

Influências da Pandemia sobre a satisfação do trabalhador na indústria financeira

Influences of the Pandemic on worker satisfaction in the financial industry

DOI: 10.55905/ijstvtv9n3-029

Recebimento dos originais: 27/06/2023

Aceitação para publicação: 27/07/2023

Anderson Plombon

Doutorando em Administração

Instituição: Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Endereço: Rua Conceição, 321, Santo Antônio, São Caetano do Sul-SP,
CEP: 09530-060

E-mail: anderson.plombon@uscsonline.com.br

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3419-4080>

Fátima Penha Leone

Doutora em Administração

Instituição: Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Endereço: Rua Conceição, 321, Santo Antônio, São Caetano do Sul-SP,
CEP 09530-060

E-mail: fatima.leone@uscsonline.com.br

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5240-3974>

Edson Keyso de Miranda Kubo

Doutor em Administração

Instituição: Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Endereço: Rua Conceição, 321, Santo Antônio, São Caetano do Sul-SP,
CEP 09530-060

E-mail: edson.kubo@online.uscs.edu.br

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9017-2487>

RESUMO

Objetivo – o objetivo principal foi a investigação de quais variáveis explicariam a Satisfação no Trabalho entre os colaboradores de uma empresa de grande porte, do segmento financeiro, em um ambiente adverso como a Pandemia por COVID-19, uma vez que as empresas precisam lançar mão de todas as ferramentas possíveis que possam auxiliá-las a continuar a sua perpetuação no mercado. Metodologia- Com a aplicação de questionário, por meio de uma Regressão Linear Múltipla, buscou-se identificar as variáveis explicativas para a Satisfação no Trabalho e verificar diferenças entre grupos, considerando idade, gênero, grau de escolaridade e modalidade do trabalho (presencial e *home office*). Resultados-. Os resultados indicaram que a satisfação sofre impactos das

dimensões relacionadas com os colegas, a chefia, a natureza do trabalho e com as promoções mais do que com os salários. Diferentemente de estudos anteriores, a idade tem relação direta com a Satisfação no Trabalho, pois os colaboradores mais velhos apresentaram médias de satisfação superiores aos dos mais novos. Limitações/sugestões de pesquisa - Como limitações, esta pesquisa foi feita com colaboradores de uma empresa, não possibilitando a generalização para outras empresas, tanto do mesmo segmento como dos demais, sugerindo que pesquisas futuras repliquem o estudo em outros segmentos e com um número maior de empresas. Originalidade/valor- Este trabalho contribui com conhecimentos sobre quais dimensões mais impactam na Satisfação no Trabalho em épocas adversas, como um momento de Pandemia, auxiliando gestores a nortear medidas que impactem positivamente no sentimento de satisfação dos colaboradores e consequentemente, na produtividade e desempenho empresariais.

Palavras-chave: satisfação com promoções, satisfação com colegas, satisfação com salário, satisfação com chefia, satisfação com tarefas, home office.

ABSTRACT

Objective – the main objective was to investigate which variables would explain Job Satisfaction among employees of a large company, in the financial sector, in an adverse environment such as the COVID-19 Pandemic, since companies need to make use of all the possible tools that can help them to continue their perpetuation in the market. Methodology- With the application of a questionnaire, through a Multiple Linear Regression, we sought to identify the explanatory variables for Job Satisfaction and verify differences between groups, considering age, gender, education level and type of work (in-person and home office). Results-. The results indicated that satisfaction is impacted by dimensions related to colleagues, leadership, the nature of the work and promotions more than salaries. Unlike previous studies, age is directly related to Job Satisfaction, as older employees had higher satisfaction averages than younger employees. Research limitations/suggestions - As limitations, this research was carried out with employees of a company, not allowing the generalization to other companies, both in the same segment and in the others, suggesting that future researches replicate the study in other segments and with a larger number companies. Originality/value - This work contributes with knowledge about which dimensions most impact on Job Satisfaction in adverse times, such as a moment of Pandemic, helping managers to guide measures that positively impact the feeling of satisfaction of employees and, consequently, on productivity and business performance.

Keywords: satisfaction with promotions, satisfaction with colleagues, satisfaction with salary, satisfaction with leadership, satisfaction with tasks, home office.

1 INTRODUÇÃO

A partir de meados de março de 2020, o Brasil sentiu as consequências de um evento não conhecido até então: o COVID-19. A Pandemia alastrou-se pelo mundo, tendo

o anúncio do surgimento do vírus na China e rapidamente se proliferando para vários continentes. Esse evento, de proporções ainda não totalmente mensuráveis, modificou o cotidiano de modo geral. Restrições de locomoção e ou aglomerações foram impostas, impedimentos de relacionamentos mais próximos ou presenciais contidos ao máximo e a triste realidade da rapidez com a qual o vírus fazia suas vítimas. Com isso, viu-se uma mudança radical na vida das pessoas e das empresas.

Empresas lidam com a difícil missão de continuar sua perpetuação no mercado, aprendendo de forma fácil ou difícil a trabalhar com os obstáculos que o ambiente fornece. Continuar prosperando ou apenas se mantendo em contextos adversos faz parte das premissas de gestores para conseguirem um desempenho organizacional no mínimo aceitável. No período de Pandemia, este estaria entre os contextos mais difíceis e desafiadores que as empresas passaram a conhecer na atualidade e como apontam Paschoal *et al.* (2010, p.1056): "A premissa de que a felicidade pessoal pode ser alcançada por meio do trabalho estimula os gestores de pessoas e os estudiosos do comportamento organizacional a identificarem estratégias eficazes na promoção do bem-estar no ambiente laboral.", para com isso provocarem o bom andamento dos assuntos organizacionais de modo a impactar positivamente o desempenho de empresas.

