**A MULHER NO TRABALHO: SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO**

Ingrid Ferreira de Lima1

Lidiane Moraes Pereira1

Tânia Mara Vilela Vasconcelos1

Wellington Bessa2

**Resumo**

A contenda sobre satisfação e insatisfação da mulher no trabalho tornou-se indispensável na gestão estratégica de empresas, visto que a partir de várias pesquisas concretizadas verificou-se que o fator satisfação, colabora na eficiência dos funcionários e na prática dos desafios interligados a realização de suas atividades. De tal modo, presentemente, um dos amplosempecilhos das empresas é oferecer um ambiente de trabalho motivador para seus funcionários. Nesseaspecto, essa pesquisa se justifica pela importância em desenvolvernoções teóricas a respeito da temática abordada, e no auxílio à reflexão sobre o vivenciado (funcionário) abrangendo uma manifestação de embate entre as forças instituintes e instituídas pela empresa.Buscou-se então verificar o nível de satisfação e insatisfação dos funcionários de uma empresasituada no município de Itumbiara, localizada na região Centro-oeste do estado de Goiás, com o desígnio de identificar as relações dos funcionários com o cliente e a emissão de comportamentos dos mesmos de um modo geral, e em suma, aspectos que enfraquecem epotencializam o nível de satisfação e insatisfação. A observação, portanto, possibilitou um maior nível de alvedriono enfoque dos fatores que poderiam estar ou não ocasionando uma influência em suas atividades.Logo, o que se mostrou através da pesquisa desenvolvida e da reflexão da literatura é que a relação da mulher com o ambiente de trabalho, quando harmoniosa e motivadora gera satisfação profissional, que interfere inclusive na sua relação com a clientela aumentando assim, seu desempenho produtivo e reduzindo consideravelmente a insatisfação no trabalho.

Palavras-chave: Pesquisa. Motivação. Observação.

**Abstract**

Strife over satisfaction and dissatisfaction of women at work became indispensable in the strategically in managed of companies, since from various researches realized it was found that the satisfaction factor, assists in employee efficiency and practice of interlinked challenges of achieving their activity. Sopresently, oneofthecompany’sbroadimpecunious

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 Estudantes do 4º semestre do curso de psicologia do Instituto Luterano de Ensino Superior – ILES / ULBRA de Itumbiara – GO, novembro de 2012.

2 Orientador da pesquisa.

offer a motivating work environment for its employees. This point, a search is justified by theimportance of developing theoretical ing functions on the theme addressed, and aid reflections on the experience (official) covering a manifestation of the clash between the forces instituting and instituted by the company. Biscoe, up then check the level of satisfaction and dissatisfaction envelopment a loaned locate in the city of the state of Goiás, Brazil, seeming to indicate this relationship to officials with the client and the issue the same behavior in general, and in short, things that weaken or intensify the level of satisfaction and dissatisfaction. The observation there for provides a greater level of discretion, forusing on the factories thatwhere causing or not an influence in the activities related thereto. So what proved developed through research and reflection of the literature is that the relationship of the woman with the working environment, motivating and harmonious when generating job satisfaction, including interfering in their relationship with customers thus increasing their productive performance and considerably reducing job dissatisfaction.

Keywords: Business. Search. Motivation. Observation.

**1. Introdução**

O tema desta pesquisa é a satisfação e insatisfação da mulher no trabalho, um fenômeno amplamente estudado que exerce influências sobre o proletário, afetando sua saúde física e mental, social, comportamento profissional, atitudes, com repercussões para sua vida pessoal e familiar como para as organizações(CURA, 1994).

Segundo Santana (2008) ao longo da história as mulheres se depararam com diversos obstáculos no que tange sua inserção no mercado de trabalho, principalmente no que concerne a sua admissão dentro das organizações, já que a mentalidade e a atitude da sociedade eram ríspidas, preconceituosas e machistas em relação a esse sexo, protestando que sua limitação se emoldurava apenas a demandas familiares, a criação e educação dos filhos.

Todavia, após as modificações sobrevindas do século XX, houve acontecimentos tanto de aspectos econômicos, sociais, quanto culturais que consigo acarretaram em uma transformação global e uma mudança de pensamento da sociedade e, posteriormente, em uma redução da desigualdade existente entre as mesmas e o sexo masculino (MESTRE, 2004).

