



Satisfação no Trabalho em um Setor Frigorífico da Serra Gaúcha

Maria Luiza Furlanetto Carrer, Adriana Locatelli Bertolini, Gabriele Spader, Daniel Hank Miri, Juliana Matte, Cassiane Chais, Paula Patricia Ganzer, Pelayo Munhoz Olea

RESUMO

A satisfação no trabalho implica no sentimento de um indivíduo em relação ao seu trabalho e pode ser vista como resultado de uma gestão adequada com um forte vínculo a liderança e motivação nas organizações. Por isso, é importante para a organização considerar e avaliar o clima organizacional entre os colaboradores. Assim, o objetivo do artigo é verificar a satisfação no trabalho dos colaboradores de uma empresa frigorífica da região da Serra Gaúcha. Para tal, foi realizada uma pesquisa quantitativa, a partir de uma *survey* aplicada à 249 colaboradores e analisada pela estatística descritiva. Os resultados indicam que a maioria dos colaboradores estão satisfeitos em relação ao seu trabalho e que tem orgulho da atividade que desenvolvem na empresa, preocupando-se com o futuro dela. Ademais, a partir das suas atividades, os funcionários se sentem valorizados pela família, se sentem orgulhosos em trabalhar nessa empresa, além do relacionamento e do ambiente de trabalho favorecerem a execução das atividades.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho. Clima Organizacional. Indústria Frigorífica.

1 INTRODUÇÃO

A satisfação no trabalho implica nos sentimentos de um indivíduo em relação ao seu trabalho (KUMAR et al., 2013). Como uma construção multidimensional, a satisfação no trabalho inclui dimensões intrínsecas, por meio das quais é possível avaliar a natureza das tarefas a serem desempenhadas e que estão relacionadas às oportunidades de desenvolvimento profissional; bem como dimensões extrínsecas, ligadas aos aspectos da situação de trabalho e que são externas ou extrínsecas às tarefas do funcionário, tais como salários, benefícios e bônus por produtividade (GE; FU; WANG, 2011; ÖSPEHLIVAN; ACAR, 2015).

Quando os funcionários se sentem insatisfeitos em seus locais de trabalho, sentimentos negativos serão refletidos em cada comportamento ou atitude individual e resultarão em menor comprometimento com suas atividades e tarefas, causando um efeito negativo na produtividade, na qualidade do serviço prestado e no desempenho operacional como um todo. Além disso, tal encadeamento poderá repercutir negativamente, também, no desempenho econômico-financeiro da organização. É importante destacar que os comportamentos ou as atitudes de funcionários insatisfeitos sugerem efeitos negativos às empresas, que vão desde a baixa produtividade até mesmo a um possível abandono da empresa. As causas podem estar relacionadas à falta de recursos relativos às instalações, aos equipamentos e às ferramentas necessárias ao profissional para que possa produzir ou trabalhar de forma eficiente (MUNIR; RAHMAN, 2016; ANTONIOU; COOPER; DAVIDSON, 2016).

Desta forma, é importante para a organização considerar e avaliar o clima organizacional entre os colaboradores. Costa (2014) afirma que o clima organizacional é o resultado das interações profissionais e interpessoais dos membros de uma instituição, determinadas pela percepção real de cada um desses membros acerca da solidez, da justiça e de seu vínculo com a empresa e que influenciam seu comportamento no trabalho, seu desempenho e suas atitudes em relação aos colegas e a empresa. O clima organizacional pode também ser considerado uma atmosfera psicológica que envolve, em um dado momento, a



relação entre a empresa e seus funcionários e descreve um ambiente que está intimamente ligado à motivação das pessoas e à sua saúde mental (OLIVEIRA, 1995; LUZ, 2003).

