

Área: Estratégia | Tema: Gestão Estratégica de Pessoas

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS INTÉRPRETES DE LIBRAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SANTA MARIA**

**SATISFACTION AT WORK: THE PERCEPTION OF THE INTERPRETERS OF LIBRAS OF THE
FEDERAL UNIVERSITY OF SANTA MARIA**

Raquel Dalvit Flores, Márcia Bandeira Landerdahl Maggioni, Deise Cristine Silveira Do Nascimento, Maria

Leonilda Lopes Goularte e Caroline Fagundes Domingues

RESUMO

Atualmente, uma preocupação das organizações está diretamente ligada ao bem estar e à motivação dos colaboradores, reconhecendo a importância da gestão de pessoas como componente estratégico da gestão das organizações. Nesse contexto, a presente pesquisa tem por objetivo identificar a satisfação no trabalho dos servidores da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) que desempenham a atividade de intérpretes de LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais). A pesquisa trata-se de um estudo de caso descritivo, com abordagem qualitativa e quantitativa. O questionário utilizado para a pesquisa tomou como base a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) originalmente construída e validada por Siqueira (1995). Os resultados demonstraram a insatisfação com o salário, com a natureza do trabalho e com as promoções. Apontaram que as maiores insatisfações referem-se à falta de reconhecimento e valorização do trabalho realizado, ao baixo salário em comparação com o desgaste físico e psicológico exigido dos intérpretes, ao baixo investimento em cursos de qualificações para a formação dos servidores e à dificuldade para interpretar conceitos de LIBRAS desconhecidos. Partindo destes resultados, recomenda-se a realização de um estudo mais aprofundado e o desenho de ações que ampliem positivamente a percepção de satisfação no trabalho.

Palavras-Chave: gestão de pessoas, satisfação no trabalho, intérpretes de libras.

ABSTRACT

Currently, a concern of the organizations is directly related to the welfare and the motivation of the employees, recognizing the importance of people management as a strategic component of the management of the organizations. In this context, the present research aims to identify the satisfaction in the work of the servers of the Federal University of Santa Maria (UFSM) that perform the activity of interpreters of LIBRAS (Brazilian Language of Signals). The research is a descriptive case study, with a qualitative and quantitative approach. The questionnaire used for the research was based on the Work Satisfaction Scale (EST) originally constructed and validated by Siqueira (1995). The results showed the dissatisfaction with the salary, the nature of the work and the promotions. They pointed out that the greatest dissatisfaction refers to the lack of recognition and appreciation of the work performed, the low salary in comparison with the physical and psychological wear and tear required of the interpreters, the low investment in qualification courses for the formation of the servants and the difficulty to interpret concepts of LIBRAS unknown. Based on these results, it is recommended to carry out a more in-depth study and the design of actions that positively increase the perception of job satisfaction.

Keywords: people management, job satisfaction, LIBRAS interpreters

Estratégia: Gestão Estratégica de Pessoas

SATISFAÇÃO NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS INTÉRPRETES DE LIBRAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

SATISFACTION AT WORK: THE PERCEPTION OF THE INTERPRETERS OF LIBRAS OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF SANTA MARIA

RESUMO

Atualmente, uma preocupação das organizações está diretamente ligada ao bem estar e à motivação dos colaboradores, reconhecendo a importância da gestão de pessoas como componente estratégico da gestão das organizações. Nesse contexto, a presente pesquisa tem por objetivo identificar a satisfação no trabalho dos servidores da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) que desempenham a atividade de intérpretes de LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais). A pesquisa trata-se de um estudo de caso descritivo, com abordagem qualitativa e quantitativa. O questionário utilizado para a pesquisa tomou como base a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) originalmente construída e validada por Siqueira (1995). Os resultados demonstraram a insatisfação com o salário, com a natureza do trabalho e com as promoções. Apontaram que as maiores insatisfações referem-se à falta de reconhecimento e valorização do trabalho realizado, ao baixo salário em comparação com o desgaste físico e psicológico exigido dos intérpretes, ao baixo investimento em cursos de qualificações para a formação dos servidores e à dificuldade para interpretar conceitos de LIBRAS desconhecidos. Partindo destes resultados, recomenda-se a realização de um estudo mais aprofundado e o desenho de ações que ampliem positivamente a percepção de satisfação no trabalho.

Palavras-chave: gestão de pessoas, satisfação no trabalho, intérpretes de libras.

ABSTRACT

Currently, a concern of the organizations is directly related to the welfare and the motivation of the employees, recognizing the importance of people management as a strategic component of the management of the organizations. In this context, the present research aims to identify the satisfaction in the work of the servers of the Federal University of Santa Maria (UFSM) that perform the activity of interpreters of LIBRAS (Brazilian Language of Signals). The research is a descriptive case study, with a qualitative and quantitative approach. The questionnaire used for the research was based on the Work Satisfaction Scale (EST) originally constructed and validated by Siqueira (1995). The results showed the dissatisfaction with the salary, the nature of the work and the promotions. They pointed out that the greatest dissatisfaction refers to the lack of recognition and appreciation of the work performed, the low salary in comparison with the physical and psychological wear and tear required of the interpreters, the low investment in qualification courses for the formation of the servants and the difficulty to interpret concepts of LIBRAS unknown. Based on these results, it is recommended to carry out a more in-depth study and the design of actions that positively increase the perception of job satisfaction.