Probst (2003) aponta que ocorreu sucessivamente um aumento gradativo destas nas organizações e, por conseguinte, uma satisfação no que diz respeito ao ganho da autonomia e a um bem – estar subjetivo e, em consequência, uma insatisfação no que envolve a multiplicidade de papéis que tendem a realizar dentro e fora do lar.

Partindo do pressuposto, resta-nos a seguinte indagação: será que mesmo tendo adquirido essa “emancipação” para atuar dentro do mercado de trabalho que em produção pode ser fonte do prazer completando e dando um sentido à vida causando a essas mulheres uma possível satisfação emocional, elas ainda não se sentem autorrealizadas?

A avaliação na concepção de Dutra (1996) envolve o marco histórico das grandes Guerras Mundiais (1914-1918/ 1939-1945), onde trabalho ganhou uma grande ênfase na vida não só dos homens, mas, da mulher também de maneira geral, deixando de ser considerado profícuo apenas em pró da alimentação, já que outrora a produção era descontínua e cessava quando não era mais demandada. Logo, a partir das décadas de 60 e 70 as mulheres através de movimentos reivindicatórios mundiais se sensibilizaram e foram à luta, e conseguiu depois de tantas “batalhas” seu espaço no mercado de trabalho, havendo um aumento gradativo destas, em especial, nas organizações aonde sua limitação se estendeu de “função procriadora” para “desenvolvimento de carreira”.

O objetivo geral deste trabalho se pauta em verificar o número de mulheres trabalhando x homens trabalhando e analisar, entre eles, o nível de satisfaçãoe insatisfaçãoatravés do registro comportamental. Já como objetivo específico se busca observar, dentro da empresa selecionada, a presença de um ambiente de trabalho motivador para seus funcionários, ou seja, um ambiente harmonioso e produtivo. Analisar as condições de infraestrutura, neste caso, materiais e equipamentos para o desempenho de tarefas, avaliando de uma forma geral as condições reais proporcionadas ao funcionário para a realização de suas atividades. Observar a relação dos funcionários com o cliente, notando diferentes fatores que indiquem satisfação (se o mesmo é atencioso coma clientela, se o olha nos olhos, se sorri, movendo todos os músculos faciais, dentre outros fatores). Por fim, pretende-se considerar se os funcionários, de um modo geral, apresentam comportamentos de irritabilidade ou estresse no período em que está dialogando com os clientes ou em outras tarefas.

Dessa formatornou-se essencial uma pesquisa sobre a mulher no trabalho, abrangendo as variáveis satisfação e insatisfação por meio de realizações de observações sistemáticas ao local do estudo, selecionando aspectos do ambiente e tratando-o como um campo perceptivo dado, de modo a vivenciar os processos que ali se constroem. Depois de delongas observações, haverá uma conclusão se estão satisfeitos ou insatisfeitos com o seu local de trabalho. Este poderá auxiliar na reflexão sobre o funcionário (vivenciado) como conhecer sua rotina trabalhista, as relações que as mulheres têm para com as pessoas inseridas em seu contexto e, os obstáculos que a mesma tende a enfrentar para conseguir sucesso e uma igualdade, oferecerá não só um ganho de experiência como também uma riqueza de conhecimento e sustentação para nossos estudos como acadêmicos.

**2. Revisão teórica**

De acordo com Herédia (1997) torna-se indispensável fazer uma revisão dos conceitos de trabalho. A definição de trabalho é caracterizada como de caráter físico e intelectual necessária para obter um determinado fim (objetivo). Trabalho é símbolo representativo de motivação, independência, integração social e elevação social, pois, sem “ele” em plena contemporaneidade, o homem perde o sentido da vida e não consegue sobreviver.

A humanidade criou-se a si mesma através do trabalho e que a estrutura do processo de trabalho é em última instância o modelo de toda atividade humana. A história do ser humano, enquanto ser social objetiva-se através da produção e reprodução criada no processo de produção material na sociedade capitalista (MARX, 1979, p. 62).

No entanto há um fator que se dá em contrapartida no que envolve a entrada da mulher no mercado de trabalho é uma análise entre a vinculação de satisfação e da insatisfação destas nas organizações, que, consequentemente afetam diretamente e indiretamente na sua saúde física e mental. A evolução desses termos (satisfação e insatisfação) se consolidou através de um conceito que se remete além de salários, e que se estende a relações psicossociais exercidas no trabalho e as subjetividades dos trabalhadores, inclusive a da mulher em questão. Nessa acepção, atuações que abrangem autonomia no trabalho, poder de decisão, criatividade, afirmação dos próprios valores são bons preditores de bem-estar psicológico, mas, em contrapartida a multiplicidade de papéis cumprida pela mulher, ocasiona uma insatisfação já que na busca incessante de conciliar trabalho e família muitas das vezes se torna um fracasso (GERTRUDES, p. 373-382, 2005).

