao sujeito e do seu próprio corpo e relações sociais, representa uma fonte de prazer ou de sofrimento, desde que as condições externas oferecidas atendam ou não à satisfação dos desejos inconscientes. [...] Desta forma consideramos que a busca do prazer no trabalho e a fuga do desprazer constituem um desejo permanente para o trabalhador em face das exigências contidas no processo, nas relações e na organização do trabalho. Este, muitas vezes, só oferece condições contrárias a este propósito, gerando desprazer, expresso numa vivência de sofrimento, com sintomas específicos, transformando o trabalho em necessidade de sobrevivência, no lugar de fonte sublimatória de prazer (MENDES, 1995, p. 35).

Para Mendes, Costa e Barros (2003) o sofrimento é definido como:

[...] uma vivência individual ou coletiva, frequente e permanente, muitas vezes inconsciente, de experiências dolorosas como angústia, medo e insegurança provenientes do conflito entre as necessidades de gratificação do binômio corpo-mente e a restrição de satisfazê-las, pelas imposições das situações de trabalho (MENDES; COSTA; BARROS, 2003, p. 1).

Dessa forma, para melhor compreender a satisfação no trabalho é fundamental considerar o binômio prazer-sofrimento como elementos intrínsecos à ideia de satisfação. Nesse sentido, a aplicação da escala EIPST (MENDES, 1997, 2003), composta de 33 itens divididos entre 4 fatores – Liberdade, Realização, Esgotamento Profissional e Falta de Reconhecimento – ajuda a complementar a visão, trazendo as vivências de prazer-sofrimento no cotidiano do trabalho.

2. DE BIBLIOTECÁRIO A PROFISSIONAL DE INFORMAÇÃO

Atualmente, no Brasil, o bibliotecário é um profissional liberal (bacharel, mestre ou doutor), formado em curso de nível superior, com duração média de quatro anos, considerado pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO, 2011) como um profissional da informação. A informação – disponível em qualquer suporte – como objeto de estudo e de trabalho é o ponto norteador de sua atuação profissional, que visa à otimização do fluxo entre as informações disponíveis e a população interessada. Através de técnicas que possibilitam o tratamento, organização e disseminação do insumo informacional, o bibliotecário, atua como um filtro, impedindo que informações equivocadas, imprecisas ou fora da área de interesse, cheguem até os usuários.

Estima-se que a Biblioteconomia tenha surgido com as práticas estabelecidas pelos monges copistas, sendo considerada uma das profissões mais antigas da humanidade. Nos primórdios de sua profissão, o bibliotecário desempenhava um papel de guardador – conservador do conhecimento, no entanto, a necessidade crescente de registro do pensamento humano e provocou o aumento exponencial da massa documental, “houve uma mudança de foco tanto do profissional como das bibliotecas, que passaram de guardadoras de tesouros para prestadoras de serviço” (FIGUEIREDO, 2012, p. 89).

Alguns autores da área sinalizam que a prática biblioteconômica é limitada em sua criatividade, pois está sujeita a um grande número de códigos, regra e tabelas, que afastam o profissional da capacidade de pensar livremente, negando com isso a condição de profissão

liberal e humanista, devido à ênfase empregada na execução de tarefas técnico-administrativas.

[...] uma prática dependente de normas, códigos, sistemas terminológicos pré-definidos, os quais supõem uma aplicação infinita aos casos tidos por semelhantes ou comuns. Nesse tipo de atuação, é muito difícil falar-se em liberdade de ação, criatividade ou outras características que decorrem do livre arbítrio ou da livre capacidade de realização e que resultariam de um ensino universitário voltado ao conhecimento humanista ou científico descompromissado da preparação profissional-tecnista. (SOUZA, 1997, p. 84)

Na maior parte dos casos, o bibliotecário põe à disposição dos usuários todos os recursos a que tem acesso: equipamentos, infraestrutura, meios logísticos, etc., como forma de otimizar, não apenas a disponibilização da informação, mas, sobretudo, o seu uso efetivo. No entanto, mesmo que as bibliotecas não estejam direcionadas para a valorização e acumulação de capital, elas se limitam pela racionalidade capitalista da organização de trabalho na atualidade.

Mangue (2006) aponta que, nesse cenário, empresas privadas e entidades governamentais – incluindo bibliotecas de universidades públicas – estão fazendo altos investimentos na montagem de infraestrutura de serviços de informação, buscando acompanhar os avanços tecnológicos e o uso estratégico da informação e do conhecimento, típicos da era atual. Quando são implantados os SIGB (Sistemas Integrados de Gerenciamento de Bibliotecas) à modernização administrativa acrescenta-se aperfeiçoar a eficiência interna e gerir de forma totalmente integrada os processos inerentes à biblioteca, desde a aquisição ao acesso em rede, de textos completos, serviços de correio eletrônico, etc.