Keywords: people management, job satisfaction, LIBRAS interpreters.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo da história da Administração, a área de gestão de pessoas passou por várias transformações e foi se aperfeiçoando de acordo com a necessidade do mercado de trabalho. Na década de 1930, a gestão passou por sua fase contábil, em que a preocupação das organizações voltava-se principalmente para custos. Já entre os anos de 1950 a 1990, nas fases burocrática e tecnicista da Administração, influenciadas pelo advento da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) no Brasil, outras preocupações foram descobertas, e a gestão passou a focar-se no desempenho e eficiência dos funcionários (LAIRA; MARTINS, 2009).

Quando a gestão de pessoas passou a ter foco nos funcionários, outros constructos começaram a ser também estudados e vistos como parte essencial no processo organizacional. Melo et al. (2010) salientam que os seres humanos são a chave do sucesso ou do fracasso das estratégias inovadoras de uma organização. Se os processos e a tecnologia são necessários para modificar uma organização, é importante notar que são as pessoas que dão vida a esses aspectos, ou seja, nas organizações de sucesso, o ser humano é visto como a única vantagem competitiva sustentável para organização. Diante disso, a satisfação do ser humano no trabalho torna-se um aspecto relevante e contributivo no processo organizacional.

A satisfação no trabalho ganhou destaque somente após a década de 1990, nesse período, inicia-se um processo de formação de pensamento estratégico em gestão de pessoas, onde o trabalho em grupos, implantação de programas de qualidade e a busca por maior eficiência nos processos aparecem como protagonistas. Essa fase é marcada por modificações nos padrões tradicionais de competição e concorrência dentro e fora das organizações. A mudança organizacional aparece como consequência da busca por um modelo competitivo focado no ambiente de trabalho, ou seja, perceber o funcionário como a principal riqueza dentro de cada organização e atentar para sua qualidade de vida no trabalho gerando satisfação para o mesmo e, conseqüentemente, sua permanência na empresa (LAIRA; MARTINS, 2009).

Atualmente, uma preocupação das organizações está diretamente ligada ao bem estar e motivação dos colaboradores. Por essa razão, cada vez mais as empresas desenvolvem e aplicam estudos e pesquisas voltados para a satisfação dos colaboradores. Especialmente no Brasil, é possível perceber a busca por uma modificação constante das práticas organizacionais em torno da contínua adaptação às novas tecnologias, adotando-se estilos de gestão que estimulem a proximidade entre os objetivos e interesses partilhados tanto por indivíduos quanto por organizações. Devem-se valorizar práticas de gestão de pessoas mais próximas daquele indivíduo que executa seu trabalho, e verificar qual será o impacto destas ações em seu desempenho manifestado (COELHO JUNIOR; FAIAD, 2012).

Pessoas felizes e satisfeitas tendem a produzir mais e melhor. Se a organização disponibilizar as instalações adequadas, se ela der espaço e oportunidades e se preocupar constantemente com seu colaborador, o nível de satisfação do profissional no trabalho aumentará e eles ficarão mais realizados e, conseqüentemente, mais produtivos. Isso reflete nos resultados da organização e acaba criando um círculo no qual todos saem ganhando. 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 (SIQUEIRA, 2008).

A literatura sobre comportamento organizacional aponta que a variável satisfação no trabalho vem sendo um dos principais temas investigados nos últimos anos. Conforme Steijn (2004), a satisfação no trabalho refere-se a uma variável bastante utilizada em programas de gestão de pessoas nas organizações, especialmente com o advento da área como principal norteadora de práticas organizacionais voltadas aos indivíduos, como no gerenciamento de programas de saúde mental e de qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Leal et al. (2015), nota-se que indivíduos considerados mais satisfeitos com o seu trabalho, e que percebem maior autonomia e liberdade decisória na consecução de rotinas organizacionais, tendem a se envolver mais com seu trabalho e a percebê-lo mais em função das chamadas recompensas intrínsecas, relacionadas aos seus interesses, demandas e necessidades, o que impacta em seu desempenho. As organizações, então, passaram a investir na qualificação contínua de seus recursos humanos, promovendo ações de valorização mais próximas dos indivíduos que executam o trabalho, por exemplo, de satisfação, com o objetivo de maximizar o desempenho dos mesmos.

Nesse contexto, a presente pesquisa tem por objetivo principal identificar a satisfação no trabalho dos servidores da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) que desempenham a atividade de intérpretes de LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais). A UFSM conta hoje com 12 servidores nesta função, atuando diretamente com os alunos nos diversos cursos de graduação e pós-graduação. Os alunos são acompanhados pelos intérpretes em todas as atividades que realizam na Universidade, incluindo as aulas, palestras, seminários, entre outras. O profissional é responsável pela tradução/interpretação do português oral e escrito para a língua de sinais bem como da língua de sinais para a língua portuguesa oral.