Com o confinamento para impedir a disseminação desenfreada do vírus, vários trabalhadores viram-se obrigados a assumir o trabalho remoto em suas residências e assim, cumprirem as tarefas necessárias para que empresas pudessem continuar a sua rotina. É nesse contexto que este estudo se desenvolve com a proposta de verificar a satisfação dos trabalhadores envolvidos tanto em trabalho remoto como àqueles que continuaram a executá-lo de maneira presencial ou como homens e mulheres encontram-se com relação à Satisfação no Trabalho, investigando possíveis diferenças entre grupos e a Satisfação no Trabalho. Como pergunta principal de pesquisa, o que se pretende identificar é: quais dimensões mais impactam na Satisfação no Trabalho durante uma Pandemia?

A relevância do estudo é pertinente, pois explora num ambiente adverso causado pela Pandemia e os respectivos impactos que possam ser verificados na satisfação no trabalho, contribuindo para elucidar quais possíveis efeitos o trabalho remoto em contraponto com o presencial traz como consequência do evento ou como a carga de trabalho imposta pela Pandemia, entre outros, contribuindo assim com pesquisadores sobre o tema

e com a gestão organizacional, pois, conforme afirmam Bastos *et al.* (2008) sobre a satisfação no trabalho e produtividade: “Seja por meio de sua compreensão como fator motivacional ou por sua natureza atitudinal, entende-se que trabalhador satisfeito seja também produtivo.”

Este trabalho traz contribuições para o entendimento da Satisfação no Trabalho e assim, fornece caminhos para a gestão trabalhar de forma positiva para aumentar a produtividade e desempenho empresariais. A primeira contribuição seria identificar quais dentre as cinco dimensões estão mais relacionadas com a Satisfação no Trabalho. Contribuições adicionais são buscadas com a verificação se existem diferenças entre grupos segundo o gênero, idade, escolaridade e local de trabalho.

A seguir estão dispostas as partes integrantes deste trabalho que está dividido em: introdução, fundamentação teórica, metodologia, análise dos resultados e considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O conceito de psicologia positiva tem ganhado força e aplicação nas organizações, obviamente, buscando aliar colaboradores satisfeitos e resultados mais duradouros. O estudo da aplicação dos conceitos de psicologia positiva nas organizações e os benefícios de colaboradores engajados e felizes dentro das empresas já é fruto de observação acadêmica (Bendassolli, 2010; Paschoal *et al.*, 2010; Farsen, 2018). Contudo, essas observações aconteceram em cenários onde não havia uma adversidade de âmbito macro, como se enfrenta, agora, em 2020, com a pandemia de COVID-19.

Inicialmente identifica-se uma preocupação com os colaboradores da área de saúde, profissionais da linha de frente de enfrentamento à doença no que tange tanto a saúde física como psicológica (Schmidt, 2020) e que poderão subsidiar futuros métodos a serem utilizados nas demais organizações. Entretanto, ainda não se consegue observar claramente como os impactos da pandemia refletirão sobre o clima organizacional e consequentemente na felicidade dos colaboradores das empresas e se o uso da psicologia positiva, em suas atuais formatações, será suficiente para auxiliar as empresas.

Para Seligman (2004), a Psicologia é o estudo de sentimentos, emoções, instituições e comportamentos positivos que têm a felicidade humana como objetivo final.

Enquanto para Snyder e Lopez (2009, p. 17), "Psicologia Positiva é a abordagem científica e aplicada para descobrir os pontos fortes das pessoas e promover seu funcionamento positivo". Já para Sheldon e King (2001), a Psicologia Positiva é o estudo científico das forças e virtudes humanas comuns. Logo, essa conceituação foi trazida para o âmbito das organizações, já que pesquisas constantes detectavam que colaboradores satisfeitos e engajados também tinham melhor desempenho em suas atividades.

A realização dos indivíduos possui várias facetas, entre elas, a sua realização com o trabalho que desempenha. O indivíduo pode experimentar sentimentos positivos, quando, em sua percepção denota um resultado positivo devido a sua importância. A satisfação no trabalho pode ser definida como: "[...] um sentimento agradável, resultante da percepção de que o trabalho realizado promove a realização de valores importantes relacionado ao próprio trabalho." (Kos & Padilha, 2021, p. 7).

Os colaboradores reagem na medida que as organizações demonstram interesses relativos ao seu bem-estar e como estes são avaliados e correspondidos pelo desempenho, conforme o descrito por Paschoal *et al.* (2010, p. 1059): "Os trabalhadores desenvolvem crenças globais acerca de quanto a organização cuida do seu bem-estar e como valoriza os seus esforços.", indicando que um maior interesse da empresa com seus colaboradores pode impactar a maneira como eles desenvolvem a visão e sentimentos sobre a empresa e seu trabalho, atrelados com a carga de trabalho e realização pessoal e assim incentivando determinados comportamentos laborais, pois "A percepção do trabalhador de que a organização oferece condições compatíveis com seus esforços devem influenciar diretamente os resultados como as emoções no trabalho." (Paschoal *et al.*, 2010, p. 1060).

Relações entre o conforto disponibilizado pela empresa para seus colaboradores e os cuidados transmitidos pela segurança no desempenho de suas tarefas, foram estudados por Nemteranu e Dabija (2020), indicando que ações dessa natureza afetam as avaliações positivas dos colaboradores.

Assim como a carga de trabalho causa influências nos sentimentos dos colaboradores, o suporte por parte da equipe também contribui com as emoções desenvolvidas pelos trabalhadores, bem como a forma de tratamento de seus superiores, sugerindo que, dependendo da forma de atuação das hierarquias superiores, cada colaborador poderá desenvolver habilidades, culminando com sua realização pessoal (Paschoal *et al.*, 2010).

