

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA  
DIRETORIA DE ENSINO  
CENTRO DE ENSINO BOMBEIRO MILITAR  
CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE PRAÇAS**

Márcio de Amorim LOURENÇO

**Bombeiros: um olhar sobre a satisfação no trabalho**

LOURENÇO, Márcio de Amorim. **Bombeiros: um olhar sobre a satisfação no trabalho**. Curso de Formação de Soldados. Biblioteca CEBM/SC, Florianópolis, 2012. Disponível em: <Endereço>. Acesso em: data.

**Florianópolis  
Abril 2012**

## **BOMBEIROS: UM OLHAR SOBRE A SATISFAÇÃO NO TRABALHO**

Márcio de Amorim LOURENÇO<sup>1</sup>

### **RESUMO**

O presente artigo tem como objetivo geral investigar a satisfação no trabalho dos bombeiros militares da Guarnição da 1ª Cia com sede no Bairro Trindade de Florianópolis – SC. Para tanto, realizou-se uma pesquisa de campo exploratória e de natureza qualitativa. O recurso utilizado foi um questionário que alcançou uma população de quinze militares. Com os resultados da análise dos dados foi possível verificar que os militares conceituaram corretamente o significado de satisfação no trabalho como ser bem visto pela população, valorização e salário, promoção, plano de carreira. Compreendendo o significado de satisfação no trabalho, foi possível afirmar que, 60% dos militares, encontram-se satisfeitos com o trabalho que realizam. Com relação aos fatores que interferem na satisfação do trabalho dos militares, foi possível constatar que a falta de equipamento e melhores condições de trabalho é um dos fatores que mais interfere na satisfação do trabalho. Em seguida apareceu a dificuldade dos superiores aceitarem as opiniões dos subalternos, o sentimento de serem tratados como ninguém e o militarismo e também a remuneração e plano de carreira.

**Palavras-chave:** Satisfação. Trabalho. Bombeiros.

### **1 INTRODUÇÃO**

Os trabalhadores encontram-se, atualmente, inseridos na era do conhecimento, marcado por amplas transformações no ambiente de trabalho, onde a competição é uma marca expressiva. A era do conhecimento requer desses trabalhadores, o desenvolvimento de habilidades para lidar com um mundo extremamente complexo, incerto e instável.

Desta forma, o trabalho, muitas vezes, é considerado indesejado, como um fardo a ser carregado, algo que atrapalha a vida das pessoas. Ao mesmo tempo, é o trabalho que dá sentido à vida, definindo a identidade pessoal, elevando o status e impulsionando o crescimento do ser humano.

---

<sup>1</sup>Aluno Soldado Márcio de Amorim LOURENÇO do CEBM. Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Graduado em Educação Física pela UNISUL em 2009. E-mail: marcinhomal\_@hotmail.com.

Na realidade, trabalhar tornou-se imprescindível para as pessoas, não só por uma questão de sobrevivência, mas também, para satisfazer suas necessidades pessoais e de lazer. Mas por ser uma atividade essencialmente humana, caracterizada pela sua ação transformadora, sua capacidade de modificação, pode também causar efeitos positivos ou negativos no homem.

Estar satisfeito no trabalho que realiza passa a ser compreendido nos dias atuais, como “um resultado do ambiente organizacional sobre a saúde do trabalhador e é apontada como um dos três componentes psicossociais do conceito de bem – estar no trabalho”. (SIQUEIRA, 2008).

A satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional que ocorre devido aos valores e interesses pessoais e a avaliação que faz da própria profissão, e ainda os benefícios tangíveis que a empresa oferece e fazem o indivíduo trabalhar melhor, como um bom salário, qualidade da chefia, equipamentos e infra-estrutura adequada.

Saber o que motiva, o que satisfaz o trabalhador, é descobrir o procedimento a ser adotado com relação a ele, para que melhore seu desempenho profissional e, por consequência, o desempenho organizacional.

Sendo assim, cabe investigar a satisfação no trabalho dos bombeiros militares da Guarnição da 1ª Cia com sede no Bairro Trindade de Florianópolis – SC. Com isso, pretende-se, neste artigo, verificar o significado de satisfação no trabalho dos militares, identificar o nível de satisfação no trabalho e os fatores que interferem na satisfação no trabalho do mesmo.

A escolha do tema deve-se ao interesse pessoal e a importância do assunto. Sendo que se percebe que o capital humano tem sido valorizado por significar diferencial competitivo, fazendo com que as empresas se dediquem a investir recursos e esforços no sentido de atender, cada vez mais, as necessidades dos bombeiros militares, visando à questão da satisfação no trabalho. Além disso, a satisfação no trabalho tem sido uma das questões obrigatórias para as organizações em busca da responsabilidade social.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 SIGNIFICADOS DO TRABALHO HUMANO**

---

Desde o início da existência humana, o trabalho fez-se presente, seja como atividade braçal e/ou atividade intelectual. Porém, o crescimento do homem, o desenvolvimento social, econômico e tecnológico, tornou-se reflexo das mudanças provocadas pela própria evolução humana.