Os surdos possuem uma diferença linguística perante aos ouvintes que precisa ser respeitada em aulas, trabalhos e avaliações. Por isso, o trabalho dos intérpretes em todas as atividades anteriormente citadas é o que garante o acesso da pessoa surda aos conteúdos e atividades da universidade através da linguagem de sinais. Sua atuação é de fundamental importância para o desempenho acadêmico dos estudantes, e é por isso que a satisfação e motivação destes profissionais torna-se um assunto bastante relevante e que merece a atenção da comunidade acadêmica.

Pretendeu-se, portanto, descobrir através da aplicação desta pesquisa quais são as variáveis que causam a satisfação no ambiente de trabalho dos intérpretes da instituição de ensino, considerando os seguintes aspectos: satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e, por fim, a satisfação com as promoções no trabalho.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A gestão de pessoas nas organizações tem sido amplamente estudada e discutida por diversos pesquisadores. Muito se tem falado sobre as alterações que vem ocorrendo no que tange à gestão de pessoas sob o contexto organizacional. De acordo com Estivalete (2002), a realidade engloba dois lados importantes e distintos: um corresponde à ênfase à implementação de novos sistemas de gestão, em que as pessoas passam a ser o principal foco na administração das organizações, e o outro refere-se ao distanciamento existente entre o discurso e a ação, a distância entre o que se pretende e o que realmente é feito nas organizações.

Ulrich (1998) afirma que isso exige das organizações o desenvolvimento de novas maneiras de pensar e fazer a gestão, no sentido de aproximar expectativas e discursos com as práticas e ações efetivas nas organizações. Assim, as organizações que forem capazes de transformar estratégias em ação rapidamente, gerenciando seus processos de forma inteligente, buscando a maximização da colaboração e do compromisso de seus funcionários, criando condições para uma mudança consistente, serão mais bem sucedidas.

Para Chiavenato (2008), a gestão de pessoas vai muito além do que vem a ser recursos humanos. Trabalha-se os talentos e as pessoas em prol de um desenvolvimento pessoal e organizacional, tratando-as não apenas como meros recursos para se conseguirem os objetivos estabelecidos pela instituição, objetivos que, dentre outros, se caracterizam pela ideia de obtenção de lucros. A gestão de pessoas trabalha os objetivos organizacionais,

contextualizando as pessoas como seres humanos, através de seus talentos, desempenho, competência e motivação. Esse conceito vê as pessoas como ativadores de outros recursos, tais como financeiros, tecnológicos, mercadológicos e produtivos. As pessoas se sentem como parceiros da organização e não apenas como um recurso qualquer utilizável e descartável.

Diante do apresentado, o mundo de hoje, caracterizado pela expressiva competitividade organizacional e individual, exigirá um empenho grandioso para que as transformações e mudanças de fato ocorram. A preocupação com a dimensão humana e a valorização das pessoas tem sido cada vez mais intensificada e tem adquirido relevância estratégica no ambiente empresarial (MELO et al., 2010). Nesse panorama de transformações, Motta (1998) salienta a importância das pessoas como diferencial competitivo para a gestão das organizações, fato este que corrobora para o desenvolvimento de estudos que tem como foco principal o capital humano.

2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

O comportamento humano no ambiente de trabalho vem sendo bastante estudado nos últimos tempos, esse interesse crescente na satisfação no trabalho decorre da influência que pode exercer sobre o trabalhador, comprometendo sua saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, com repercussões tanto para a vida pessoal do indivíduo como para o ambiente profissional (CURA, 1994).

Inicialmente, as pesquisas buscaram corroborar com a satisfação no trabalho atrelada apenas a aspectos relacionados a rotatividade, índice de acidentes, absenteísmo e desempenho no trabalho, elementos estes que se integram e que influenciam diretamente no sucesso ou fracasso de qualquer organização. Posteriormente, os estudos sobre satisfação no trabalho passaram a focar a identificação de outros constructos que compõem a satisfação, tais como promoção, salário, supervisão, natureza do trabalho, colegas, organização e métodos de trabalho (FIGUEIREDO, 2012),

Coda (1986) considera a satisfação no trabalho como um estado psicológico percebido pelo indivíduo sobre até que ponto as atividades desenvolvidas por ele no trabalho atendem as expectativas e valores que para este indivíduo são considerados imprescindíveis, ou seja, é necessário que haja uma coerência entre os próprios valores e as necessidades que ele está tentando satisfazer ao optar pela realização do trabalho em questão.

Martinez e Paraguay (2003) referem-se à satisfação no trabalho como sinônimo de motivação, como atitude ou como estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos, opostos.