Segundo Leite (1994, p. 222-223) “desmancha-se no ar a outrora sólida barreira que impedia a chegada da mulher às organizações: não existe mais a necessidade da força física. O preparo intelectual, inovação são as palavras chaves na busca da excelência e independe do sexo do profissional”.

Contudo, o conceito de satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição. Uma parte dessa dificuldade decorre de a satisfação no trabalho ser um estado subjetivo em que a satisfação com uma situação ou evento pode variar de pessoa a pessoa, de circunstância para circunstância, ao longo do tempo para a mesma pessoa e estar sujeita a influências de forças internas e externas ao ambiente de trabalho imediato (FRASER, 1983 apud. MARTINEZ; PARAGUAY**,** p. 60, 2003).

Ramos (1998) afirma que há, no entanto, uma confusão entre “motivação” e “satisfação” podendo ser diferenciadas através do significante que gira em torno de que a motivação é um retesamento gerado por uma necessidade, precisão e, diversamente, satisfação é promulgada como um efeito ou até mesmo, uma sensação de “acolhimento” da necessidade. Satisfação é denotada como um julgamento, um estado aprazível que um indivíduo faz em relação a um resultado obtido por meio do cumprimento duma atividade, bem como da percepção deste de como esse resultado o satisfez, aprimorando assim seus valores que ali foram depositados. Sua compreensão equivale também como se tratando de um componente que se defere daquilo que o indivíduo pensa sobre o trabalho, se sente em relação a ele, de como ele demonstra sua afetividade, ou seja, tudo aquilo que gira em torno do seu aspecto cognitivo, sugerindo que a satisfação se condiciona ao que o trabalhador pensa e sente em referência a sua totalidade, afetando sua qualidade de vida e o seu comportamento.

Deste modo, Martinez (2002, p. 18) afirma que “a satisfação dos funcionários pode estar diretamente ligada a fatores que vão desde condições de infraestrutura para a realização do trabalho à apreciação da realização pessoal”.

Este pensamento ainda pode ser complementado quando se faz a distinção entre a satisfação e, consequentemente, a insatisfação gerada no âmbito de trabalho de modo que:

Satisfação e insatisfação no trabalho são consideradas como dois extremos de um mesmo fenômeno, sendo frequentes os estudos que adotam uma medida de satisfação por meio de escalas que vão de um extremo de “muito satisfeito” até o extremo oposto de “muito insatisfeito”. A distinção entre satisfação e insatisfação estabelecida na Teoria da Motivação-Higiene, considera que a insatisfação é determinada pela carência dos fatores extrínsecos ao trabalho ou “fatores de higiene” (remuneração, supervisão, ambiente de trabalho) e a satisfação é determinada pelos fatores intrínsecos ao trabalho ou “fatores motivadores”, relacionados ao conteúdo do trabalho e aos reptos das tarefas (CODA, 1986, p. 61).

Portão (2008) apresenta pontos para reflexão sobre as causas que envolvem a insatisfação, que de caráter genérico, são diversos, como os problemas emocionais, sociais que afetam absolutamente nos afazeres, ocasionando uma baixa autoestima na mulher, uma desmotivação no seu âmbito de trabalho, um deprimo, dentre outros fatores. Todavia, quando o problema é de origem interna é necessário um profissional capacitado para fazê-la visualizá-lo e olhar para dentro de si mesma e perceber que é possível solucioná-lo e melhorar o seu comportamento dentro da empresa, bem como refletir na sua autoestima e no seu desempenho dentro do trabalho, entretanto, se for de origem externa o aconselhamento fará redirecioná-la para outro setor ou para outro cargo, e se for o caso, procurar outro emprego que a satisfaça.

Assim sendo, se discutiu a mulher no trabalho tangendo os fatores: satisfação e insatisfação das mesmas, sequencialmente apresentamos a metodologia, isto é, os procedimentos necessários para a realização da pesquisa pretendida e para tardiamente, sua efetivação.