O trabalho assumiu vários significados desde os primórdios da história, quando era visto como algo penoso, até o momento atual, quando mede o valor social do indivíduo na sociedade.

Segundo Albornoz (1994), em todas as línguas da civilização européia o trabalho tem mais de uma significação. Em português, a palavra trabalhar, apesar da existência do sinônimo “labor”, suporta ambas as significações: a de realizar uma obra que expresse o sujeito, que dê reconhecimento social e permaneça além do nível individual da sua vida, e a de esforço rotineiro e repetitivo, sem liberdade, de resultado consumível e de incômodo inevitável.

Marx (1985), afirma que o trabalho, ao constituir a substância dos valores, é trabalho humano, igual dispêndio da mesma força do homem. A força conjunta de trabalho, na sociedade, que se apresenta inserida no valor das mercadorias, vale aqui como uma única e mesma força de trabalho do homem, não obstante ela ser composta de inúmeras forças de trabalho, individuais.

Certamente o trabalho não significa, somente, dispêndio de força física, pois este é, também, considerado uma das fontes mais importantes fundadoras de sentido para a vida humana. Quem não tem emprego, sente-se à margem da sociedade, correndo o risco de perder sua auto-estima e o seu sentido de cidadania.

Para Lacombe e Heilborn (2003), o trabalho é parte essencial da vida do homem: é ele, muitas vezes, quem define o papel de um indivíduo na sociedade; as pessoas tendem a gostar do seu trabalho ou a procurar trabalhos que lhes tragam satisfação; o trabalho é uma atividade social; o moral do trabalhador não tem relação com as condições materiais do trabalho. Itens como temperatura, iluminação, ruído e umidade afetam a saúde física e o conforto e não a motivação; sob condições normais, o dinheiro é um dos incentivos menos importantes; o desemprego é prazeroso incentivo negativo, porque elimina o homem de sua sociedade.

O trabalho possibilita a criação de vínculos com as pessoas, com os ambientes, com a cidade e a nação. Através dele, entramos em contato com os costumes da sociedade, suas leis, sua moral, seus anseios e sua cultura.

De acordo com Chiavenato (1999), um dos fatores essenciais para a qualidade de

vida no trabalho, é o reconhecimento pelos resultados alcançados, pois este, será um fator motivador para aumentar a produtividade e qualidade do trabalho, pelo fato de valorizar o potencial humano.

Em suma, o trabalho é mais do que sobrevivência, é uma das mais expressivas manifestações do ser humano. É algo semelhante à arte, onde o homem transforma e é transformado.

## 2.2 A SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Pode-se considerar que o conceito de satisfação no trabalho muitas vezes torna-se difícil definir. A satisfação, na verdade, é um estado subjetivo em que uma situação ou evento pode variar de pessoa para pessoa, por serem indivíduos que possuem suas particularidade, podendo estar sujeito a influências internas e externas ao ambiente de trabalho.

Wagner; Hollenbeck (2006) destaca que a satisfação no trabalho é um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho. Existem três componentes chaves em nossa definição de satisfação no trabalho: valores, importância dos valores e percepção. Satisfação no trabalho é uma função de valores.

Edwin Locke (apud WAGNER; HOLLENBECK, 2006) definiu os valores em termos daquilo “que uma pessoa deseja obter consciente ou inconscientemente”. Os valores são exigências subjetivas, existentes na mente da pessoa. O segundo componente da satisfação no trabalho é a importância. As pessoas não diferem apenas nos valores que defendem, mas na importância que atribuem a esses valores, e essas diferenças são cruciais na determinação de seu grau de satisfação no trabalho. O último componente é a percepção. A satisfação está baseada em nossa percepção da situação atual em relação aos nossos valores.

Segundo Spector (2005), a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que mostra como as pessoas se sentem em relação ao trabalho que tem, seja no todo, seja em relação a alguns de seus aspectos. É o que gostam do que fazem. A insatisfação no trabalho é o quanto não gostam do que fazem.

A satisfação pode ocorrer ainda em atender ou eliminar as necessidades do indivíduo.

Spector (2005) acredita que certos comportamentos importantes no trabalho sejam resultado da satisfação no trabalho ou da insatisfação. Definidos como Efeitos Potenciais da Satisfação no trabalho, três desses comportamentos têm se mostrado proeminentes na

literatura: desempenho no trabalho, rotatividade e ausência de funcionários.

Satisfação resulta em desempenho, ou seja, quando as pessoas gostam do seu trabalho se empenharão mais e como conseqüências terão um desempenho maior.