Para Siqueira (2008), a definição de satisfação no trabalho dá-se por diversos aspectos como a satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho. Cada um dos fatores de satisfação no trabalho possui uma origem de experiências prazerosas, empregadas as expressões “satisfação com...” (o salário, colegas, chefia, promoções e o próprio trabalho). Pesquisar satisfação no ambiente organizacional significa ponderar o quanto as recompensas proporcionadas pela organização, através de salários e promoção, o quanto a convivência com os colegas e os superiores, e o quanto a realização das tarefas propiciam ao colaborador sentimentos e reações satisfatórios (SIQUEIRA, 2008).

Segundo os autores Siqueira e Gomide Júnior, (2004), os colaboradores que estiverem verdadeiramente satisfeitos com o ambiente de trabalho deles, terão como consequência uma boa disposição e isso se espelhará em sua saúde física e mental. A felicidade e a satisfação com a organização deverão se propagar na vida particular desses colaboradores. Sendo assim, as organizações poderiam adotar como estratégia de gestão a análise da satisfação de seus

colaboradores, acompanhar os estados de satisfação dos trabalhadores, a fim de considerar e resguardar a saúde e a qualidade de vida de seus colaboradores e da organização.

Conforme Cavanagh (1992), existem fatores que determinam o nível de satisfação que os trabalhadores possuem com o trabalho que estão desenvolvendo. O mesmo autor propõe uma categorização de três grupos de aspectos que influenciam na satisfação no trabalho, são eles: diferenças de personalidade, diferenças no trabalho e diferenças nos valores atribuídos ao trabalho.

O primeiro aspecto se refere às diferenças de personalidade, ou seja, enxerga a satisfação no trabalho como um fenômeno que pode ser explicado predominantemente conforme personalidade e comportamento de cada indivíduo, buscando desta forma considerar elementos individuais e organizacionais. O segundo elemento trata das diferenças no ambiente de trabalho, onde o autor salienta que as variações na satisfação no trabalho são resultados de diferenças na natureza do trabalho em que podem ser considerados todos os aspectos psicossociais do trabalho, tais como demandas da tarefa, papel do indivíduo na organização, relacionamentos interpessoais, possibilidades de desenvolvimento de carreira, clima e estrutura organizacional (CAVANAGH, 1992).

Percebe-se assim as variações nos valores atribuídos ao trabalho, compreendendo que o trabalho é valorizado de maneiras diferentes pelas pessoas: para alguns é uma parte muito importante da vida; para outros, é apenas um aspecto da vida que existe para prover outras necessidades (CAVANAGH, 1992).

Estudos mostram que a satisfação no trabalho tem sido apontada como um constructo que exerce bastante influência na vida do colaborador e, por consequência, na vida da organização. Estas consequências podem se apresentar de diversas formas, sobre a saúde do indivíduo ou da organização, alterando sua qualidade de vida e comportamento e desencadeando um movimento positivo ou negativo, conforme seu grau de satisfação.

Martinez e Paraguay (2003) afirmam que a satisfação no trabalho associa-se à saúde do trabalhador, em termos de qualidade de vida e de menor incidência de doenças, sejam elas físicas ou mentais. Neste sentido, relaciona-se diretamente às atitudes em relação ao trabalho e à vida dentro e fora do trabalho, assim como com as relações sociais e familiares.

Ainda, a satisfação no trabalho influencia diretamente no comportamento dos colaboradores, afetando os índices organizacionais de absenteísmo, rotatividade, produtividade e de acidentes de trabalho. Vários estudos demonstram estas relações e reforçam a importância do estudo da satisfação no trabalho nos dias atuais (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003).

De forma prática, é possível perceber que as instituições de pesquisa ao elaborarem um Ranking das Melhores Empresas para se Trabalhar, consideram como um dos principais indicadores a ser avaliado, a satisfação no trabalho.

Considerando a importância dos aspectos relacionados à satisfação no trabalho, tanto em suas análises de estudos teóricos quanto na realidade prática, que se torna essencial o diagnóstico de sua percepção junto aos colaboradores de uma organização. É a isso que este trabalho se propõe, identificar a satisfação de colaboradores em um contexto organizacional específico, conforme explicitado na próxima seção.

3 METODOLOGIA

O objetivo desta seção compreende descrever o delineamento metodológico utilizado para este estudo. Para tanto, inicia-se reforçando o entendimento de que o método consiste em um conjunto de processos pelos quais se torna possível conhecer uma determinada realidade, produzir ou desenvolver certos procedimentos ou comportamentos (OLIVEIRA, 1997).

A pesquisa trata-se de um estudo de caso com abordagem qualitativa e quantitativa que, segundo Andrade (2002), possui algumas finalidades fundamentais que incluem proporcionar mais informações sobre o assunto a ser investigado, facilitar a delimitação do tema pesquisado, orientar a definição dos objetivos e a formulação de analogias, além de descobrir um novo ponto de vista a respeito do assunto.

Para se atender ao objetivo da pesquisa, que é identificar a satisfação no trabalho dos servidores do Núcleo de Acessibilidade da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) que desempenham a atividade de intérpretes de LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais), foi utilizado como instrumento de pesquisa qualitativa e quantitativa um questionário para medir a satisfação no trabalho.