1. **Método**

A metodologia atribuída para esta pesquisa quanto aos fins trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório (busca constatar algo numa organização ou num fato), quanto aos meios: tratara-se de uma Pesquisa de Campo tendo como suporte uma Pesquisa Bibliográfica, sendo ao mesmo tempo, dentro de uma abordagem descritiva. O objeto de pesquisa será a busca do reconhecer dados informativos a respeito do comportamento da mulher dentro da empresa selecionada através da observação como ferramenta e, posteriormente, uma averiguação dos resultados obtidos chegando ao remate se a mesma está satisfeita ou insatisfeita no seu âmbito de trabalho.

* 1. **Sujeitos da pesquisa**

Participaram da pesquisa cerca de 8 pessoas, que na qual, 50% eram do gênero feminino e 50% do gênero masculino, com idade igual ou superior aos dezoitos anos e que fazem parte da empresa localizada no município de Itumbiara, GO.A faixa etária dos participantes variaram entre de 18 a 30 anos de idade aproximadamente, dos quais 5 trabalhavam no período matutino e vespertino (das 8:00hrs às 18:00hrs) totalizando cerca de 8hrs/dia trabalhadas e 3 trabalhavam parte do período noturno (das 18:00hrs às 22:00hrs), ou seja, 4hrs/dia trabalhadas. No entanto, para o acolhimento de tais informações a respeito do comportamento dos funcionários, inicialmente foi solicitado uma autorização por escrito ao responsável pela empresa para realizarmos a devida pesquisa.

Para interagir da amostra, os participantes concordaram em participar da mesma após um esclarecimento de que suas informações e suas identidades seriam ocultadas, seguindo os devidos padrões éticos.

* 1. **Ambiente e materiais**

Esta pesquisa foi realizada em uma empresa que oferece cursos profissionalizantes a todas as idades onde, trabalham homens e mulheres, encontrando - se situada no município de Itumbiara, centrada na região Centro-oeste do estado de Goiás, Brasil. A observação da amostra foi feita em dois setores: recepção e sala de aula, descritas em um registro cursivo de comportamento e por meio de uma técnica quantitativa de comportamento. Para tal, utilizamos folhas de papéis A4 e canetas esferográficas azuis onde, os 4 pesquisadores descreveram os comportamentos dos participantes que depois de emitidos pelos mesmos, possivelmente, definiríamos tardiamente após uma análise como: satisfatórios ou insatisfatório.

* 1. **Coleta de dados**

A coleta de dados foi realizada por meio de observações individuais e grupais, tal que, as individuais ocorreram na recepção (por haver apenas uma secretária) e as grupais ocorreram na sala de aula (juntamente com vários professores).

O uso da observação, no entanto, apresenta de certo modo, suas vantagens e desvantagens que, conforme **Gil** (1996) temcomo principal proveito, o fato de que o próprio pesquisador percebe diretamente os fatos, sem necessidade de intermediários, o que reduz a subjetividade na compreensão dos mesmos; por outro lado tem como desvantagem a questão de que a presença de um pesquisador pode provocar mudanças de comportamento das pessoas, diminuindo a possibilidade de realismo.

Todas as observações tiveram como base um roteiro estruturado embasado em um registro cursivo de comportamento e em técnicas quantitativas para registro de comportamento,construídos especialmente para a pesquisa. No entanto, embora estruturado, o roteiro era usado de forma flexível durante as observações, o que significa dizer que as ordens dos itens poderiam ser alteradas de modo a manter o fluxo de associações de comportamentos dos funcionários.

* 1. **Procedimento e análise dos dados**

Primeiramente, para início de procedimento realizamos uma ligação para a empresa selecionada para agendarmos um horário que o responsável estaria disponível para nos atender e, para em seguida, entregarmos uma declaração de autorização por escrito para a realização da observação.

Logo em seguida, após a explicação do anonimato da pesquisa e permissão dos mesmos em participar da pesquisa, marcamos para o dia seguinte o acolhimento (coleta) de informações (dados) dos mesmos, que ocorreria de forma coletiva e individual. Analisamos em contrapartida, visualmente, a quantidade de número de mulheres trabalhando naquele momento.

Os comportamentos observados foram assim determinados: condições de infraestrutura, isto é, se a empresa disponibiliza materiais para a realização das atividades, limpeza e higiene no local de trabalho, ambiente de trabalho motivador para seus funcionários, ou seja, se é um ambiente harmonioso e produtivo, comportamentos (QUADRO 1) como o ato de sorrir (movendo os músculos faciais), irritabilidade ou estresse (como olhar para os lados repetitidamente ou expressão verbal desagradável/ que demonstre tal conduta), atenção dos funcionários ao atender os clientes, não dispersando o foco para outra atividade, olhar nos olhos do cliente, e por último, olhar vago para o horizonte (baixa produtividade), isto é, se emitia um olhar distante.