Levando em consideração a economia da Serra Gaúcha, o ambiente ocupacional e demais aspectos relacionados a satisfação no trabalho, tornou-se importante analisar uma empresa frigorífica da região que atua no setor avícola. A empresa está entre as 50 maiores da cidade de Garibaldi e está no *ranking* de quem mais emprega no município (CÂMARA DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO, 2017). Atuando em todo o território nacional, a carne de frango tem destaque na região sul, sendo que os estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul são os principais fornecedores. Em 2016, a produção brasileira atingiu cerca de 12,9 milhões de toneladas e a receita cambial das exportações brasileiras de carne de frango acumularam alta de 5,7% em 2017, obtendo US\$ 7,236 bilhões nos doze meses do ano passado (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PROTEÍNA ANIMAL, 2017).

Sendo assim, este trabalho tem como objetivo verificar a satisfação no trabalho dos colaboradores de uma empresa frigorífica da Serra Gaúcha. Dessa forma, foi realizada uma pesquisa de abordagem quantitativa, com aplicação de questionários para 249 funcionários da referida empresa.

O artigo é composto pelo referencial teórico, explanando a satisfação no trabalho e clima organizacional, o método de pesquisa, os resultados e, por fim, as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho se baseia na alta relação estabelecida entre lealdade dos funcionários, desempenho no trabalho e retenção. Os trabalhadores que estão satisfeitos se tornam mais produtivos e criativos no seu ambiente de trabalho (ILIOPOULOS; PRIPORAS, 2011; IZVERSIAN; POTRA; IVASCU, 2016). Além disso, existe uma correlação positiva entre satisfação no trabalho e satisfação do cliente. Se a força de trabalho está comprometida e alinhada com a missão da empresa, ela será um recurso valioso e estratégico para dirigir o desempenho organizacional (ILIOPOULOS; PRIPORAS, 2011; VASCONCELOS FILHO et al., 2016).

A satisfação no trabalho é a orientação afetiva, positiva ou negativa, que um funcionário tem com o emprego. Pode ser considerado como um sentimento geral ou relacionado às atitudes sobre aspectos do trabalho, sendo o resultado de uma gestão adequada com um forte vínculo à liderança e à motivação nas organizações (PLATIS; REKLITIS; ZIMERAS, 2015; MUNIR; RAHMAN, 2016; HOBUBI et al., 2017).

Zeithaml, Bitner e Gremler (2014) afirmam que, quando o colaborador está satisfeito, automaticamente o cliente também estará satisfeito. A satisfação ou insatisfação no trabalho engloba uma soma de fatores, como, por exemplo: conviver com os colegas, atingir as metas, trabalhar conforme as normas; tudo isso deve andar conjuntamente para que o colaborador se sinta feliz (ROBBINS, 1943).

O comportamento dos indivíduos nas organizações é influenciado pela satisfação no trabalho e este conceito é necessário nos negócios para proporcionar sustentabilidade no desenvolvimento organizacional e produtividade da equipe. Uma atitude positiva do indivíduo em relação ao seu trabalho mostra que ele está satisfeito e vice-versa. Quando um indivíduo tem alta satisfação no trabalho, ele geralmente gosta e valoriza o trabalho, buscando a máxima eficiência e o progresso da organização. A participação de trabalhadores no processo de tomada de decisão da organização aumenta a satisfação. O indivíduo que esteja satisfeito com seu supervisor em aspectos técnicos e humanitários terá uma abordagem positiva para o



trabalho e ficará satisfeito (ÖZPEHLIVEN; ACAR, 2015; RAZIQ; MAULABAKHSH, 2015).

A satisfação no trabalho desempenha uma das tarefas mais importantes em termos de motivação, desempenho, eficiência do trabalho, inclusive em termos de saúde mental. A avaliação das condições de trabalho do homem se reflete nas atitudes, que são a unidade de medida da satisfação no trabalho. Visto que a satisfação dos funcionários aumenta sua retenção, produtividade e proporciona um maior nível de qualidade do serviço, torna-se importante a sua discussão no estudo (HAJDUKOVA; KLEMENTOVA; KLEMENTOVA, 2015; ABIYEV et al., 2016).