Siqueira (2008) afirma que para se constituir em uma medida útil de satisfação é indispensável que ela permita avaliar não um amplo leque de dimensões do trabalho, mas, sim, aqueles aspectos que a teoria aponta como dimensões do conceito de satisfação. Ao mesmo tempo, a medida deve ser de fácil aplicação, permitindo aos trabalhadores compreender o que se solicita deles e apontar suas respostas com tranquilidade. A medida também deve permitir a transformação dos dados por ela recolhidos em resultados que possam ser interpretados prontamente, tanto no âmbito da pesquisa científica quanto na prática gerencial (SIQUEIRA, 2008).

Dada a complexidade da criação de uma escala válida e confiável para medir um construto como o de satisfação no trabalho, optou-se nesta pesquisa pela utilização da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), originalmente construída e validada por Siqueira (1995). A EST vem sendo largamente aplicada em estudos sobre satisfação no trabalho, o que reforça sua importância como medida adequada para este estudo.

Cabe ressaltar que o questionário aplicado nesta pesquisa foi uma adaptação, para contemplar também a coleta e análise qualitativa de dados. Na fase qualitativa o questionário contou com duas questões abertas, nas quais os pesquisados foram indagados acerca de como se sentem a respeito do seu trabalho e quais os principais desafios que encontram hoje. Já na fase quantitativa, foram estabelecidas as vinte e cinco questões fechadas da versão completa da EST.

Segundo Siqueira (2008), a Escala de Satisfação do Trabalho (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. Neste sentido, a EST foi composta por 25 itens para representar o contentamento no trabalho a partir de 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).

Ao responder os questionários, os respondentes indicaram o grau de concordância ou de discordância com cada uma das afirmações relacionadas aos indicadores encontrados, iniciando com o texto “No meu trabalho atual sinto-me...”, em que as alternativas correspondiam a: (1) Totalmente Insatisfeito, (2) Muito insatisfeito, (3) Insatisfeito, (4) Indiferente, (5) Satisfeito, (6) Muito satisfeito e (7) Totalmente satisfeito.

A partir da aplicação do questionário, foram calculados os escores dos cinco fatores relativos à satisfação no trabalho. O cálculo de cada escore médio foi obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens que integra cada dimensão e, a seguir, dividiu-se este valor pelo número de itens da dimensão. Ao final do cálculo por dimensão, a soma dos cinco resultados parciais foi feita e dividida por cinco, para o resultado completo e final da satisfação no trabalho.

Deve-se ressaltar que nos dois casos o resultado deverá ficar entre 1 e 7. A interpretação dos resultados obtidos a partir da forma completa, considera que quanto maior for o valor do escore médio, maior será o grau de contentamento ou satisfação do empregado

com aquela dimensão de seu trabalho. Assim, valores entre 5 e 7 tendem a indicar satisfação. Por outro lado, valores entre 1 e 3,9 tendem a sinalizar insatisfação, enquanto valores entre 4 e 4,9 informam um estado de indiferença, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito (SIQUEIRA, 2008). A partir das respostas dos 25 itens aplicados nesta pesquisa foram obtidas as informações da fase quantitativa.

O Núcleo de Acessibilidade da UFSM conta hoje com 12 servidores na função de intérpretes de LIBRAS, e a sua totalidade respondeu ao questionário. A aplicação da pesquisa foi realizada pessoalmente, pelos autores do trabalho, no período do dia 16 de novembro a 25 de novembro do ano de 2017. Pretendeu-se, portanto, descobrir através da aplicação da pesquisa quais são as variáveis que causam a satisfação no ambiente de trabalho dos intérpretes da instituição de ensino estudada.

Os dados da etapa qualitativa da pesquisa foram analisados a partir de uma análise de conteúdo, e para tabular a analisar a etapa da pesquisa quantitativa foi utilizado o software Excel, para posterior diagnóstico dos resultados, apresentados a seguir.

4 RESULTADOS

A pesquisa foi realizada por meio da aplicação de um questionário contendo 25 questões fechadas, de acordo com a EST (SIQUEIRA, 2008), e 2 questões abertas. Os resultados são apresentados na sequência, iniciando pelos dados quantitativos, que foram tabulados e analisados seguindo a orientação da própria formulação da escala aplicada, conforme explicado na seção de metodologia deste trabalho.

As dimensões da escala aplicada, assim como as definições dos aspectos relacionados a cada dimensão, são apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Dimensões da escala EST e suas definições

| Dimensão | Definição |
|--|---|
| 1. Satisfação com os colegas | Percepção quanto à amizade, confiança, colaboração e relacionamento com colegas. |
| 2. Satisfação com o salário | Percepção quanto ao salário recebido em comparação com o trabalho realizado, a capacidade profissional, os esforços empreendidos para sua realização e o custo de vida. |
| 3. Satisfação com a chefia | Percepção quanto à capacidade profissional e organização da chefia, relação do chefe com os subordinados e o interesse do chefe em relação ao trabalho dos subordinados. |
| 4. Satisfação com a natureza do trabalho | Percepção quanto ao interesse despertado pelas tarefas, a capacidade de absorção do trabalhador pelas tarefas e a variabilidade das mesmas. |
| 5. Satisfação com as promoções | Percepção quanto à forma de realização de promoções na organização, o tempo de espera por promoção, o número de vezes que foi promovido e as garantias oferecidas aos promovidos. |

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008, p. 261).