Nos resultados apresentados pelos autores, a percepção de uma possível sobrecarga de trabalho pelos colaboradores acarreta em um sentimento de afeto negativo, ao mesmo tempo que uma percepção positiva da gestão com relação ao desempenho, esta afetará também de modo positivo o afeto experimentado pelo colaborador.

Funcionários que experimentam a sensação de excesso de carga de trabalho estão mais predispostos a procurarem por uma nova colocação em outra empresa e quando aliado à falta de engajamento no trabalho desempenhado, esses fatores acabam por contribuir para um aumento na rotatividade dentro de uma organização (Nemteanu & Dabija, 2020).

Bastos *et al.* (2008) descrevem em seu livro que práticas e políticas implementadas pela gestão impactam diretamente na satisfação no trabalho, pois, estudos apontam que o comprometimento da empresa com o bem-estar de seus colaboradores e a retribuição pelos serviços prestados interferem diretamente nesse construto, que possui cinco dimensões descritas por eles: “As que conseguiram manter-se ao longo de décadas foram cinco: satisfação com o salário, com os colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com o próprio trabalho.” (Bastos *et al.*, 2008, p. 259). O comportamento da chefia pode impactar de forma positiva o desempenho e comprometimento de colaboradores, dependendo do apoio dado à equipe sob seu comando, aumentando a satisfação no trabalho (Pelenk, 2020).

O bom relacionamento desenvolvido entre um colaborador e a equipe a qual pertence não acarreta necessariamente a satisfação desse colaborador com o trabalho. O bom relacionamento deve vir associado às políticas de incentivos para o crescimento profissional desse colaborador, por meio de vantagens reais oferecidas como também as garantias necessárias sobre o desempenho e o reconhecimento (Kos & Padilha, 2021).

Porém, a manutenção da equipe motivada pode ser um diferencial para aumentos de produtividade e retornos positivos para empresas. A falta de interesse ou a desmotivação por parte do colaborador gera a falta de comprometimento com o restante da equipe e pode vir junto com negligências de tarefas a serem concluídas (Kos & Padilha, 2021), ocasionando perda de ganhos possíveis para as empresas e equipes como um todo.

Mediante o contexto de Pandemia, mudanças nas formas de trabalho foram implementadas pela necessidade de distanciamento social. Com isso, uma das formas mais

conhecida de trabalho remoto ou teletrabalho implantado pelas empresas foi o “*home office*”, que pode ser entendido como: “[...] trabalho realizado a partir da própria residência [...]” (Dos Reis *et al.*, 2020, p.11). Contudo, como alertam Mendes *et al.* (2020), essa modalidade de trabalho não possuía muita aderência no Brasil, no período anterior à atual Pandemia. Mesmo com tecnologias mais avançadas, essa modalidade de trabalho remoto, não conseguiu ultrapassar de maneira robusta o trabalho presencial nas dependências de empresas.

No âmbito das empresas, o trabalho remoto possibilita às empresas desfrutarem de alguns ganhos como a redução de custos e poder dispor de menores espaços dedicados ao desenvolvimento das tarefas diárias, pois parte de seus colaboradores não estarão presencialmente em suas dependências. Por outro lado, problemas enfrentados com a estrutura das dependências onde ocorrerá o trabalho como possíveis dificuldades associadas ao controle das atividades laborais são apontadas como contribuintes para determinadas empresas não aderirem ao modelo, principalmente as mais conservadoras (Mendes *et al.*, 2020).

Quanto ao trabalho remoto, no caso dos colaboradores, estes podem usufruir de uma rotina laboral com horários mais flexíveis, gerenciando suas atividades com maior independência, impactando de maneira positiva em sua produtividade. Outros impactos positivos são destacados como a melhoria no relacionamento familiar e ganhos de tempo, evitando deslocamentos desnecessários (Mendes *et al.*, 2020). No caso específico do *Home office* alguns parâmetros são sugeridos para que o colaborador tenha os mesmos cuidados quando nas dependências da empresa como o cuidado com o local para desenvolver suas tarefas, aliando as regras ergonômicas e verificando o conforto que o local, em conjunto com as instalações, oferece (Dos Reis, 2020).

No caminho inverso, as desvantagens apontadas seriam os problemas gerados entre a atividade laboral e atividade pessoal, pela dificuldade em se conseguir dividir essas duas atividades, bem como o estado psicológico desses trabalhadores por estarem distantes dos colegas, gerando isolamento e consequentemente influenciar na motivação para o trabalho (Mendes *et al.*, 2020). E ainda, com as novas tecnologias proporcionando a formação de redes de comunicação, a privacidade pode ter influências não satisfatórias pelo excesso de controle, uma vez que, o ambiente virtual acaba por retirar o espaço existente

entre pares (Luna, 2014).

Para o *Home office*, controle quanto aos horários de trabalho e o planejamento sobre as formas para a interação com a equipe de trabalho, assim como qual tecnologia e conhecimentos serão necessários, fazem parte da nova rotina dos colaboradores que passam a trabalhar em sua residência, conforme apontam Dos Reis *et al.* (2020) em seus estudos e complementam que essa alternativa se mostrou a mais adequada para o contexto atual, pela necessidade de distanciamento social devido a COVID-19.

Trabalhos como os de Luna (2014), sugerem que o *home office* contribui com o desenvolvimento do colaborador, devido as novas tecnologias, com o ganho de novas habilidades, contribuindo também com a possibilidade de gerenciamento de seu próprio tempo e espaço laboral. Contudo, salienta que a gestão deve estar mais sensibilizada quanto ao fato de desenvolver medidas que colaborem para que esse desenvolvimento aconteça, administrando a forma da atividade e seus processos como atentar para os recursos necessários, contribuindo para a convergência dos interesses organizacionais e pessoais.