2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Oliveira (1995), o clima organizacional é o momento em que nos deparamos com uma empresa, observando as decisões e realizações pretendidas, incluindo o comportamento dos funcionários e as ações postas em prática ou não. Ele pode ser afetado por fatores internos e externos, podendo incrementar decisões para dentro da empresa. Nesse sentido, Marques (2008) explica que os colaboradores são influenciados pelos fatores internos ou externos, pois são variações que resistem em determinado momento, são elementos variáveis e motivos políticos, como o encaminhamento de costumes encontrados e desenvolvidos na organização.

Para Costa (2014), o ambiente de trabalho é um local onde há interação entre os membros da organização e esta relação pode promover a motivação. O autor aponta que as instalações são um elemento motivacional, que conseguem fomentar os resultados, sejam eles objetivos, como climatização, iluminação, bons equipamentos e decoração. A percepção do ambiente pode não ser vista, mas ser sentida pelas pessoas, o que afeta os resultados positivos ou negativos. Portanto, para compreender e medir essa percepção é necessário efetuar uma pesquisa de clima organizacional baseada nas técnicas e métodos estratégicos. É possível utilizar alguns indicadores para analisar o clima organizacional, entre eles o índice de *turnover*, absenteísmo, avaliação de desempenho, greves, conflitos interpessoais, desperdícios de material e queixas no serviço médico (LUZ, 2003).

Accorsi et al. (2011) citam que as ferramentas de gestão devem ser compreendidas, porque as atividades que focam no clima organizacional revelam os motivos negativos ou positivos, para se atingir os resultados de uma organização. Portanto, o colaborador estando satisfeito, espera-se que a empresa tenha resultados positivos, levando a uma maior satisfação do funcionário, melhor tratamento entre colegas de trabalho e ao desenvolvimento de tarefas com mais envolvimento.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa realizada se caracteriza por uma abordagem quantitativa, do tipo *survey* (MARCONI; LAKATOS, 2008). O questionário estruturado foi aplicado aos funcionários da empresa, a fim de obter informações e opiniões sobre a satisfação no trabalho. A pesquisa quantitativa é relevante para investigar as atitudes do entrevistado e reduzir a margem de erro de interpretação dos dados. Desta forma, a pesquisa *survey* é utilizada como uma ferramenta que auxilia na obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, representantes de uma população-alvo. Possui a função de produzir descrições quantitativas, utilizando um instrumento, normalmente questionário, predefinido (FREITAS et al., 2000; MARCONI; LAKATOS, 2008).

Para a análise de dados, foi realizada a estatística descritiva (HAIR Jr. et al., 2009).



3.1 QUESTIONÁRIO E AMOSTRA

Inicialmente, um questionário estruturado de coleta de dados foi aplicado entre os colaboradores baseado no modelo proposto por Bispo (2006). Uma escala tipo *Likert* de três pontos foi utilizada para se obter os resultados. Gil (2007) explica que as perguntas fechadas dão opções de escolha aos participantes, tendo como base seu ponto de vista. A escala *Likert*, segundo Richardson (1999), busca números que possuem comportamentos positivos ou negativos sobre determinada organização e a contagem das respostas é feita considerando cada indivíduo, através da soma das questões. Sendo assim, o questionário utilizado no estudo foi composto por 23 perguntas fechadas e uma aberta.

A empresa analisada conta com 1.624 funcionários e destes, participaram do estudo apenas os que tinham dois ou mais anos de trabalho no frigorífico, totalizando, 699 participantes, denominada a população. As entrevistas com os funcionários foram realizadas nos três turnos de funcionamento, obtendo-se 249 relatos, número a amostra final.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Inicialmente, o questionário buscou avaliar fatores internos de influência nas decisões, atitudes e no comportamento dos funcionários, como aspectos da vida profissional, sendo que 69% dos respondentes indicam ter orgulho de trabalhar na empresa e 78% sentem orgulho de sua atividade. Segundo Oliveira (1995), a saúde mental das pessoas é favorável quando elas lutam pelas situações da vida, se sentem bem consigo mesmas e se consideram relevantes na sua função. Werther (1983) afirma que o cargo é um componente muito importante na vida do colaborador, porque está intimamente ligado à vida pessoal. A satisfação no cargo pode ser favorável ou desfavorável, porque afeta a rotatividade, absenteísmo, entre outros.