Foram realizadas visitas e observações das atividades individuais e em grupos, onde ocorreu em um período de uma semana, sendo cumprida através de cinco pesquisadores. As visitas foram realizadas com periodicidade de 3momentos (manhã, tarde e noite) por semana, totalizando cerca de 3 observações, sendo elas distribuídas em três dias, nos quais, em cada dia (período matutino, por exemplo) iam duas observadoras, para o acolhimento das informações, onde tiveram o tempo médio de 1hr e, no final da observação repetimos os mesmos tempos e pesquisadores, tendo também um tempo médio de 1 hr..

O processo de produção e análise dos dados produzidos nesta pesquisa ocorreram em todos os momentos: durante a observação, no momento de escrita e reflexão sobre os funcionários (vivenciados), e no momento de leitura e compartilhamento do registro escrito entre os pesquisadores caracterizando, assim, um processo em construção permanente de conhecimentos a partir dos agenciamentos entre referenciais teórico-metodológicos.

Os dados obtidos foram analisados, a partir do referencial teórico exposto, com o objetivo de podermos personalizar as respostas.

1. **Resultados e discussão**

Segundo Bello (2004, p. 5)“pesquisa é o mesmo que busca ou procura. Pesquisar, portanto, é buscar ou procurar resposta para alguma coisa. Em se tratando de ciência a pesquisa é a busca de solução a um problema que alguém queira saber a resposta”. Logo, com o intuito de analisar o nível de satisfação e insatisfação dos funcionários da empresa selecionada adotou- se uma pesquisa de caráter exploratório com análise descritiva dos dados.

Os fatores analisados foram: condições de infra-estrutura, limpeza e higiene no local de trabalho, ambiente de trabalho motivador para seus funcionários, comportamentos (QUADRO 1) como o ato de sorrir, irritabilidade ou estresse, se os funcionários demonstravam atenção ao atender os clientes e, por último, um olhar vago para o horizonte (baixa produtividade).

O fator “condições de infraestrutura” foi analisado por meios das variáveis ambiente de trabalho, limpeza e higiene e materiais e equipamentos. Verificou-se que o ambiente de trabalho é motivador (satisfatório) para seus funcionários, de modo que, em todas as visitas foram observados e constatados a preocupação da mesma em oferecer tanto aos funcionários quanto a clientela um ambiente “colorido”, alegre, com vários enfeites, tanto na recepção (entrada) quanto na sala de aula, inclusive foi percebido que o aniversário de todos os funcionários e clientes é exposto no mural para um meio de “lembrança” e saudação aos mesmos, a sala de espera é bem equipada e projetada de modo semelhante a uma sala de casa, com uma televisão, ar condicionado, carpete, sofás, dentre outros móveis e, bonecos grandes (feitos de plásticos) sorrindo e, desejando um “seja bem-vindo” a todos.

Observou ainda que a variável analisada: limpeza e higiene no local de trabalho são de preocupação dos funcionários, já que em todas as visitas realizadas, e em todos os momentos o ambiente se encontrou limpo e bem ordenado, inclusive os banheiros, onde constatamostambém que se estava em estado de higienização e organização.

No que diz respeito a materiais e equipamentos no local de trabalho, foi analisado que, na sala de aula, há diversos computadores, um para cada aluno, com direito a ar condicionado, uma estante repleta de livros onde, o aluno que esquece seu material pode pegar emprestado com a empresa o material para realizar as atividades, e com direito a 2 professores, onde cada um tem disponibilizado um computador, livros para consulta e assentos.

Pode-se concluir, de acordo com o exposto acima, os funcionários apresentam um nível de satisfação positivo no que diz respeito à condição de infraestrutura (ambiente de trabalho). No ponto de vista de Hiba (1999 apud. GAMA, 2012) as boas condições de trabalho oferecido pela empresa causam o desenvolvimento das capacidades dos funcionários e diminuem os riscos, acidentes e geram uma maior produtividade, em consequência, contribuem para que as organizações sejam mais competitivas no mercado.