Tão importante quanto investigar quais dimensões afetam mais incisivamente a Satisfação no Trabalho, é a investigação desse construto em épocas adversas, como é o caso deste momento vivido pelo mundo, com a Pandemia por Coronavírus ou COVID-19. As empresas necessitam crescer e se desenvolverem para continuar competitivas e além das adversidades que fazem parte do contexto de mercado, adiciona-se mais um elemento que afeta significativamente a rotina de uma empresa como uma Pandemia, que pode contribuir com o cessar de suas atividades (Pelenk, 2020).

Em adição às dimensões que integram a Satisfação no Trabalho, variáveis descritivas podem ser associadas como a idade do trabalhador, seu grau de escolaridade, o tempo que possui de empresa e mesmo diferenças entre gêneros.

Estudos anteriores apontam que mulheres são mais satisfeitas com o trabalho em relação aos homens, contribuindo com uma menor rotatividade dentro da empresa (Machado & Silva, 2014, p.125), conforme indicam os autores: “Portanto, existe relação entre pessoas não satisfeitas com o trabalho e o grau de rotatividade dentro do mercado de trabalho.”, pois pesquisas internacionais mostraram diferenças significativas entre a insatisfação com o trabalho entre homens e mulheres e a relação com a permanência na

organização. Porém, no âmbito nacional a realidade inverte-se, pois, os autores verificaram que os homens, mesmo com um certo nível de insatisfação, optam por permanecer na empresa por mais tempo, diminuindo o nível de rotatividade quando comparado com o grupo das mulheres (Machado & Silva, 2014).

No mesmo estudo, os autores descrevem que quanto maior o nível de escolaridade, maior a busca de realização profissional, impactando diretamente em seu desempenho produtivo e representado pela sua remuneração (Machado & Silva, 2014), indicando uma certa subjetividade quanto à satisfação com o trabalho desenvolvido. Com relação à idade, o estudo identificou que trabalhadores com mais idade tendem a ser mais insatisfeitos com o trabalho, sendo que essa satisfação é crescente num primeiro estágio até o seu ponto máximo e depois começa a declinar (Machado & Silva, 2014).

3 METODOLOGIA

A parte metodológica consistiu na aplicação de questionário com escala tipo Likert de modelo de 7 pontos variando de 1 a 7, onde 1 corresponde a “Totalmente Insatisfeito” “Totalmente Satisfeito” de uma escala já validada sobre Satisfação no Trabalho (Bastos *et al.*, 2008), contendo 15 questões. Salienta-se que não há uma escala ideal que seja capaz de responder a todas as pesquisas de medição de satisfação de um grupo de respondentes. (Rossi & Slongo, 1998). Wittink e Bayer (2003) indicam, porém que, quanto maior a escala, melhor, pois permite mais opções aos respondentes e maiores oportunidades de melhoria sob os resultados apresentados, o que fundamenta a escolha da escala de 7 pontos.

A pesquisa foi aplicada em uma instituição financeira de grande porte, de origem brasileira, com mais de 75 anos de atuação no mercado e dentro de departamentos operacionais do segmento de alta renda, com atividades desempenhadas de maneira presencial e remota (*home office*), sendo esta última advinda depois do início da pandemia de COVID-19 (abril de 2020).

Trata-se de uma pesquisa de amostra não probabilística, disponibilizada através da plataforma do Google Forms aplicada entre os dias 08/02/2021 a 22/02/2021, com retorno de 103 respostas dentre os 150 formulários enviados. Ao final, totalizou-se 98 questionários válidos, com a exclusão daqueles com nota única para todas as perguntas,

e com o atendimento da premissa de ter-se, no mínimo, cinco observações para cada pergunta do questionário (15 questões), devendo o estudo contar com 75 questionários válidos ou mais (Hair Jr *et al.*, 2009).

Sendo uma pesquisa quantitativa, a técnica escolhida por esses pesquisadores foi a Análise de Regressão Múltipla, pois permite avaliar o impacto estatístico de diferentes variáveis independentes no comportamento de uma dada variável dependente (Oliver, 2010). Para o tratamento dos dados obtidos e posterior análise dos *outputs* foram utilizados os softwares SPSS e Gretl.

O uso do software Gretl foi utilizado para a verificação da multicolinearidade. Dessa forma procurou-se variáveis independentes que tenham baixa multicolinearidade com as outras variáveis independentes, mas que também apresentem correlações elevadas com a variável dependente. (Hair Jr *et al.*, 2009).

Conforme o questionamento feito para o desenvolvimento desta pesquisa, considera-se que durante um evento de grandes proporções, alterando a rotina dos colaboradores, a Satisfação no Trabalho pode ser impactada de forma negativa durante o evento da Pandemia ocasionada pelo COVID-19, podendo gerar prejuízos para as organizações (Pelenk, 2020). Portanto, o que se busca é identificar quais dimensões mais impactam na Satisfação no Trabalho durante uma Pandemia.

Quanto às dimensões consideradas, como já mencionado, foi utilizada a escala de Satisfação no Trabalho desenvolvida por Siqueira (Bastos *et al.*, 2008), composta de cinco dimensões: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções.

As cinco dimensões sinalizam o quanto um colaborador se encontra em um estado de satisfação ou insatisfação com relação a todo o contexto envolvendo o seu trabalho, traduzindo o estado de espírito desse colaborador num determinado momento (Bastos *et al.*, 2008) e esta relaciona-se com as características do trabalho desempenhado pelo colaborador, englobando suas tarefas e responsabilidades (Pelenk, 2020).

Funcionários que trabalham visando somente uma manutenção favorável de sua situação econômica, tende a ser mais insatisfeitos, com menores níveis de produtividade quanto ao seu desempenho, bem como, não possuem comprometimento com a organização e não colaboram com outras atividades além daquelas previamente acordadas de

acordo com a função (Pelenk, 2020). A falta de comprometimento do colaborador o incentiva a procurar outra colocação nas demais organizações, impactando o nível de rotatividade de uma empresa, sendo esta uma das preocupações da gestão com os impactos a longo prazo para a empresa, evidenciando que na percepção dos colaboradores, as tarefas não atendem suas expectativas e aquilo que esses consideram necessário (Nemteanu & Dabija, 2020).