Quanto ao tratamento e uso da informação, as falhas são demonstradas através do não-uso, ou seja, de acordo com alguns autores, no passado a sociedade era caracterizada pela escassez de informação e atualmente, em decorrência das novas tecnologias, se caracteriza pelo alto índice de revocação indesejada (sobrecarga informacional) na busca de informações. Assim, outras falhas se evidenciam do ponto de vista da organização do trabalho pela perda relativa de controle do trabalhador sobre os processos de trabalho: o atendimento, por exemplo, que passa a depender da disponibilidade da rede ou de equipamentos; os processos, que passam a exigir dos trabalhadores cada vez menos habilidades intelectuais, levando, paradoxalmente, a uma qualificação média aquém da necessária para explorar com eficiência os desafios de tais tecnologias, especialmente diante dos objetivos inerentes à biblioteca:

[...] a informática dinamizou serviços, mas não alterou os processos, o que leva a pensar que a [biblioteconomia] não deu o necessário salto qualitativo, apesar de realizar tantos investimentos por parte das bibliotecas, principalmente as universitárias, na aquisição de

software proprietários em que não houve transformações significativas na prática biblioteconômica (DZIEKANIAK, 2004, p.43).

A infraestrutura administrativa é considerada o maior entrave quando a biblioteca não possui real autonomia para a gestão de pessoal, gestão financeira e dos recursos tecnológicos dentro da organização, o que é um fato nas universidades públicas do país. Observa-se, na maioria das vezes, que a universidade concentra sua atenção sobre o software, negligenciando a aquisição dos equipamentos e dificultando o acesso ao software e, por conseguinte, o atendimento ao usuário final (FIGUEIREDO, 2012).

O quadro até aqui delineado é relacionado ora com as características da profissão, ora com as condições e a organização do trabalho. Tal quadro permite visualizar a situação dos bibliotecários e seus dilemas, que acabam favorecendo enfrentamentos ou estratégias de defesa na tentativa de lidar com o sofrimento. Essas estratégias, quando não se sustentam, não mantêm um equilíbrio, ocasionam o aparecimento de uma série de sintomas que culminam em doenças e/ou transtornos psicológicos e comportamentais que afetam a qualidade de vida e as relações dentro e fora do trabalho.

3. RESULTADOS DAS ESCALAS

3.1 Escala de Satisfação no Trabalho

Nas próximas tabelas podem ser observados os resultados da aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), que é uma medida multidimensional construída e validada por Siqueira (2008), visando medir o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho. A escala se utiliza da seguinte pontuação: 1= Totalmente insatisfeito; 2=Muito insatisfeito; 3=Insatisfeito; 4=Indiferente; 5=Satisfeito; 6=Muito Satisfeito; 7=Totalmente satisfeito.

Na Tabela 1, abaixo, são apresentadas as médias dos itens da Satisfação com o Salário.

Tabela 1 – Média dos itens da Dimensão Satisfação com o Salário

| Descrição do item | Média |
|---|-------|
| Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho. | 4,34 |
| Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional | 4,0 |

| | |
|---|------|
| Com o meu salário comparado ao custo de vida. | 3,4 |
| Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês. | 3,96 |
| Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho. | 3,96 |

Fonte: Figueiredo, 2012.

É nessa dimensão que se encontra a média mais baixa da escala, 3,4, com respeito à relação entre *salário e custo de vida*. Esse resultado geral indica insatisfação do trabalhador com relação a esse aspecto do trabalho. Observando-se os outros itens que compõem essa dimensão, três deles representam insatisfação e dois representam indiferença.

A segunda dimensão apresentada, Tabela 2, é a Satisfação com as Promoções.

Tabela 2 – Média dos itens da Dimensão Satisfação com as Promoções

| Descrição do item | Média |
|--|-------|
| Com o número de vezes em que já fui promovido nesta empresa. | 4,12 |
| Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovida. | 4,26 |
| Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal. | 3,67 |
| Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa. | 3,82 |
| Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa. | 3,56 |

Fonte: Figueiredo, 2012

Seguindo a tendência, e complementando os dados da dimensão anterior, encontramos a segunda e a terceira menores médias 3,56 e 3,67 situadas nessa dimensão, respectivamente os itens *Com o tempo que eu tenho de esperar para receber uma promoção nesta empresa* e *Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal*, da Tabela 2, reforçando a preocupação do servidor com o salário e apontando como possível causa para a insatisfação, as especificidades de suas “promoções” (que no caso do funcionalismo é a progressão funcional).