No Quadro 1, podemos observar que as variáveis analisadas como: sorrir (movendo todos os músculos faciais), e demonstração de atenção ao atender os clientes (não dispersando para outra atividade, olhar nos olhos do cliente) tiveram um grau satisfatório. Assim sendo, com relação à variável analisada irritabilidade ou estresse (como olhar para os lados repetidamente ou expressão verbal desagradável/ que demonstre tal comportamento), conferir as horas no relógio, cruzar os braços diante do cliente ou de quem fala e olhar vago para o horizonte (GRÁFICO 1), tiveram constâncias, mas o grau referente à insatisfação pode ser constatado que ele foi bastante ínfimo aos demais comportamentos satisfatórios observados.

|  |  |
| --- | --- |
| COMPORTAMENTOS | TOTAL DE FREQÜÊNCIAS |
| Sorrir (movendo todos os músculos faciais). | 135 |
| Irritabilidade ou estresse (olhar para os lados repetidamente ou por meio de expressão verbal desagradável). | 11 |
| Atenção (olhar nos olhos do cliente e, automaticamente, se o mesmo balança a cabeça afirmativamente ou negativamente como uma maneira de compreender o diálogo). | 121 |
| Conferir às horas no relógio. | 8 |
| Cruzar os braços diante do cliente ou de quem fala. | 7 |
| Olhar vago para o horizonte | 8 |

Quadro 1. Comportamentos observados

Gráfico 1. Total de frequências dos comportamentos

No referente trabalho foram empregados teóricos que deram grande contribuição para o desenvolvimento da pesquisa, como: Cura (1994); Santana (2008); Mestre (2004); Probst (2003); Dutra (1996); Herédia (1997); Marx (1979); Gertrudes (2005); Leite (1994); Martinez, Paraguay (2003); Ramos (1998); Martinez (2002); Coda(1986); Portão (2008); Gil (1996); Bello (2004); Hiba(1999 apud. GAMA, 2012); Vergara (2003).

Através do que propôs Cura (1994) Coda (1986) e Martinez (2002) pudemos presenciar, de acordo com os resultados obtidos e com embasamento nos dizeres dos devidos teóricos que, as variáveis satisfação e insatisfação da mulher no trabalho, em suma, de todos os funcionários, são interligadas a fatores inerentese extrínsecos ao âmbito de trabalho que se encontram inseridos, como aspectos e características de um ambiente de trabalho motivador, higiene e limpeza do mesmo, presença de materiais e equipamentos em condições favoráveis de uso, fazendo com desempenhem de maneira sólida uma influência no comportamento, se mostrando mais satisfeita através da manifestação da afetividade, sendo mais atenciosa, mais otimista para com os cliente e com quem faz parte de seu convívio, ao mesmo tempo refletindo na saúde psíquica e na sua qualidade de vida, desenvolvendo sua capacidade e fazendo com que gere mais produtividade para a empresa em questão.

Gil (1996) e Bello (2004) serviram de embasamento onde, nos dois autores foi verificada a questão de que para realizar a pesquisa utilizamos a observação para o encontro de respostas que aspirávamos encontrar, e ao mesmo tempo, esse método de investigação (observação) trouxe sua desvantagem, de modo que, todos os funcionários,sentiram certo incômodo e estranheza num primeiro contato, nos olhando constantemente, no entanto, em contradição ao proposto pelo teórico, a mudança de seus respectivos comportamentosaconteceu apenas no primeiro momento, logo tardo, observou-se que com o decorrer do tempo, “esqueceram” de nossa presença (pesquisadores) e continuaram a executar de maneira “adequada” suas atividades.

Em analogia às hipóteses de Probst (2003) e Gertrudes (2005) ela apresentou duas vertentes onde, foi confirmadae ao mesmo tempo refutada. Por meio da pesquisa que teve como sustentação a observação, foi constatado o seguinte: que mesmo a mulher tendo a sua liberdade dianteda sociedade havendo, a presença de uma barreira submergida pelo pré-conceitoe o fato de ter de executar sua tripla jornada de trabalho (casa – família-trabalho) ainda de tal modo, ela pode se sentir em marcos, autorrealizada, onde sua relação com os demais funcionários não dificultasua produtividade, não havendoproblemas de comunicação entre os mesmos (as trocas de informações tidas não comprometem a execução das tarefas administrativasonde com a qual têm que realizar), apresentando-se satisfeitas com essa relação. Sua quantidade em detrimento da quantidade de homens esteve, na empresa selecionada, de forma igualitária.

No entanto, vale ressalvar que esta pesquisa possibilitou um conhecimento da realidade da empresa selecionada. Nessa perspectiva, a pesquisa tende a cooperar para a implementaçãoou implante, se achar necessário, de melhoras no ambiente de trabalho resultando ainda mais no aumento do desempenho e produtividade dos funcionários. Essa pesquisa também pode contribuir indiretamente para a melhoria da vida profissional dos funcionários da empresa estudada, visto que daqui a diante poderá pensar estrategicamente em ações volvidas às questões investigadas, procurando, de certo modo, solucioná-las oucontribuir para tornar mínima a insatisfação dos mesmos.