Além disso, 76% dos entrevistados apontaram preocupação com o futuro da empresa e 55% consideraram que estão obtendo sucesso na carreira e na vida profissional. De acordo com Robbins (1943), os colaboradores gostam de dar opiniões, sugerir e aplicar seu conhecimento no trabalho e, em seguida, receber um *feedback* do supervisor para saber como está desenvolvendo suas tarefas. Entende-se que, assim, o colaborador terá o seu trabalho como um desafio. Um grande número de entrevistados (62%) relatou também, depender apenas de seus esforços para obter sucesso e 56% acreditam que os treinamentos que a empresa oferece são suficientes. Diante disso, Bekin (2004) sanciona que, quando se tem vontade de efetuar as tarefas, o trabalho sairá mais gracioso, e que se a empresa incentiva o colaborador, ele vai melhorar diariamente o trabalho que vem desenvolvendo.

Ao analisar a estrutura organizacional, 58% dos entrevistados confiam plenamente no chefe e 67% o aprovam como o mais indicado para função. Segundo Brum (2003), o líder necessita de algumas habilidades para desempenhar sua função, como a comunicação e a confiança na equipe de trabalho. Assim, ele terá discernimento para tomadas de decisões.- Em relação à satisfação aos líderes, supervisores e encarregados, 60% se mostraram satisfeitos. Bispo (2006) coloca que, quando o clima organizacional está favorável, a indicação de amigos e familiares é uma consequência. Nota-se que 59% dos respondentes consideram que o trabalho que desenvolvem é reconhecido por amigos e parentes e que 69% indicariam a empresa para outras pessoas trabalharem.

No que diz respeito aos incentivos profissionais e à remuneração, 38% dos participantes demonstram uma satisfação parcial perante o salário e 33% acreditam que seu salário é compatível com o trabalho que desenvolvem. Knapik (2008) esclarece que a administração de cargos e salários deve ser feita através da ferramenta de gestão, porque desta forma o colaborador consegue ter uma visão de futuro de carreira. Complementando, Brum (2003) ratifica que 50% da motivação das pessoas é de responsabilidade da empresa, porém



os outros 50% dependem de o colaborador fazer acontecer.

Para Kwasnicka (1995), as necessidades básicas não irão impulsionar a motivação, mas o afastamento das necessidades poderá deixar os colaboradores insatisfeitos. Desta forma, 69% dos entrevistados relatam não possuir problemas com o transporte da empresa e acreditam que o ambiente de trabalho favorece a execução das suas atividades. Para o relacionamento com os colegas perante a realização das atividades, 72% entendem que ele favorece o trabalho e 45% dos entrevistados acham que as regras que a empresa adota favorecem na execução das atividades. Vale ressaltar que há inúmeras regras, procedimentos, políticas e práticas impostas pelas instituições às quais os funcionários devem se moldar ao invés realizarem seu trabalho como gostariam de fazê-lo (BISPO, 2006).

A cultura organizacional também foi analisada e 40% das pessoas acreditam que a ajuda na execução do trabalho é parcial. A cultura organizacional pode ser compreendida como conduta de valores que, repartida entre os demais membros da organização, se diferencia das demais. São particularidades que a empresa preza (ROBBINS, 1943). Para Russo (2010), a cultura organizacional é fundamental, pois diante dela a empresa irá fazer as escolhas dos programas culturais a serem desenvolvidos e trabalhados. Além disso, 56% dos participantes acreditam que as assistências favorecem na realização dos trabalhos. Segundo Herzberg (1968), cinco fatores influenciam na satisfação no trabalho, o reconhecimento, a realização, a responsabilidade, o crescimento, os benefícios recebidos e o trabalho em si. A Tabela 1 apresenta os resultados em percentuais.