Contribuir com o desenvolvimento do colaborador sob sua responsabilidade pode ser feito a partir de uma comunicação efetiva entre a chefia e cada uma das pessoas que integram a equipe de funcionários. Em contrapartida, colaboradores receosos com a permanência no emprego, nível salarial e trabalho que extrapola os limites normais tendem a provocar uma insatisfação e acabam por afetar o comprometimento dos colaboradores com a organização (Pelenk, 2020). Trabalhos como o de Nemteanu e Dabija (2020), apresentaram resultados que sugerem uma menor satisfação no trabalho se os colaboradores tiverem a percepção de trabalharem além do que consideram adequado e esse quesito acaba por despertar o desejo de trocar de empresa para trabalhar e como os autores defendem, a chefia deve ter bom senso em determinar o nível adequado de horas trabalhadas, evitando um esforço exacerbado de trabalho para impactar positivamente a Satisfação no Trabalho e diminuindo uma maior rotatividade entre seus colaboradores (Nemteanu & Dabija, 2020).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A amostra é formada por 58 mulheres e 40 homens, representando 59% e 41%, respectivamente. Quanto à modalidade, o grupo divide-se em 64% em trabalho presencial e 36% em *home office* e no quesito escolaridade, 56% dos respondentes possuem pós-graduação, 39% possuem o ensino superior completo e os 5% restantes apresentam ensino médio completo, superior incompleto e mestrado.

No Quadro nº 1, extraído pelo software SPSS, o R^2 ajustado apresenta valor de 0,907, indicando que as variáveis independentes explicam aproximadamente 90% da Satisfação no Trabalho. Quanto ao valor encontrado em Durbin-Watson (1,364) esse encontra-se na região inconclusiva para verificar a autocorrelação dos resíduos, pois ficou entre os valores de $DL=1,347$ e $DU=2,026$. Com isso, houve a necessidade de aplicar o Teste

das Carreiras de Geary e ao final, confirmou-se a ausência de correlação nos resíduos. Devido ao resultado calculado de Durbin-Watson de 1,364 encontrar-se na “região não conclusiva”, esse teste é usado para verificar uma forma específica de independência: a aleatoriedade de um arranjo sequencial de desvios” (Martins, 2008).

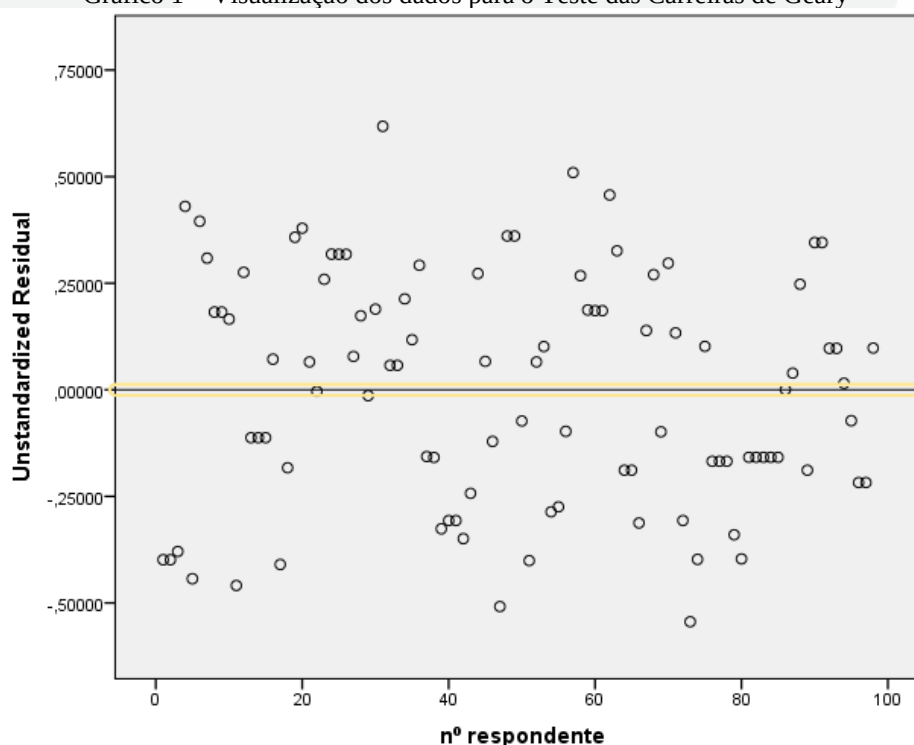
Quadro 1 - Resumo do modelo

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Durbin-Watson
1	,960 ^a	,922	,907	,294	1,364

Fonte: autores a partir dos dados extraídos do SPSS (2021)

A visualização gráfica para a aplicação do teste é feita pelo Gráfico 1. A técnica consiste na conta de sequência dos dados em positivos e negativos e assim, formando as carreiras. Nesta pesquisa, foram encontradas 34 carreiras e pelos parâmetros do teste, onde média igual a 49,92 e variância igual a 24,17 ($2,55 \leq 34 \leq 97,29$), confirmou-se a ausência de autocorrelação dos resíduos, pois o número de carreiras encontra-se dentro do intervalo.

Gráfico 1 – Visualização dos dados para o Teste das Carreiras de Geary



Fonte: autores a partir dos dados extraídos do SPSS (2021)

Com o auxílio do software Gretl, os demais testes foram conduzidos. Para a verificação da multicolinearidade o teste apresentou um valor considerado alto para a variável P12 ($VIF=10,207$), indicando problema grave de correlação entre as variáveis independentes causando uma distorção na variância. O valor de VIF (valor de inflação da variância) indica que quanto maior for esse valor, mais colinear será a variável. Para Gujarati (2011), como regra prática, se o VIF for maior que 10, esta variável será considerada altamente colinear.