1. **Considerações finais**

Chegamosà dedução de que a maioria dos funcionários, principalmente as mulheres, mostrou através das observações realizadas, serem mais receptivas, atenciosas, sorridentes e preocupadas com a limpeza e higiene do ambiente da empresa situada no município de Itumbiarae, apresentouem consequência, grau de satisfação positivo ao contexto ambiental da empresa. Para Vergara (2003, p.2) “relações satisfatoriamente positivas entre funcionários e clientes são ingredientes importantes das organizações de sucesso, ou melhor, das empresas humanizadas”.

Os objetivos do trabalho foram alcançados, uma vez que se evidenciou um grande índice de satisfação dos funcionáriosque trabalham no setor receptivo e na sala de aula em relação ao seu ambiente de trabalho, às condições de infraestrutura quanto à relação que têm entre si e com a clientela, não tendo sido presenciado nenhuma dificuldade de comunicação entre funcionários – clientes e funcionários – funcionários.

Observamos que essa pesquisa embora de caráter de investigação exploratória ainda não é suficiente para se conseguir em âmbito geral um resultado a respeito de todos os funcionários da devida empresa que oferece cursos profissionalizantes, uma vez que a pesquisa se limita apenas a observação dos funcionários, se restringindo a um diálogo com os mesmo para um conhecimento maior de sua realidade. Portanto, torna-se imprescindível uma abrangência da realidade de todo o quadro funcional dos funcionários, a fim de planejar ações que contenham como finalidade a satisfação dos mesmos em seu âmbito de trabalho.Nessa ótica, a probabilidade de melhorar a vida profissional dos funcionários da empresa, poderá ser concretizada se levar em consideração o cotidiano no local de trabalho dos funcionários.

1. **Referência bibliográfica**

BELLO, José Luiz de Paiva. **Metodologia científica**. Rio de Janeiro: 2004. Disponível em: <http://w.pedagogiaemfoco.pro.br/met01.htm> Acessado em 31 de agosto de 2012.

CODA, Marc R. **Satisfação no trabalho e características das políticas de recursos humanos para executivos**. SãoPaulo: USP, 1986.

CURA, M. L. A. D. **Satisfação profissional do enfermeiro**. Dissertação de mestrado.São Paulo: USP, 1994.

DUTRA, Joel Souza. **Administração de carreira:** uma proposta para repensar a gestão de pessoas. São Paulo: Atlas, 1996.

GAMA, Paulo Sérgio Nery. **Satisfação no trabalho:** um estudo na sede administrativa da companhia docas do Pará em Belém/CDP-Pa. Postado em 2012. Disponível em <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAAKyQAG/satisfacao-no-trabalho> Acessado em 03 de setembro de 2012.

GERTRUDES, Eva. **Mulheres empreendedoras:** medos, conquistas e qualidade de vida.Maringá: Psicologia em Estudo, v. 10, n. 3, p. 373-382, set./dez 2005. Disponível em < http://www.scielo.br/pdf/pe/v10n3/v10n3a04.pdf > Acessado em 30 de março de 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

HERÉDIA, Vânia Beatriz Merlotti. **O trabalho na sociedade contemporânea.** Porto Alegre: Editora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1997.

LEITE, Christina Laurroudé de Paula. **Mulheres:** muito além do teto de vidro. São Paulo: Atlas, 1994.

MARTNEZ, Maria Carmen. **As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador.** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2002.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. **Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos.** Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, vol. 6, 2003. Disponível em <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/cpst/v6/v6a05.pdf > Acessado em 30 de março de 2012.

MARX, Karl. **Contribuição à crítica da economia política**. trad. Por Florestan Fernandes. São Paulo: Flama, 1946. In: IANNI, Octávio. KARL MARX: sociologia. São Paulo: Ática, 1979.

MESTRE, MarilzaBertassoniAlves.**Mulheres do século XX:** memórias de trajetórias de vida, suas representações.Curitiba: UFPR, 2004. Disponível em < http://dspace.c3sl.ufpr.br/dspace/bitstream/handle/1884/2290/marilsa\_final.pdf?sequence=1 > Acessado em 22 de março de 2012.