Assim, a Dimensão 1, correspondendo à satisfação com os colegas, envolveu afirmativas buscando identificar o grau de concordância dos 12 respondentes sobre o espírito

de colaboração dos colegas, o tipo de amizade demonstrada, a maneira como se relacionam entre si, a quantidade de amigos existente no ambiente de trabalho e o grau de confiança percebido entre colegas de trabalho. O escore médio desta dimensão foi 4,2, que segundo a orientação de análise da EST representa um estado de indiferença, demonstrando que os intérpretes de LIBRAS do Núcleo de Acessibilidade da UFSM não estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos com o relacionamento com os colegas no trabalho.

A Dimensão 2 buscou a percepção sobre o salário, referindo-se à satisfação com o salário recebido quando comparado com o tanto de trabalho realizado, com a capacidade profissional existente e empregada em suas atividades e comparado com o custo de vida. Também inclui o entendimento sobre a satisfação em relação ao total recebido pelo trabalho ao final de cada mês de trabalho e uma comparação entre os esforços despendidos no trabalho e o salário recebido por ele. O cálculo do escore médio desta dimensão resultou em um valor igual a 2,45, que corresponde à insatisfação dos respondentes em relação ao salário recebido pelo trabalho desenvolvido junto à comunidade acadêmica nas atividades de intérpretes de LIBRAS.

A seguir, a Dimensão 3, que diz respeito à satisfação com a chefia, buscou identificar o entendimento dos respondentes sobre o modo que a chefia organiza o trabalho no setor a que eles estão vinculados, o grau de interesse do chefe pelo trabalho do intérprete de LIBRAS participante da pesquisa, o relacionamento entre chefia e respondente, a forma de tratamento recebida pelo servidor por parte do superior e a capacidade profissional do superior. Esta dimensão teve a média do escore igual a 4,60, mais uma vez representando a indiferença dos respondentes, assim como ocorreu com a primeira dimensão, demonstrando que os participantes da pesquisa não estão satisfeitos nem insatisfeitos com a chefia do Núcleo de Acessibilidade da UFSM.

A Dimensão 4 referia-se à satisfação com a natureza do trabalho, especialmente no sentido de envolvimento e interesse do respondente em relação às tarefas realizadas pelos servidores. As afirmativas utilizadas no questionário procuraram identificar o grau de interesse despertado pelas tarefas, a capacidade do trabalho em absorver o trabalhador, a satisfação pela oportunidade de realizar este tipo de trabalho, as preocupações exigidas e a variedade de tarefas realizadas. Os resultados mostraram um escore médio de 3,92 para esta dimensão, o que aponta a insatisfação dos participantes em relação a estes aspectos.

Finalmente, a Dimensão 5 dizia respeito à satisfação com as promoções, incluindo questões sobre o número de vezes em que o respondente foi promovido, as garantias oferecidas pela organização a quem é promovido, a maneira como as promoções são realizadas, as oportunidades de promoção e o tempo de espera para uma promoção. Assim como ocorreu com a percepção quanto ao salário e quanto à natureza do trabalho, a dimensão referente às promoções resultou em um escore médio de 3,47, demonstrando insatisfação dos respondentes.

A Tabela 1 apresenta o resultados dos escores da Escala de Satisfação do Trabalho (EST) que foi aplicada ao servidores intérpretes de LIBRAS do Núcleo de Acessibilidade da Universidade Federal de Santa Maria.

Tabela 1 - Escores da aplicação da EST

| Dimensões | Escore Médio |
|--|---------------------|
| 1. Satisfação com os colegas | 4,20 |
| 2. Satisfação com o salário | 2,45 |
| 3. Satisfação com a chefia | 4,60 |
| 4. Satisfação com a natureza do trabalho | 3,92 |

| | |
|--------------------------------|-------------|
| 5. Satisfação com as promoções | 3,47 |
| Total | 3,73 |

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados da pesquisa.

A Tabela 1, além de apresentar os escores médios de cada uma das dimensões, demonstra o escore médio final da aplicação da Escala de Satisfação no Trabalho (EST). De acordo com Siqueira (2008), o resultado de 3,73 mostra que, de forma geral, os respondentes, intérpretes de LIBRAS atuantes junto ao Núcleo de Acessibilidade da UFSM, estão insatisfeitos com o trabalho.

Este resultado é preocupante, considerando que as atividades desenvolvidas pelos intérpretes estão diretamente vinculadas ao convívio e às relações dos servidores com os acadêmicos, docentes e demais comunidade acadêmica. Compreender a insatisfação apresentada pelos resultados obtidos envolve reconhecer o possível impacto desta insatisfação com o próprio desempenho dos respondentes no trabalho.