Seguindo a apresentação dos resultados, a Satisfação com os Colegas, Tabela 3:

Tabela 3 – Média dos itens da Dimensão Satisfação com os Colegas

| Descrição do item | Média |
|---|-------|
| Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho. | 5,84 |
| Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim. | 5,62 |
| Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho. | 5,85 |
| Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho. | 5,49 |
| Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho. | 5,82 |

Fonte: Figueiredo, 2012

Verifica-se no item *Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho* a maior média apurada na escala, 5,85. Conclui-se que os sujeitos da pesquisa, de um modo geral, parecem bastante satisfeitos com as relações interpessoais construídas em seus locais de trabalho.

Completando o resultado apontado acima, encontram-se a segunda e a terceira maiores médias, 5,84 e 5,82, ainda na Dimensão Satisfação com os colegas, e se referem respectivamente aos itens *Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho* e *Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho*, apontando o bom nível de relacionamento, colaboração e confiança entre esses profissionais.

A quarta dimensão observada é a Satisfação com a Chefia, Tabela 4:

Tabela 4 – Média dos itens da Dimensão Satisfação com a Chefia

| Descrição do item | Média |
|---|-------|
| Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor. | 5,25 |
| Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho. | 5,22 |
| Com o entendimento entre mim e meu chefe. | 5,49 |
| Com a maneira como meu chefe me trata. | 5,65 |
| Com a capacidade profissional do meu chefe. | 5,62 |

Fonte: Figueiredo, 2012

As médias apresentadas são todas muito próximas (pequena variação) como visto na Tabela 4 e todos apresentam resultados considerados satisfatórios, concluindo-se que os respondentes em geral mostram-se satisfeitos com as suas chefias.

A próxima dimensão é a Satisfação com a Natureza do Trabalho, Tabela 5:

Tabela 5 – Média dos itens da Dimensão Satisfação com a Natureza do Trabalho

| Descrição do item | Média |
|--|-------|
| Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam. | 5,26 |
| Com a capacidade de meu trabalho absorver-me. | 4,99 |
| Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço. | 5,29 |
| Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho. | 4,84 |
| Com a variedade de tarefas que realizo. | 5,02 |

Fonte: Figueiredo, 2012

A observação de seus cinco itens mostra que somente três representam satisfação e os outros dois itens representam indiferença. Os itens que apontam indiferença são *Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho*, com média de 4,84, e *Com a capacidade de meu trabalho absorver-me* com média de 4,99.

Tabela 6 – Média, desvio padrão e variância das dimensões da EST

| Dimensão | Média | Variância | Desvio padrão |
|---------------------------------------|-------|-----------|---------------|
| Satisfação com a chefia | 5,45 | 0,04 | 0,19 |
| Satisfação com o salário | 3,93 | 0,15 | 0,39 |
| Satisfação com os colegas | 5,72 | 0,02 | 0,15 |
| Satisfação com a Natureza do Trabalho | 5,08 | 0,04 | 0,19 |
| Satisfação com as promoções | 3,88 | 0,12 | 0,35 |

Fonte: Figueiredo, 2012

A Tabela 6 apresenta os resultados da aplicação da EST agrupados por dimensões. O conjunto de itens da Dimensão Satisfação como salário, vistos na Tabela 1, apresentam a média mais baixa (3,93) e com maior variância (0,15) e maior desvio padrão (0,39), denotando a insatisfação dos respondentes com essa dimensão. Seguindo-se a observação da Tabela 6, o conjunto de itens da Dimensão Satisfação com as promoções, apresentou como resultados Média 3,88 – Variância 0,12 – Desvio Padrão 0,35, que igualmente indicam insatisfação. Com relação ao grupo que compõe a Dimensão Satisfação com a Natureza do Trabalho as respostas apresentaram Média 5,08, Variância 0,04 e Desvio Padrão 0,19, o que no geral denota satisfação. Ainda na Tabela 6, as dimensões seguintes – Satisfação com a chefia e Satisfação com os colegas –, tanto na visualização dos resultados por dimensões quanto nos escores encontrados nos itens que a compõem, mostram os sujeitos respondendo satisfatoriamente, significando a construção de boas relações tanto entre os pares quanto entre os níveis hierárquicos.

Esses resultados indicam que as questões relacionadas ao ganho financeiro e ao crescimento profissional são as que despertam mais insatisfações nesses profissionais.

3.2 Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST)

Nas tabelas seguintes, observam-se os resultados da aplicação da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), construída e validada por Ferreira e Mendes (2003). Composta de 33 itens divididos entre 4 fatores – Liberdade, Realização, Esgotamento Profissional e Falta de Reconhecimento – visa avaliar as vivências de prazer-

sofrimento no trabalho. A escala de respostas vai de 0 a 7 (sete) e se refere à quantidade de ocorrências dos últimos seis meses, com a seguinte pontuação: 0=nenhuma vez, 1=uma vez, 2=duas vezes e assim por diante.

A interpretação dos resultados deverá considerar os fatores em separado, observando os seguintes resultados:

Para as vivências de prazer

- Acima de 4,0 = avaliação mais positiva, satisfatório;
- Entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico;
- Abaixo de 2,0 = avaliação para raramente, grave.