## [PORTÃO](http://www.minhavida.com.br/especialistas/91-vanessa-amarilha-portao.htm), Vanessa Amarilha. Insatisfação no trabalho: a sensação está diretamente ligada ao sentimento de prazer e desprazer.Postado em 2008. Disponível em <http://www.minhavida.com.br/bem-estar/materias/2400-insatisfacao-no-trabalho> Acessado em 29 de março de 2012.

PROBST, Elisiana Renata. **A evolução da mulher no mercado de trabalho.**Santa Catarina: ICPG, 2003.Disponível em <<http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev02-05.pdf>> Acessado em 29 de março de 2012.

RAMOS, Juan Pérez. **Motivação no trabalho:** abordagens teóricas. São Paulo: USP, 1998.

[SANTANA](http://www.infoescola.com/author/pitukka13/), Miriam Ilza. **A história da mulher na filosofia**.Postado em 2008**.** Disponível em <http://www.infoescola.com/sociedade/a-historia-da-mulher-na-filosofia/> Acessado em 23 de março de 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2003.

**APÊNDICE I**

**TÉCNICAS DE OBSERVAÇÃO E REGISTRO CURSIVO DE COMPORTAMENTO**

Prof.: Prof. Wellington Bessa

Nome dos observadores: Ingrid Ferreira de Lima;

kamylla Santos Ferreira;

Lidiane Moraes Pereira;

Tânia Mara Vilela Vasconcelos.

**Protocolo de Observação**

1) Objetivo da observação: Treino e aplicação prática de observação e técnica de registro cursivo para obtenção de nota G2.

2) Data da observação: 22/08/12.

3) Horário da observação: início: 18h00min término: 19h00min

4) Registro Cursivo do Comportamento:

**Ob (observadora) S (sujeito analisado)**

(1) S clica no mouse e olha para o horizonte.

(2) Chega um aluno e ela levanta sorrindo e o cumprimenta.

1. O cliente aproxima dela e a olha atentamente.

(4) Quase todas às vezes S o olha nos olhos.

(5) O garoto caminha de um lado para o outro.

(6) O cliente pega um documento e escreve nele.

(7) S sorri novamente e meche no computador.

(8) S senta-se novamente e meche no computador.

(9) S brinca com o colega de trabalho que passa perto dela.

(10) Chega outro cliente.

(11) S propõe um horário ao mesmo.

(12) S despede – se do cliente e o agradece.

(13) S levanta da cadeira e pega um documento.

(14) Demonstra a todo momento atenção e calma.

(15) S dirige-se até a porta.

(16) S retorna ao seu lugar.

(17) Chega outro cliente, o cumprimenta e entrega um documento.

(18) S agradece o cliente

(19) Chega novamente outro cliente e ela sorri movendo todos os músculos faciais.

(20) S demonstra certa afinidade com o “mesmo”.

(21) S dirige-se até o laboratório para mostrar ao aluno o local onde estará realizando os cursos.

(22) S retorna – se ao seu aposento

(23) S olha para a tela do computador.

(24) S olha para baixo durante 5 segundos.

(25) S clica no mouse.

(26) S Levanta – se novamente.

(27) Chega outro cliente.

(28) S o deixa aguardando e atende o telefone.

(29) O cliente pede para que gurde o capacete com que chegou e oacompanha até a sala de laboratório.

(30) S retorna para seu aposento novamente.

(31) Outro cliente chega e ela o olha nos olhos e comunica – se com o cliente.

(32) S finaliza a conversa e senta – se.

(33) S olha para o monitor e parece bem focalizada.

(34) Chega neste instante uma criança e passa por despercebida aos olhos de S.

(35) Algo no computador dá errado e ela emite um som de insatisfação.

**APÊNDICE II**

**TÉCNICAS QUANTITATIVAS PARA REGISTRO DE COMPORTAMENTO**

**1)** Registro de evento:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| Sorrir | **/ / / / / / / / / / / / / / / / / / / / / /** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| Interação com os colegas | **/ / /** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| Há relação chefe-funcionário ocorre de forma educada |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| Condições de infraestrutura que o local oferece ao funcionário |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| Estímulo à autonomia e criatividade por parte do chefe |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| Isolamento | **/ / / /** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| Irritabilidade ou estresse | **/ /** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| Há Limpeza e higiene no local de trabalho. |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| Se o ambiente é harmonioso e produtivo. |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Comportamento | Frequência | Total |
| O funcionário é atencioso quando está trabalhando | **/ / / / / / / /** |  |