Além da aplicação da escala quantitativa, foram realizadas duas questões abertas no questionário aplicado sobre a satisfação no trabalho. A primeira delas questionava sobre se o servidor se sentia, de maneira geral, satisfeito em relação ao seu trabalho. A pergunta foi feita com o objetivo de comparar as respostas obtidas pela escala (EST) com as respostas abertas, na busca de reforçar ou não as respostas obtidas. Nesse sentido, as respostas reforçaram o que foi identificado pela aplicação da etapa quantitativa: a maioria dos respondentes se declarou insatisfeito com o trabalho.

No mesmo questionamento foi solicitado ao participante que justificasse sua resposta. Os motivos declarados envolveram a insatisfação com a interação da equipe, com a falta de cursos de formação na área de interpretação, além de se afirmarem insatisfeitos com a falta de apoio e interação dos professores surdos, com a realização de atividades muito repetitivas. Ainda, apontaram a existência de questões mal resolvidas e que sentem não progredir no trabalho, sentem-se desvalorizados, estão insatisfeitos com o salário, pois acreditam que para o nível de exigência da rotina de trabalho a remuneração deveria ser melhor. Também relataram que a demanda da UFSM é muito grande em relação à quantidade de profissionais para atendimento, ocasionando assim cansaço e sobrecarga e, como consequência, desmotivação, o que se soma à insatisfação com a falta de reconhecimento do próprio aluno surdo.

Apesar dos vários aspectos utilizados para justificar a insatisfação, alguns aspectos relacionados à satisfação foram apresentados: afirmações de que gostam do que realizam e são apaixonadas pelo que fazem, assim como a satisfação com a flexibilidade de horários e liberdade de execução do trabalho.

A segunda questão aberta perguntava sobre os principais desafios encontrados no trabalho desenvolvido. As respostas reforçaram o que já havia sido apontado na questão aberta anterior: a falta de reconhecimento e a não valorização de outros profissionais da instituição, da própria instituição, dos professores, dos próprios alunos surdos, da comunidade surda e da sociedade em geral com o trabalho realizado pelos intérpretes. Isto é mais uma vez preocupante, pois em um contexto de inclusão e de necessidades cada vez maiores de acessibilidade, este deveria ser um trabalho reconhecido e valorizado em uma instituição de ensino do porte da UFSM, em todos os seus níveis.

Ainda, os participantes da pesquisa afirmaram que as dificuldades estão também relacionadas ao fato das pessoas em geral não compreenderem o trabalho realizado por eles, à falta de um plano de carreira para a equipe, à falta de avaliação das condições físicas e psicológicas para o desempenho da função de intérprete, além da falta de um banco de dados com mais sinais em libras para realizarem o trabalho deles, considerando que a atuação dos

intérpretes envolve a assistência em sala de aula nos mais diversos cursos da UFSM, acarretando em atuação de intérpretes em campos do conhecimento que não sejam suas especialidades, com conceitos que desconhecem e podem, assim, ter dificuldade em auxiliar os acadêmicos.

Outras dificuldades foram citadas: a falta de dupla para exercer as atividades, os mobiliários inadequados para se trabalhar, os salários que, segundo os respondentes, não estão de acordo com o nível de formação dos servidores, que gostariam de ter a possibilidade de realizar um concurso de nível E, com salários maiores. De forma geral, os respondentes deixaram claro a insatisfação considerando a grande demanda da instituição para poucos profissionais intérpretes, que são apenas 12 ao todo, devido a todo esforço cognitivo, psicológico e físico que a função exige.

Os resultados obtidos pela aplicação desta pesquisa, tanto quantitativos quanto qualitativos, mostraram o elevado grau de insatisfação sentido pelos atuais intérpretes de LIBRAS do Núcleo de Acessibilidade da UFSM. Esta insatisfação tem diversas origens, desde aspectos relacionados ao salário, chefia, colegas, até fatores com a falta de reconhecimento da comunidade acadêmica quanto ao importante trabalho desempenhado por estes profissionais. Esta realidade deve ser seriamente considerada para rever aspectos de gestão do Núcleo de Acessibilidade, pois a considerável insatisfação tende a afetar diretamente as atividades e o desenvolvimento do trabalho destes profissionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos dados coletados na pesquisa, evidenciou-se que a satisfação no trabalho do público analisado está muito abaixo do esperado pelos pesquisadores. Percebe-se que como uma profissão de apoio e suporte essencial a pessoas com necessidades especiais, estes profissionais não estão sendo valorizados e nem reconhecidos pela comunidade acadêmica em geral e menos ainda pelas pessoas que os intérpretes de LIBRAS atendem com o trabalho realizado por eles.