Para as vivências de sofrimento, (considerando que os itens são negativos)

- Acima de 4,0 = avaliação mais negativa, grave;
- Entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico;
- Abaixo de 2,0 = avaliação menos negativa, satisfatório.

Nas vivências positivas encontramos os fatores “Liberdade” e “Realização profissional”, apresentados nas Tabelas 7 e 8:

Tabela 7 – Médias das vivências positivas – Fator Liberdade

| Itens do Fator Liberdade | Média |
|---|-------|
| Liberdade com a chefia para negociar o que precisa | 4,74 |
| Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas | 5,07 |
| Solidariedade entre os colegas | 4,91 |
| Confiança entre os colegas | 4,69 |
| Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho | 4,96 |
| Liberdade para usar minha criatividade | 4,47 |
| Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias | 4,56 |
| Cooperação entre os colegas | 4,86 |

Fonte: Figueiredo, 2012

Na Tabela 7 destacam-se as médias mais altas nos itens “*Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas*” (M= 5,07) e “*Solidariedade entre os colegas*” (M= 4,91) indicando uma ótima frequência dessas vivências e reafirmando os resultados encontrados na Tabela 3, que relaciona os resultados da dimensão Satisfação com os colegas. Os itens que se referem ao relacionamento com a chefia “*Liberdade com a chefia para negociar o que precisa*” (M= 4,74) e “*Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias*” (M= 4,56) também apresentaram resultados semelhantes aos encontrados na Tabela 4 que trata da dimensão Satisfação com a chefia, já comentada.

Tabela 8 - Médias das vivências positivas – Fator Realização profissional

| Itens do Fator Realização profissional | Média |
|---|-------|
| Satisfação | 4,40 |
| Motivação | 4,13 |
| Orgulho pelo que faço | 5,20 |
| Bem estar | 4,73 |
| Realização profissional | 4,51 |
| Valorização | 4,18 |
| Reconhecimento | 4,00 |
| Identificação com as minhas tarefas | 4,84 |
| Gratificação pessoal com as minhas atividades | 4,44 |

Fonte: Figueiredo, 2012

Na tabela 8, Realização profissional, encontram-se as maiores médias nos itens “Orgulho pelo que faço” (M= 5,20) e “Identificação com as minhas tarefas” (M= 4,84), apresentando mais uma vez uma frequência bastante satisfatória. Apesar da vivência “Reconhecimento” apresentar um resultado considerado satisfatório (M= 4,0), é o item com menor frequência e nos reporta aos resultados de indiferença encontrados na dimensão Satisfação com a Natureza do Trabalho (Tabela 5).

Nas vivências negativas, encontramos os fatores “Esgotamento profissional” (Tabela 9) e “Falta de reconhecimento” (Tabela 10), apresentando resultados diferenciados. Com relação às quinze vivências negativas avaliadas, onze apresentaram resultados considerados positivos ou satisfatórios, enquanto quatro apresentaram resultados dentro de um limite crítico.

Tabela 9 – Médias das vivências negativas – Fator Esgotamento Profissional

| Itens do Fator Esgotamento Profissional | Média |
|---|-------|
| Esgotamento emocional | 2,07 |
| Estresse | 2,37 |
| Insatisfação | 2,04 |
| Sobrecarga | 2,03 |
| Frustração | 1,94 |
| Insegurança | 1,59 |
| Medo | 1,35 |

Fonte: Figueiredo, 2012

Na tabela 9 encontram-se aspectos do fator Esgotamento Profissional com pontuações avaliadas de moderado a crítico: Estresse (M= 2,37), Esgotamento emocional (M= 2,07), Insatisfação (M= 2,04) e Sobrecarga (M= 2,03). Pode-se relacionar o item Sobrecarga à insatisfação apresentada no item *Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho* (M=3,96), apresentada na Tabela 1 que trata a Satisfação com o salário. A Insatisfação na EIPST aparece de um modo geral, e sugere uma ligação com os itens que foram pontuados também como insatisfação na escala anterior, como, por exemplo, o item *Com o meu salário comparado ao custo de vida* (M= 3,4) e item *Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal* (M= 3,67) itens das Tabelas 1 e 2. O nível crítico para os itens Estresse (M= 2, 37) e Esgotamento emocional (M= 2,07) é um dado novo nessa equação, pois aparece pela primeira vez nos questionamentos feitos aos sujeitos, mas pode estar relacionado aos itens anteriormente citados.