Para a resolução do problema da multicolinearidade, quando detectada e prejudicial ao modelo uma das soluções é a remoção de variáveis (Gazola, 2002 p.51), o que foi utilizado na pesquisa, com a retirada da pergunta 12 (P12).

Portanto, como forma de atenuar o problema de multicolinearidade, decidiu-se retirar da amostra a variável P12 e proceder novamente aos testes necessários para verificar se a opção traria algum ganho para o estudo.

Pelo Teste f , é possível afirmar que pelo menos uma das variáveis independentes possui um coeficiente diferente de zero e o modelo não apresentou heterocedasticidade.

Para esta segunda etapa, o Teste f não se altera, considerando que pelo menos uma das variáveis independentes ou preditoras possui o coeficiente diferente de zero e o R^2 ajustado permanece com o nível de explicação de pouco mais de 90%. Porém, com a retirada da variável P12, a amostra apresentou problemas de Heterocedasticidade que consiste em variâncias condicionais que não são constantes ao longo de todas as observações (Cribari-Neto & Soares, 2003), problema contornado pela aplicação da correção feita pelo próprio Software Gretl. Os dados finais estão transcritos a seguir no Quadro 2.

Quadro 2 – Dados finais com heterocedasticidade corrigida

	Coeficiente	Erro Padrão	razão-t	p-valor	
constante	0,281638	0,13507	2,085	0,0406	**
P1	-0,0328743	0,0267804	-1,228	0,2236	
P2	-0,0736399	0,0313532	-2,349	0,0216	**
P3	0,0236406	0,0265387	0,8908	0,376	
P4	0,100359	0,0270895	3,705	0,0004	***
P5	0,0377824	0,0284303	1,329	0,1881	
P6	-0,0098306	0,0241306	-0,407	0,6849	
P7	0,26474	0,0286435	9,243	7,40 e-014	****
P8	0,0658808	0,0347779	1,894	0,0622	*
P9	0,0219676	0,0325669	0,6745	0,5021	
P10	0,103798	0,0351289	2,955	0,0042	***
P11	0,0868534	0,0280966	3,091	0,0028	***
P13	0,119065	0,0282147	4,22	7,02 e-05	***
P14	0,168159	0,0254497	6,608	5,80 e-09	***
P15	0,0744168	0,0433514	1,717	0,0904	*

Fonte: autores a partir de dados extraídos do software Gretl (2021)

*** significância nível de 1%

** significância nível de 5%

* significância nível de 10%

Com a retirada da variável P12 conseguiu-se uma melhoria no R^2 ajustado, com o valor de 99,45% de explicação para a Satisfação no Trabalho e quanto ao Teste f, esse não se alterou, demonstrando que pelo menos uma das variáveis independentes possui coeficiente diferente de zero.

Como variáveis explicativas para a Satisfação no Trabalho, cinco variáveis não apresentaram significância para explicar a variável predita, Satisfação no Trabalho. Com nível de significância de 1%, as variáveis P4, P7, P10, P11, P13 E P14 explicam a variação na Satisfação no Trabalho e essas estão descritas no Quadro 3.

Quadro 3 – Variáveis e Dimensões – Significância 1%

Variável	Pergunta	Dimensão
P4	Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	Satisfação com colegas
P7	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal	Satisfação com as promoções
P10	Com o entendimento entre eu e meu chefe	Satisfação com a chefia
P11	Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho	Satisfação com o salário
P13	Com a variedade de tarefas que realizo	Satisfação com a natureza do trabalho
P14	Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho	Satisfação com colegas

Fonte: autores a partir de dados extraídos do software Gretl (2021)

A dimensão que trata da satisfação com colegas foi a que apresentou duas variáveis explicativas, indicando que a equipe e sua postura com os demais possui influência na satisfação com o trabalho, corroborando com Paschoal *et al.* (2010), em que o apoio da equipe de trabalho influencia nos sentimentos do colaborador com o seu trabalho e contribui com sua realização e como sugestão para a chefia, ser esta dimensão uma das primeiras a ser trabalhada com o objetivo de melhorar a Satisfação no Trabalho dos colaboradores.

A dimensão relacionada com a chefia também se apresentou significativa para explicar a satisfação no trabalho, assim como as dimensões relacionadas com promoções, salário e natureza das tarefas. A Satisfação no Trabalho é dependente da postura da gestão, facilitando o bom andamento do trabalho se essa gestão conseguir comunicar-se adequadamente (Pelenk, 2020).

As outras variáveis encontradas estão relacionadas com bem-estar do colaborador e conforme descrevem Paschoal *et al.* (2010), todas as ações empresariais voltadas para uma melhoria no bem-estar do colaborador geram reações que são percebidos no tocante ao desempenho dos funcionários, influenciando o sentimento com relação ao trabalho.

Somente uma variável (P2) apresentou significância para explicação no nível de 5%, estando relacionada com as promoções (Quadro 4).

Quadro 4 – Variáveis e Dimensões – Significância 5%

Variável	Pergunta	Dimensão
P2	Com o nº de vezes que já fui promovido nesta empresa	Satisfação com as promoções

Fonte: autores a partir de dados extraídos do software Gretl (2021)

Assim como os estudos de Paschoal; Torres; Porto (2010), Bastos *et al.* (2008) também compartilham a premissa de que políticas e práticas voltadas para uma melhoria no bem-estar dos colaboradores influenciam diretamente no construto Satisfação no Trabalho, entre elas o sistema de promoções aplicado pelas empresas que pertence a uma das cinco dimensões desse construto.