Tabela 1 - Resultados em percentuais

Questão	Não	Mais ou Menos	Sim	Não responderam
1. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa	5%	26%	69%	0%
2. Sinto orgulho da minha atividade na empresa	8%	14%	78%	0%
3. Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes	16%	19%	65%	0%
4. Eu me preocupo com o futuro desta empresa	7%	16%	76%	1%
5. Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional	14%	29%	55%	2%
6. Caso tenha filhos, gostaria que eles trabalhassem nesta empresa	36%	21%	40%	3%
7. Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter sucesso profissional e de carreira na empresa	17%	21%	62%	0%
8. Os treinamentos que a empresa oferece são suficientes para realizar meu trabalho	11%	33%	56%	0%
9. Eu confio plenamente no meu chefe	10%	30%	58%	2%
10. O meu chefe é a pessoa mais indicada para a função que ocupa	10%	20%	67%	3%
11. Estou satisfeito com meus supervisores, encarregados e líderes	8%	29%	60%	3%
12. Considero que meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa	16%	35%	47%	2%
13. Considero que meu trabalho é reconhecido e valorizado pela minha família	6%	18%	73%	3%
14. Considero que meu trabalho é reconhecido e valorizado pelos meus amigos e parentes	12%	27%	59%	2%
15. Acho justo o meu salário atual	28%	38%	32%	2%
16. O salário que recebo combina com os trabalhos que faço	32%	33%	33%	2%
17. Meu trabalho é seguro na empresa, ou seja, não corro risco de ser demitido sem motivo	30%	33%	34%	3%
18. Tenho tido problemas com transporte casa - empresa / empresa - casa.	69%	13%	15%	3%
19. O ambiente de trabalho favorece a execução das	6%	24%	69%	1%



minhas atividades na empresa

20. O relacionamento com meus colegas favorece a execução de minhas atividades na empresa	6%	22%	72%	0%
21. A burocracia (excesso de regra) adotada na empresa, favorece a execução das minhas atividades na empresa	16%	39%	45%	0%
22. A cultura organizacional, ou seja, tradição, práticas e costumes que existem na empresa e que não estão previstos em qualquer regra dentro da empresa, ajuda na execução do meu trabalho	16%	40%	43%	1%
23. A assistência de médico, dentista, fisioterapeuta, psicólogas e assistentes sociais que a empresa disponibiliza, favorece a realização do trabalho	17%	27%	56%	0%

Fonte: elaborado pelos autores (2018).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação ou insatisfação no trabalho engloba uma soma de fatores, como conviver com colegas, atingir metas, trabalhar conforme as normas estabelecidas pela empresa, entre outras. Todavia, a busca da satisfação dos funcionários deve andar juntamente com o perfil adequado necessário para se desenvolver o trabalho, de forma que os objetivos e valores pessoais estejam alinhados aos da empresa.

Assim, o estudo exposto teve como objetivo verificar a satisfação dos colaboradores em uma empresa frigorífica da Serra Gaúcha e, a partir dos resultados, verificar quais os fatores mais relevantes para satisfação e quais podem ser melhor desenvolvidos pela empresa.

Por meio desta pesquisa, foi possível verificar que a maioria dos colaboradores tem orgulho da atividade que desenvolvem na empresa. Também, que cada um entende e percebe a sua importância dentro da empresa para que ela consiga exercer suas atividades fins com êxito.

Esse resultado convergente com a preocupação do funcionário com o futuro da empresa. Como eles se sentem valorizados em sua função, querem que a empresa se perpetue no segmento em que atua. Assim, esforços internos serão direcionados para que esse objetivo seja alcançado por todos da empresa.

Na mesma direção, o reconhecimento e valorização da família são pontos que reforçam o trabalho dos colaboradores da empresa. Assim, em ambos ambientes, casa e empresa, o funcionário percebe o seu significado e sua importância no trabalho, aumentando o seu senso de pertencimento dentro desses ambientes.