Tabela 10 – Médias das vivências negativas – Fator Falta de reconhecimento

| Itens do Fator Falta de reconhecimento | Média |
|---|-------|
| Falta de reconhecimento de meu esforço | 1,69 |
| Falta de reconhecimento de meu desempenho | 1,62 |
| Desvalorização | 1,18 |
| Indignação | 1,50 |
| Inutilidade | 1,03 |
| Desqualificação | 0,98 |
| Injustiça | 1,34 |
| Discriminação | 0,82 |

Fonte: Figueiredo, 2012

As vivências negativas que alcançaram os maiores escores no fator Falta de Reconhecimento, podendo ser consideradas vivências bastante satisfatórias para os respondentes, foram a Discriminação (M= 0,82) seguida da Desqualificação (M= 0,98).

Tabela 11 - Média, Desvio padrão e variância dos fatores da EIPST

| Dimensão | Média | Variância | Desvio padrão |
|--------------------------|-------|-----------|---------------|
| Liberdade | 4,78 | 0,08 | 0,28 |
| Realização Profissional | 4,49 | 0,34 | 0,59 |
| Esgotamento Profissional | 1,91 | 0,75 | 0,87 |
| Falta de reconhecimento | 1,27 | 2,42 | 1,55 |

Fonte: Figueiredo, 2012

Na Tabela 11, destaca-se que no fator “Falta de Reconhecimento”, ainda com relação às vivências negativas, encontra-se uma Variância de 2,42 e Desvio Padrão 1,55, considerados altos em comparação com os outros fatores contabilizados, apesar da média estar dentro dos valores estabelecidos como satisfatórios. Assim como o item “Reconhecimento” que, sendo uma vivência positiva, está com seu escore no limite, ambos sugerem a existência de estratégias de defesa encobrindo o sofrimento desses sujeitos.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Desde as pesquisas de Mayo (1959), ficou evidenciada a importância das questões relacionadas aos fatores sociais e psicológicos no estudo do trabalho. A importância do reconhecimento e do sentimento de pertencer a um grupo demonstra que padrões de relacionamento interpessoal e de supervisão também interferem no comportamento dos trabalhadores.

As trocas sociais acarretam benefícios sociais e emocionais importantes, impactando positivamente na saúde e no bem-estar das pessoas. Por exemplo, as trocas sociais envolvendo colegas podem prover suporte social que propicia diminuir os efeitos do estresse no ambiente de trabalho (MOHLER; BYRNE; CROPANZANO, 2004)

Nessa análise ressalta-se que, apesar da qualidade das relações interpessoais – que foi evidenciada nos resultados das escalas aplicadas no estudo que serviu de base a este artigo –, o fator Reconhecimento, com pontuação mais baixa nas vivências positivas, pode representar relações socioprofissionais razoáveis ou problemas com relação à valorização desses profissionais, visto que o item está no limite do satisfatório.

Na mesma linha, outro ponto destacado pelo estudo diz respeito à Dimensão Satisfação com as Promoções. Nesse caso, faz-se necessário lembrar que no setor público não existe a promoção do modo como é conhecida nas empresas do setor privado. No caso das IFES, além das questões envolvendo a progressão funcional oficial, outras questões, como as interferências político-partidárias na ocupação de cargos públicos, podem ser consideradas em futuros estudos sobre as insatisfações ressaltadas pelos sujeitos nas dimensões salário e promoções.

A título de comparação, os resultados encontrados por Silveira (2009), em pesquisa na qual estudou a satisfação no trabalho de jovens universitários em Santa Catarina, também utilizando a EST, converge para alguns resultados encontrados na pesquisa aqui focada.

Silveira (2009) encontrou insatisfação nas Dimensões Salário e Promoções, o que, segundo a autora, é um resultado que se apresenta na maioria das pesquisas desse tipo. Na presente pesquisa encontrou-se como resultados, para as mesmas dimensões, insatisfação e indiferença.

Em relação à dimensão Natureza do Trabalho, foram registrados por Silveira (2009), resultados representando indiferença e na pesquisa em questão foram encontrados resultados ligeiramente diferentes, de satisfação e indiferença, para a mesma dimensão. Considerando que as pesquisas focaram grupos profissionais com características diversas, é interessante destacar as especificidades da atividade dos sujeitos aqui estudados. A prática biblioteconômica foi ressaltada por alguns autores no referencial teórico como cerceadora da criatividade, por estar limitada por um grande número de códigos, regras e tabelas, que afastam o profissional da capacidade de pensar livremente, tendo-se assim a visão de um trabalho que impede a criatividade do executor, impondo-lhe um comportamento limitado pelas exigências da tarefa. A pesquisa aqui sintetizada não permite analisar a relação entre tais aspectos e os resultados encontrados na aplicação das escalas, deixando essa questão em aberto para futuros estudos. No entanto, estudo similar, realizado por Estefano (1996) com relação à satisfação dos funcionários da Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina, apontou como principais fatores de insatisfação dos participantes as “condições de trabalho” e “o trabalho em si”, que estão relacionados tanto ao ambiente de trabalho quanto à natureza do trabalho, o que nos remete ao resultado de indiferença encontrado na Dimensão Satisfação com a Natureza do Trabalho.