As duas últimas variáveis preditoras que explicam a Satisfação no Trabalho são P8 e P15, com significância de 10%. Elas estão associadas às dimensões natureza do trabalho e chefia, respectivamente, conforme Quadro 5

Quadro 5 – Variáveis e Dimensões – Significância 10%

Variável	Pergunta	Dimensão
P8	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	Satisfação com a natureza do trabalho
P15	Com a capacidade profissional do meu chefe	Satisfação com a chefia

Fonte: autores a partir de dados extraídos do software Gretl (2021)

Quando o colaborador considera que as tarefas desenvolvidas consomem mais recursos e esses não possuem equivalência com a respectiva remuneração, provoca um sentimento negativo com a Satisfação no Trabalho (Nemteanu & Dabija, 2020). Já o resultado associado com a chefia, vai ao encontro do descrito por Pelenk (2020), em que a postura da gestão tem relação direta com o nível de comprometimento de uma equipe. Porém, estudos como o de Kos e Padilha (2021) defendem que somente um bom relacionamento entre a equipe e a gestão não proporcionará maior Satisfação no trabalho, devendo ser agregado à essa um plano de melhorias para os colaboradores, como oferecimento de maiores benefícios.

Aplicou o Teste T para verificar se existiam diferenças entre os grupos com relação a: gênero, idade, grau de escolaridade e modalidade de trabalho (remoto e presencial). Quanto ao gênero, nesta pesquisa o resultado do teste t indicou que não existe diferenças de médias entre os grupos masculino e feminino, diferente dos resultados de pesquisas internacionais e nacionais (Machado & Silva, 2014).

Também não foi verificada significância entre os grupos que trabalharam remotamente e presencial, onde não foi constatou-se diferença entre as médias, apesar de artigos anteriores que versam sobre o *home office* apresentarem tanto vantagens e desvantagens (MENDES *et al.*, 2020).

Para a verificação de diferenças entre os grupos considerando a idade, os dados foram divididos em quintis para o descarte do 3º quintil (idade entre 38 a 43 anos) para que tivesse uma diferença considerável entre os dois grupos. Portanto, comparou-se o grupo dos mais novos com o grupo dos mais velhos pelo Teste t. Como resultado, o teste apresentou que os mais velhos reconhecem uma maior Satisfação no Trabalho com relação às variáveis P2, P3, P6, P7, P8 e P9, descritas no Quadro 6, sendo este resultado contrário ao encontrado por Machado e Silva (2014), no qual os autores descrevem que a curva de satisfação é ascendente quando o colaborador é mais novo, atingindo um máximo e depois entrando em declínio, conforme a idade vai aumentando.

Quadro 6 – Comparação de médias entre os mais novos e os mais velhos

Variável	Pergunta	Dimensão
P2	Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa	Satisfação com as promoções
P3	Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho	Satisfação com o salário
P6	Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional	Satisfação com o salário
P7	Com a maneira como esta empresa realiza promoções de eu pessoal	Satisfação com as promoções
P8	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	Satisfação com a natureza do trabalho
P9	Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	Satisfação com as promoções

Fonte: autores a partir de dados extraídos do software SPSS (2021)

O resultado apresenta que os mais velhos estão mais satisfeitos no trabalho do que os mais novos e as dimensões que podem explicar essa média maior de satisfação seriam: as promoções, na qual as três perguntas que a compõe são representativas para a explicação, seguido da satisfação com o salário (P3 e P6) e por último a variável P8, relacionada com a natureza do trabalho. Assim como nas questões anteriores, os benefícios disponibilizados pela empresa em prol dos colaboradores influenciam diretamente na Satisfação com o Trabalho (Kos & Padilha, 2021). Ainda na questão de idade, os resultados encontrados são opostos aos de Machado e Silva (2014), estudo no qual os autores identificaram

que quanto maior a idade do colaborador, maior será a sua insatisfação, sendo o resultado desta pesquisa exatamente o contrário.

Por último, para a aplicação do teste t quanto ao grau de escolaridade, a amostra possuía poucos respondentes em todas as classes que são descritas no Quadro 7.

Quadro 7 – Classes de escolaridade

Classes	Escolaridade	n
1	Ensino médio incompleto	2
2	Superior Incompleto	1
3	Superior completo	38
4	Pós-graduação	55
5	Mestrado	2

Fonte: autores a partir dos dados da pesquisa (2021)

Para verificar uma possível diferença entre as médias quanto ao nível de escolaridade, descartou-se as classes 1,2 e 5, por apresentarem um número muito pequeno de casos e comparou-se as classes 3 e 4. Pelos resultados, o grupo que possui pós-graduação possui média de Satisfação com o Trabalho maior em relação ao grupo com Superior Completo, explicada pelas variáveis P5 e P8, relacionado com o grau de complexidade do trabalho executado, de acordo com o transcrito no Quadro 8.

Quadro 8 – Comparação entre os Pós-graduados e com Ensino Superior Completo

Variável	Pergunta	Dimensão
P5	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	Satisfação com a natureza do trabalho
P8	Com a capacidade de meu trabalho absorver-me	Satisfação com a natureza do trabalho

Fonte: autores a partir dos dados da pesquisa (2021)

Os achados neste quesito também vão ao encontro dos resultados apresentado por Machado e Silva (2014), que para os colaboradores que possuem maior nível de escolaridade não só a remuneração e sim as expectativas de realiza-se com a atividade impactam diretamente na Satisfação no Trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o advento da COVID-19 no mundo, relações profissionais foram alteradas. Várias modificações necessárias foram impostas, para evitar a propagação do vírus e com

isso as condições e relações de trabalho também sofreram alterações. O objetivo principal desta pesquisa foi investigar se, durante o advento de uma Pandemia, a Satisfação no Trabalho sofreria impactos negativos e para isso, foi feita a aplicação de questionários em uma instituição financeira de grande porte, que por meio da técnica de Regressão Linear Múltipla, observou-se que a maioria dos funcionários se encontram satisfeitos.