É por isso que outros resultados que aparecem com relevância como orgulho de trabalhar nessa empresa, o relacionamento e o ambiente de trabalho com meus colegas favorece a execução das atividades, são complementares aos primeiros resultados descritos. Portanto, pode-se confirmar que os funcionários da empresa estudada estão, em sua maioria, satisfeitos com ela.

Dessa forma, observa-se que, se a empresa valorizar o seu funcionário e ele perceber essa valorização e reconhecimento, tanto de seus colegas de trabalho quanto de sua família, ele vai trabalhar pela empresa e não apenas para a empresa. Assim, possivelmente, aspectos como absenteísmo e *turnover* devem estar dentro dos índices desejáveis pela empresa, uma vez que os colaboradores satisfeitos tendem a ser mais leais com ela.

Cabe salientar que os resultados de salários e benefícios, de certa forma, não se sobrepuseram sobre os demais resultados referidos anteriormente, mostrando que, se o colaborador se sentir valorizado, reconhecido, com condições e bom ambiente de trabalho, o salário, principalmente, não é o que irá motivá-lo, de forma isolada.

Isso pode nos fazer pensar que, se esses funcionários leais pensam na empresa para que ela se mantenha no mercado, faz com que eles participem mais com opiniões, sugestões e



informações de mercado, auxiliando os setores estratégicos da empresa. Ainda, a relação entre colegas, bem como o ambiente, favorecem a execução do trabalho dos funcionários, que o realizam de forma plena, sem interferência e interrupção pela inexistência de recursos e pessoas capacitadas para exercer tal função. Consequentemente, a empresa utiliza todos os recursos disponíveis de mão de obra, atingindo uma maior eficiência em sua atividade.

Como limitações do trabalho, a pesquisa não pode ser generalizada por ter sido aplicada em apenas uma empresa. Ainda, os questionários referentes à satisfação de funcionários podem ter algum viés nas respostas, mesmo acontecendo de forma sigilosa, pois alguns respondentes podem ter ficado temerosos ao responder de forma sincera.

Como sugestão para futuros estudos, seria importante levantar informações de absenteísmo e *turnover* dentro da empresa pesquisada para identificar se existe relação ou não com determinadas variáveis do instrumento aplicado. Essa sugestão poderia ser aplicada à outras empresas da mesma região, em outros segmentos.

REFERÊNCIAS

ABIYEV, R. H.; SANER, T.; EYUPOGLU S.; SADIKOGLU G. Measurement of job satisfaction using fuzzy sets. **Procedia Computer Science**, v. 102, n. 294 p. 294-301, 2016.

ACCORSI, A. et al. **Cultura e clima organizacional**. São Leopoldo: UNISINOS, 2011.

ANTONIOU, A. S.; COOPER, C. L.; DAVIDSON, M. J. Levels of job dissatisfaction and workrelated stressors experienced by medical doctors in Greek Hospitals. **Journal of Compassionate Health Care**, v. 3, n. 4, p. 2-9, 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PROTEÍNA ANIMAL. **A avicultura brasileira**. Disponível em: < <http://abpa-br.com.br/noticia/receita-das-exportacoes-de-carne-de-frango-encerra-2017-com-alta-de-57-2298>>. Acesso em: 09 jan. 2018.

BEKIN, S. F. **Endomarketing: como praticá-lo com sucesso**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

BISPO, C. A. F. **Um novo modelo de pesquisa organizacional**. *Produção*, v. 16, n. 2, p. 258-273, 2006.

BRUM, A. M. **Respirando o endomarketing**. 2. ed. Porto Alegre: L&PM, 2003.
CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. *Metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CÂMARA DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO. **Balanco econômico Garibaldi 2017**. 18. ed. Garibaldi: Câmara de Indústria e Comércio, 2018. Disponível em: < <http://www.cicgaribaldi.com.br/upload/download/arquivo/balanco-economico-garibaldi-2017-final.pdf>>. Acesso em: 09 jan. 2018.

COSTA, D. **Endomarketing inteligente: a empresa pensada de dentro para fora**. 2. ed. Porto Alegre: Dublinense, 2014.