Ao olhar-se mais detalhadamente, item por item, a Dimensão Satisfação com a Natureza do Trabalho, encontra-se como resultado satisfação e indiferença. Esses dados devem ser colocados em foco, pois visto dessa forma as duas dimensões ligadas à satisfação do trabalhador (Fatores motivacionais) estão apresentando níveis de indiferença e não satisfação, o que pode ser considerado um alerta.

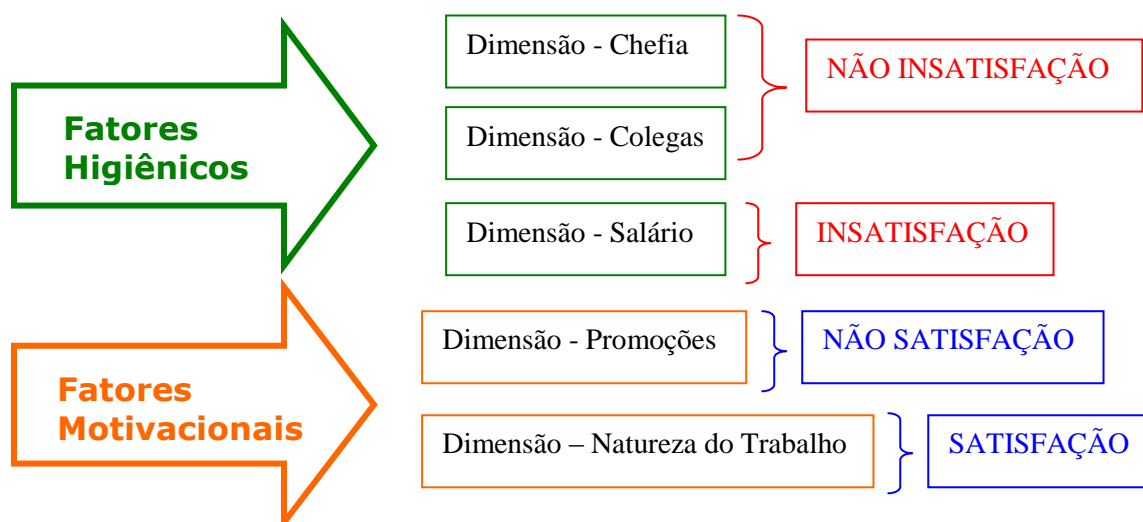
Reverendo-se o critério de interpretação desses resultados, com relação aos resultados encontrados para a EIPST, em relação às vivências de prazer e sofrimento, pode-se dizer que o grupo não apresenta um comprometimento acentuado do seu estado de saúde psicológica, uma vez que não apresentou médias de sofrimento alto e prazer baixo. Porém, considerando que alguns itens do fator Esgotamento Profissional foram apresentados em níveis moderados ou críticos, também é possível afirmar que o grupo apresenta questões – não

definidas, pelas limitações da abordagem da pesquisa – que precisam ser resolvidas ou melhoradas.

Pode-se visualizar o conjunto de resultados obtidos em relação à Teoria dos Dois Fatores (Herzberg, 1959), citada anteriormente, posicionando-se as cinco dimensões observadas na EST em relação à teoria. Consideram-se, assim, três das dimensões da escala incluídas na lista dos Fatores Higiênicos e duas dimensões incluídas na lista dos Fatores Motivacionais. Têm-se, então, nos Fatores Higiênicos, aqueles que ocasionam insatisfação ou não insatisfação: Satisfação com a chefia, Satisfação com o salário e Satisfação com os colegas; e nos Fatores Motivacionais, aqueles que ocasionam satisfação ou não satisfação: Satisfação com a natureza do trabalho e Satisfação com as promoções.

Assim, no cômputo geral, encontram-se médias que apontam insatisfação em uma dimensão e não insatisfação em duas dimensões (fatores higiênicos) e médias que apontam satisfação em uma dimensão e não satisfação em uma dimensão (fatores motivacionais), conforme representado na Figura 1:

Figura 1 – Representação dos resultados à luz da teoria dos dois fatores de Herzberg



Fonte: Figueiredo, 2012.

Em relação ao questionário sociodemográfico aplicado, a pesquisa que serviu de base para o presente artigo buscou verificar se havia alguma relação entre os escores obtidos nas escalas utilizadas e a idade dos sujeitos, mas não foram encontradas correlações significativas.

Esses resultados sugerem que a vulnerabilidade ao estresse e a satisfação no trabalho estão presentes nos sujeitos pesquisados independentemente da idade. Tais achados são coerentes com a literatura pesquisada sobre estresse, onde não foram encontradas referências às diferenças de níveis de estresse e a idade dos participantes (ISKRA-GOLEC, 2002), entretanto são incoerentes com a literatura a respeito da satisfação, que têm registrado que a satisfação no trabalho aumenta com a idade (DEL CURA e RODRIGUES, 1999; REBOLÇAS et al., 2007).