Como proposta inicial para o desenvolvimento deste estudo, o objetivo foi identificar dentre as cinco dimensões associadas ao construto Satisfação no Trabalho, quais explicariam o estado de “satisfação” ou “insatisfação”. Por meio de Regressão Linear Múltipla e Teste t, buscou-se verificar as não só quais dimensões teriam o poder de explicação para a satisfação ou insatisfação dos colaboradores da empresa escolhida como verificar se haveria diferença entre as médias quando amostra fosse dividida em dois grupos, segundo suas características descritivas como: gênero, escolaridade, idade.

Como considerações, apesar da Pandemia, os colaboradores da instituição financeira pesquisada encontram-se mais satisfeitos no trabalho do que insatisfeitos. Isso pode ser reflexo do problema econômico e social que assola o país na questão do aumento do desemprego e o impacto negativo causado pelo COVID-19. Mediante o cenário negativo quanto à uma recolocação pode indicar que os funcionários passaram a ter maior comprometimento e a enxergar como uma questão importante estar empregado (Pelenk, 2020).

Com relação às características dos entrevistados, a relacionada com o gênero apresentou médias diferenciadas para os homens, indicando que os homens tendem a ter uma menor rotatividade nas empresas, que para esta pesquisa, encontram-se mais satisfeitos quando comparados com o grupo feminino. Também se encontrou diferenças nas médias entre os mais velhos e os mais novos, em que o grupo dos mais velhos encontram-se mais satisfeitos quando comparado com o outro grupo, resultando num cenário totalmente diferente de estudos anteriores, como o de Machado e Silva (2014).

Com relação às cinco dimensões que estão associadas ao construto Satisfação no Trabalho, quatro das cinco mostraram-se significantes com dois fatores em cada e somente a dimensão relacionada com os salários apareceu com um único fator com significância.

Portanto, os resultados sugerem que a gestão de uma empresa não deve apegar-se

somente com o pagamento de salários justos, mas, antes disso, ter em mente preocupações com os impactos da postura da chefia na equipe de trabalho, como também, disponibilizar maior número de benefícios que contribuam com o bem-estar de seus colaboradores e com isso, conseguindo um maior comprometimento desses colaboradores que ofertarão uma maior produtividade, impactando positivamente no desempenho da empresa.

Como limitações, sugere-se que outras pesquisas sejam desenvolvidas para outros segmentos, para confrontar os achados deste estudo, além de agregar conhecimentos sobre novos ambientes e contextos.

REFERÊNCIAS

BASTOS, A. V. B. et al. **Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: ARTMED. 2008.

BENDASSOLLI, Pedro Fernando. **Felicidade e trabalho**. GV EXECUTIVO, [S.l.], v. 6, n. 4, p. 57-61, out. 2007. ISSN 1806-8979. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34637>. doi:<http://dx.doi.org/10.12660/gvexec.v6n4.2007.34637>.

DOS REIS, Túlio Baita et al. A prática do home office em períodos de isolamento social. **Boletim P&D**, v. 3, n. 5, p. 10-12, 2020.

FARSEN, Thaís Cristine et al. **Qualidade de vida, Bem-estar e Felicidade no Trabalho: sinônimos ou conceitos que se diferenciam?** Interação em Psicologia, Curitiba, v. 22, n. 1, apr. 2018. ISSN 1981-8076. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/48288>>.doi:<http://dx.doi.org/10.5380/psi.v22i1.48288>.

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

KOS, Sonia Raifur; PADILHA, Evandro Thiago. Satisfação no trabalho versus resultado contábil: estudo de caso em uma cooperativa de crédito. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas**, v. 8, n. 15, p. 01-30, 2021.

LUNA, Roger Augusto. Home office um novo modelo de negócio e uma alternativa para os centros urbanos. **Revista Pensar Gestão e Administração**, v. 3, n. 1, 2014.

MACHADO, Danielle Carusi; SILVA, Adriana Fontes da. Um indicador de não satisfação no trabalho e a mobilidade do mercado de trabalho: um estudo para homens e mulheres. **Nova Economia**, v. 24, n. 1, p. 123-140, 2014.

MENDES, Diego Costa; HASTENREITER FILHO, Horacio Nelson; TELLECHEA, Justina. A realidade do trabalho home office na atipicidade pandêmica. **Revista Valore**, v. 5, p. 160-191, 2020.

NEMȚEANU, Marcela-Sefora; DABIJA, Dan-Cristian. The Influence of Heavy Work Investment on Job Satisfaction and Turnover Intention in Romania, 2020.

PASCHOAL, T., TORRES, C. V., & Porto, J. B.. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de administração contemporânea**, 14(6), 1054-1072, 2010.

PELENK, Saadet Ela. The Mediation Effect of Leader Support in the Effect of Organizational Commitment on Job Satisfaction: A Research in the Turkish Textile Business. **International Journal of Organizational Leadership**, v. 9, n. 4, 2020.

SCHMIDT, B., CREPALDI, M. A., BOLZE, S. D. A., NEIVA-SILVA, L., & DEMENECH, L. M. (2020). **Saúde mental e intervenções psicológicas diante da**

pandemia do novo coronavírus (COVID-19). *Estudos de Psicologia* (Campinas), 37, e200063. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>

SELIGMAN, M. (2004) **Felicidade autêntica: usando a nova psicologia para a realização permanente.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

SHELDON, KM, & King, L. (2001). **Por que a psicologia positiva é necessária.** *American Psychologist*, 56.

SNYDER, CR e LOPEZ, SJ (2009). **Psicologia Positiva: Uma abordagem científica e prática das qualidades** [*Psicologia Positiva: Uma exploração científica e prática das forças humanas*] (RC Costa, Trad.). São Paulo, SP: Artmed.