DALMORO, M.; VIEIRA, K. M. Dilemas na Construção de escalas tipo likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados? **Revista de Gestão Organizacional**, v. 6,



n.1, p. 161-174, 2013.

FACHIN, O. **Fundamentos de Metodologia**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, v. 35, n. 3, p. 105-112, 2000.

GE, C.; FU, J.; CHANG, Y.; WANG, L. Factors associated with job satisfaction among Chinese community health workers: a crosssectional study. **BioMed Center Public Health**, v. 11, n. 884, p. 1-13, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

HAIR, Joseph F. et al. **Análise multivariada de dados**. Bookman Editora, 2009.

HAJDUKOVA, A.; KLEMENTOVA, J.; KLEMENTOVA, J. Jr. The job satisfaction as a regulator of the working behaviour. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, v. 190, n. 1, p. 471-476, 2015.

HERZBERG, F. One more time: how do you motivate employees? **Harvard Business Review**, p. 53-62, 1968.

HONORATO, G. **Conhecendo o marketing**. São Paulo: Manole, 2004.

HOBOUBI, N.; CHOUBINEH, A.; GHANAVATI, F. K.; KESHAVARZI, S.; HOSSEINI, A. A. The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. **Safety and Health at Work**, v. 8, n. 1, p. 67-71.

ILIOPOULOS, E.; PRIPORAS, C. V. The effect of internal marketing on job satisfaction in health services: a pilot study in public hospitals in Northern Greece. **BioMed Center Health Services Research**, v. 11, n. 261, p. 1-8, 2011.

IZVERCIAN, M.; POTRA, S.; IVASCU, L. Job Satisfaction Variables: A Grounded Theory Approach. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, v. 221, n. 1, p. 86-94, 2016.

KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos**. 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2008.

KUMAR, R.; AHMED, J.; SHAIKH, B. T.; HAFEEZ, R.; HAFEEZ, A. Job satisfaction among public health professionals working in public sector: a cross sectional study from Pakistan. **Human Resources for Health**, v. 11, n. 2, p. 1-5, 2013.

KWASNICKA, E. L. **Introdução à Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

LUZ, R. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MARCONI, M. A. e LAKATOS, E. M. **Técnica de Pesquisa: Planejamento e Execução de Pesquisas, Amostras e Técnicas de Pesquisa, Elaboração, Análise e Interpretação de Dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARQUES, W. L. **Diário de um empreendedor**. 1. ed. Cianorte: Gráfica Vera Cruz, 2008.



MUNIR, R. I. S.; RAHMAN, R. A. Determining dimensions of job satisfaction using factor analysis. **Procedia Economics and Finance**, v. 37, n. 1, p. 488-496, 2016.

OLIVEIRA, M. A. **Pesquisa de clima interno nas empresas: o caso dos desconfiômetros avariados**. São Paulo: Nobel, 1995.

ÖZPEHLIVAN, M.; ACAR, A. Z. Assessment of a multidimensional job satisfaction instrument. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, v. 210, n. 1, p. 283-290, 2015.

PLATIS, C.; REKLITIS, P.; ZIMERAS, S. Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, v. 175, n. 1, p. 480-487, 2015.

RAZIQ, A.; MAULABAKHSH, R. Impact of Working Environment on Job Satisfaction. **Procedia Economics and Finance**, v. 23, n. 1, p. 717-725, 2015.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 1943.

RUSSO, G. M. **Diagnóstico da cultura organizacional**. São Paulo: Elsevier Brasil, 2010.

VASCONCELOS FILHO, P. O.; SOUZA, M. R.; ELIAS, P. E. M.; VIANA, A. L. D. Physicians' job satisfaction and motivation in a public academic hospital. **Human Resources for Health**, v. 14, n. 75, p. 1-11, 2016.

VIEIRA, A. A. A. **O impacto do desenvolvimento de liderança no clima organizacional**. 2011. 56 p. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

WERTHER, W. B. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2015.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente**. 6. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.