Foram verificadas, também, as possíveis relações entre os valores obtidos nas escalas utilizadas e o nível de escolaridade dos participantes. Assim como no caso da idade, não houve correlação significativa entre maior vulnerabilidade ao estresse laboral e a escolaridade dos participantes. No que se refere à satisfação no trabalho, os resultados evidenciaram correlação positiva e significativa entre a escolaridade dos participantes e a Satisfação quanto à Natureza do Trabalho e correlações não significativas com as demais dimensões ou fatores. Esses resultados sugerem que quanto maior a escolaridade, maior a satisfação dos profissionais com o tipo de trabalho que realizam.

Tais resultados podem estar relacionados, por exemplo, ao fato dos sujeitos pesquisados ocuparem cargos mais compatíveis com a sua formação, o que poderá ser explorado por futuras pesquisas, tendo em vista que os dados coletados para o presente estudo não possibilitam a verificação de tais hipóteses. Pode-se dizer que, de maneira geral, esses resultados estão em dissonância com o estudo realizado por Rebolças et al. (2007), no qual as autoras verificaram que a satisfação no trabalho diminuía com a elevação da escolaridade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Universidades Públicas são instituições sociais “cuja missão é produzir, difundir e aplicar conhecimento e cultura de forma crítica e socialmente referenciada” (VIEIRA et al, 2012), por meio da pesquisa, do ensino e da extensão, no intuito de transformar a sociedade. O profissional de informação, nesse contexto, ocupa lugar de destaque. O grupo de trabalhadores pesquisados é corresponsável por essa engrenagem, seja tendo contato direto com as mais recentes descobertas de seu corpo de pesquisadores, seja participando ativamente na missão organizacional através da facilitação da ligação entre o conhecimento e o usuário, o que resulta em mais conhecimento sendo produzindo, difundido e aplicado pela sociedade.

Dentro de uma Biblioteca Universitária se encontram e interagem diversos sujeitos envolvidos no processo, inclusive os profissionais da informação. As vivências de prazer e de sofrimento desses profissionais – que (re)constroem o sentido de seu trabalho em meio a essas interações – resultam, principalmente, das relações entre esses sujeitos, permeadas de contradições de diferentes ordens.

Como ficou evidenciado através dos resultados estatísticos das escalas empregadas na pesquisa que deu origem a esse artigo – cujas médias apresentaram pontuação de satisfatória a moderada/crítica, como foi visto, – o sofrimento é enfrentado por parte dos trabalhadores através de estratégias de mediação, tanto do tipo defensivas (levando à minimização da percepção do que os faz sofrer e, talvez, às atitudes de indiferença constatadas pelas escalas), quanto de mobilização coletiva (especialmente pela qualidade das relações interpessoais sugeridas pelos resultados apresentados). Os resultados diferenciam-se para os fatores que representam o prazer – que se encontram acima do ponto médio – e para os fatores que representam o sofrimento – que se encontram abaixo do ponto médio. Assim sendo, é possível afirmar que as referidas estratégias de mediação são eficazes e têm proporcionado ao grupo maior experiência de prazer e satisfação do que de insatisfação, e uma vivência de sofrimento relativamente moderada.

Pode-se dizer, do mesmo modo, que os sujeitos da pesquisa vivenciam prazer e estabelecem relações significativas com sua tarefa e com os colegas e chefias, aspectos representados no fator liberdade e realização profissional (EIPST), e nas dimensões colegas, chefia e natureza do trabalho (EST), implicando que esses sujeitos têm acesso às condições necessárias para que o trabalho seja fonte de prazer, mesmo que o sofrimento não esteja completamente ausente.