Esta pesquisa foi importante pois ajudou a identificar problemas de insatisfação na realização do trabalho dos intérpretes servidores públicos do Núcleo de Acessibilidade da Universidade Federal de Santa Maria, situações que não seriam imagináveis de ocorrer no meio de profissionais que facilitam a vida de outras pessoas. Após os resultados da pesquisa feita neste artigo, os problemas foram expostos, e agora a instituição tem condições de buscar soluções para sanar os descontentamentos dos servidores juntamente com a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP).

Portanto, baseando-se nos resultados dessa pesquisa sugere-se que a UFSM invista em mais cursos de qualificações e treinamento para os intérpretes, crie vagas para concursos de nível E específicos para eles e, além disso, aumente a oferta dessas vagas para ter uma maior quantidade de profissionais da área suprimindo melhor a demanda de estudantes e professores.

Sugere-se a elaboração de campanhas de valorização desses profissionais dentro da universidade e que também propicie uma conversa de intermediação com os alunos e professores que precisam do auxílio desses profissionais, buscando o entendimento e a colaboração entre as partes. Ainda, que a universidade futuramente construa um banco de dados para depósito de mais sinais de LIBRAS com o intuito de facilitar o trabalho dos intérpretes e a longo prazo desenvolva um plano de carreira para os intérpretes de LIBRAS.

Espera-se que a instituição possa vir a corrigir as outras causas de menor grau das insatisfações desses servidores públicos como forma de valorizá-los em seus trabalhos prestados à comunidade universitária. Dessa maneira, eles poderão vir a sentirem-se reconhecidos e, conseqüentemente, mais motivados e mais satisfeitos.

Também sugere-se que mais estudos aprofundados como este sejam realizados com o servidores de outras funções da instituição, pois pode-se perceber nessa pesquisa que é possível existir muitas causas de insatisfação com os funcionários públicos da universidade. Talvez muitas delas que ainda não tenham sido vislumbradas sem o apoio de um objeto de estudo mais científico.

Acredita-se que colaboradores mais satisfeitos são pessoas que realizarão suas atividades mais motivadas e mais produtivas e isso afetará nos serviços prestados por elas. Logo, como consequência, especificamente pensando na realidade estudada, será possível a realização de serviços públicos oferecidos pela universidade com mais qualidade, eficiência, rendimento e agilidade, se as devidas providências forem tomadas para melhorar a satisfação no trabalho dos servidores da instituição. Dessa forma, entende-se que possibilitar uma maior satisfação no trabalho pode causar um impacto positivo na imagem da Universidade Federal de Santa Maria perante a sociedade em que ela atua, por estar cada vez mais aperfeiçoando as atividades institucionais.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas**. São Paulo: Atlas, 2002.

CAVANAGH, S. J. Job satisfaction of nursing staff working in hospitals. **Journal of Advanced Nursing**, 17 (6), 2012, 704-711.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

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.

COELHO JUNIOR, F. A; FAIAD, C. Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. **Aval. psicol.**, Itatiba, v. 11, n. 1, p. 111-121, abr. 2012. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16770471201200010_011&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 15 set. 2017.

CURA, M. L. A. D. **Satisfação profissional do enfermeiro**. Dissertação de Mestrado, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto, 1994.

ESTIVALETE, V. F. B. As Práticas de Gestão de Pessoas e o Processo de Aprendizagem nas Organizações: um estudo de caso. In: **Encontro da ANPAD**, 26, 2002, Salvador. Anais... Salvador: ANPAD, 2002.

FIGUEIREDO, J. M. **Estudo sobre a satisfação no trabalho dos profissionais de Informação de uma IFES**. Dissertação de mestrado. Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2012.

LAIRA, F. G; MARTINS, P. L. O Conhecimento sobre o Direito do Trabalho como Fator de Satisfação dos Funcionários. **SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. Resende-RJ, 2009. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos09/164_007%20-%20OK%20-20Conhecimento.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2017.

LEAL, P. H.; COSTA, B. M. N.; CABRAL, A. C. A.; SANTOS, S. M.; PESSOA, M. N. M. Satisfação no trabalho: um estudo na Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. **Revista RAUnP**, v.7, n.2, p. 106-120, Fev./Maio/2015.

MARTINEZ, M. C; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo, v. 6, p. 59-78, dez. 2003. Disponível em:
<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151637172003000200005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 19 out. 2017.

MELO, F. A. O.; SANTOS, A. R.; HAYASHIDA, M. C. B. P.; MACHADO, T. F. A. Influência da Gestão de Pessoas no Desempenho Empresarial através do Perfil do Líder. **Anais do IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2010.

MOTTA, P. R. **Transformação Organizacional**: a teoria e a prática de inovar. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1998.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira. 1997.

SIQUEIRA, M. M. M. **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional**: análise de um modelo pós-cognitivo. 1995. 265 f. Tese (Doutorado em Psicologia). Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 1995.

_____. **Medidas do Comportamento Organizacional**: Ferramentas de diagnóstico e de gestão. São Paulo: Artmed, 2008.

_____; GOMIDE JÚNIOR, S. Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

STEIJN, B. Human Resource Management and Job Satisfaction in the Dutch Public Sector, **Review of Public Personnel Administration**, 24, 2004.