Dessa forma, embora se tenha constituído em um estudo de caso, com todas as limitações peculiares a essa abordagem, a metodologia aplicada e os resultados aqui sintetizados podem servir de base para estudos futuros que aprofundem suas conclusões. Além disso, estudos sobre o tema satisfação no trabalho em organizações públicas podem contribuir para a implementação de modelos de gestão mais adequados, especialmente através do *feedback* necessário entre a gestão e seus colaboradores, a favor não apenas da qualidade de vida dos servidores, mas também da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, A. P. *Motivação e satisfação no trabalho: uma pesquisa junto aos empregados de uma instituição bancária, a partir da teoria da motivação e higiene formulada por F. Herzberg*. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo. 1985.
- CLASSIFICAÇÃO Brasileira de Ocupações. 2612: *Profissionais da informação*. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloA-Z.jsf> Acesso em 08 jun. 2011.
- CODA, R. *Satisfação no trabalho e características das políticas de recursos humanos para executivos*. São Paulo, 1986. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo.
- DEL CURA, M.L.A.; RODRIGUES, A.R.F. Satisfação profissional do enfermeiro. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, v.7, n.4, p. 21-28. 1999.
- DZEIKANIAK, G.V. Participação do bibliotecário na criação e planejamento de projetos de softwares: o envolvimento com a tecnologia de informação. *Rev. Digit. Bibliotec. e Ci. Inf.*, v.2, p. 37-56, jun./dez. 2004.
- ESTEFANO, E. V. V. *Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina*. 1996. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação do Centro Tecnológico de Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 1996.
- FIGUEIREDO, J.M. *Estudo sobre a satisfação no trabalho dos profissionais de informação de uma IFES*. 2012. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) Faculdade de Engenharia, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2012.
- FRASER, T.M. *Human stress, work and job satisfaction: a critical approach*. German: International Labour Office. 1983.
- HERZBERG, F.; MAUSNER, B. & SNYDERMAN, B. *The motivation to work*. New York: Willy. 1959.
- ISKRA-GOLEC, I. Personal age and assessment of work stress in polish nurses. *Experimental Aging Research*, v. 28, p. 51-58. 2002.
- LICHT, R. H. *Satisfação, responsabilidade e sentido no trabalho: um estudo preliminar de associação*. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo. 1990.
- LOCKE, E. A. What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, V.4, n.4, p.309-336. 1969.
- _____. The nature and causes of job satisfaction. In: DUNNETTE, M. D. (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally. College Publishing, 1976. p. 1297-1349.
- MANGUE, M. V. Informatização e organização do trabalho em bibliotecas universitárias: estudo comparado entre Brasil, Moçambique e África do Sul. *R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*,

- Florianópolis, n. esp. 1º sem. 2006. Disponível em:
<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/351/419> Acesso em 27 nov. 2011
- MARTINS, M. C. F.; SANTOS, G. E. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *Psico-USF*, v. 11, n. 2, p. 195-205, jul./dez. 2006. Disponível em:
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicousf/v11n2/v11n2a08.pdf> Acesso em 04 out. 2011.
- MAYO, E. *Problemas humanos de uma civilización industrial*. Buenos Aires: Galatea Nueva Visión, 1959.
- MENDES, A. M. Aspectos Psicodinâmicos da Relação Homem-Trabalho: as contribuições de C. Dejours. *Psicologia, Ciência e Profissão*, p. 34-38, 1995. Disponível em:
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pcp/v15n1-3/09.pdf> Acesso em 04 jul. 2011.
- MENDES, A. M. Inventário de Prazer-Sofrimento no trabalho: validação do instrumento. Resumos de comunicações científicas. Congresso Interamericano de Psicologia (26) *Anais...*, São Paulo, 1997.
- _____.; COSTA, V. P.; BARROS, P. C. da R. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*. [2003] Disponível em: <http://www.revispsi.uerj.br/v3n1/artigos/artigo4v3n1.html> Acesso em 30 ago. 2011.
- MOHLER, C. J.; BYRNE, Z. S.; CROPANZANO, R. Emotional exhaustion, work relationships and health effects on organizational outcomes. In: THE 19th ANNUAL CONFERENCE OF THE SOCIETY FOR INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY, Chicago, 2004.
- PAULA, N. M. *Levantamento dos fatores de satisfação e insatisfação no trabalho vivenciados pelos docentes de alguns cursos de graduação em nutrição no Brasil*. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Administração, Hospital São Camilo, São Paulo. 1990.
- PÉREZ-RAMOS, J. Motivação no trabalho: abordagens teóricas. *Psicologia-USP*, v.1, n.2, p.127-140. 1990.
- REBOLÇAS, D.; LEGAY, L.; ABELHA, L. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. *Revista de Saúde Pública*, v. 41 n. 2, 244-250. 2007.
- ROBBINS, S. P. *Comportamento organizacional*. 11.ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 2005
- SILVEIRA, B. Satisfação dos jovens universitários no trabalho. *Anuário da Prod. Inic. Cient.Disc.*, v. 12, n. 14, 2009. p. 273-295.
- SIQUEIRA, M. M. M. *Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: análise de um modelo pós-cognitivo*. Tese (Doutorado em Psicologia). Brasília: Universidade de Brasília. Instituto de Psicologia. 1995.
- _____. et al. *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- SOUZA, F. C. *Biblioteconomia no Brasil: profissão e educação*. Florianópolis: ACB/BU/UFSC, 1997.
- VIEIRA, F. O.; QUINTIERE, R.C.B.C.; OLIVEIRA, R.T.Q. Competências gerenciais: desafios e perspectivas aos reitores das universidades federais do Estado do Rio de Janeiro.

XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Cartagena, Colombia, 30 oct. - 2 Nov. 2012. Disponível em:
<http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cladxvii/vieirafe.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2013