O funcionário insatisfeito apresenta maior probabilidade de deixar o emprego, Mas conforme Robbins (2002), existem outros fatores que influenciam a rotatividade, como as condições de mercado, as expectativas quanto às oportunidades no emprego e o tempo de casa. O colaborador insatisfeito tem desprazer em trabalhar e evita o trabalho a todo custo, tendo um desgaste muito maior para a realização de suas atividades. Realizando suas tarefas de forma contrariada, o colaborador, muitas vezes, precisa ser coagido, controlado e punido para se esforçar no alcançar dos objetivos da organização.

A saúde e o bem estar, segundo Spector (2005), merecem atenção quando relacionadas à satisfação no trabalho. Desta forma existem afirmações no sentido de que a satisfação no trabalho poderia ser um fator causador de doenças.

### 2.3 RELAÇÃO ENTRE SATISFAÇÃO NO TRABALHO E SAÚDE DO TRABALHADOR

Considera-se que a satisfação no trabalho é um elemento importante na prevenção de doenças e na promoção da saúde, pois indivíduos mais satisfeitos com seu trabalho apresentam melhor qualidade de saúde e menor ocorrência de doenças, tanto no que se refere à saúde física como mental.

Danna e Griffin (1999, apud ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004), colocam que o bem-estar possui um significado abrangente, englobando os conceitos de saúde e incluindo, também, os aspectos afetivos como satisfações/insatisfações experimentadas pelo indivíduo na sua vida social, vida familiar, recreação e espiritualidade e satisfações e insatisfações relacionadas ao trabalho como (salário, oportunidades de promoção na empresa, colegas de trabalho, chefia e o trabalho em si).

Segundo Sucesso (1997), os fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho, estão relacionados aos conflitos decorrentes de insatisfação com a profissão ou com a empresa, dificuldades decorrentes dos conflitos nas relações interpessoais, a falta de infraestrutura doméstica para a mulher que trabalha fora de casa e o sofrimento decorrente das crises de insatisfações da pessoa consigo mesma.

Com isso a satisfação no trabalho influencia a satisfação com a vida por meio da generalização das emoções do trabalho para a vida fora do trabalho e de atitudes decorrentes, que podem afetar também as relações sociais e familiares.

A satisfação está ligada, diretamente, aos fatores de motivação para o trabalho. Desta forma é necessário, que o local de trabalho seja adequado ao bom desenvolvimento, tendo um ambiente físico, psicológico e social agradável e seguro.

Dejours (1994) acrescenta: as doenças podem acometer o trabalhador, a partir das exigências impostas pelas organizações.

Contudo Sucesso (1997) coloca que o objetivo da empresa interessada no desenvolvimento do potencial humano em colaboração com o todo, está voltado para a importância da qualidade de vida do indivíduo e de seu engajamento no trabalho, não mais como uma obrigação mecânica desagradável, mas como a oportunidade de manifestação de seu potencial, sendo sua qualidade única e intransferível como fator de cooperação com a organização.

## 2.4 FATORES DETERMINANTES DA (IN) SATISFAÇÃO NO TRABALHO

O ambiente de trabalho deve apresentar condições saudáveis e favoráveis aos colaboradores, para que estes, possam executar suas atividades de forma segura e tranqüila, favorecendo o bem estar e a satisfação do mesmo, auxiliando na prevenção de diversos problemas de saúde.

Segundo Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004), as condições ambientais de trabalho, são representadas por um conjunto de variáveis do ambiente que estão envoltas à pessoa, durante a execução de suas atividades. Tais variáveis, podem ser classificadas em três grandes categorias, tais como: condições físicas (temperatura, iluminação, ruídos), condições temporais (horário de trabalho, intervalos de descanso, duração do turno de trabalho) e condições sociais (relação com os colegas, estilo de liderança, clima organizacional).

Segue uma breve discussão sobre alguns fatores que interferem na (in) satisfação no trabalho.

### 2.4.1 Fatores Físicos

Para Chiavenato (1999), um ambiente saudável é todo aquele que envolve condições ambientais físicas que atuem, positivamente, sobre os sentidos do ser humano como: a visão, audição, paladar, tato e olfato. Assim fazendo com que o colaborador tenha uma boa saúde física e mental.

Pode-se colocar ainda como condições físicas a aplicação de principio de

ergonomia, na qual Chiavenato (1999) coloca como as máquinas e equipamentos adequados às características humanas, mesas e instalações ajustadas ao tamanho das pessoas e ferramentas que reduzam a necessidade de esforço físico humano.

Na organização o ambiente físico é também de fundamental importância na satisfação e qualidade de vida dos colaboradores. De acordo com Brief e Weiss (2002, apud ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004), no contexto do trabalho existem fatores que são capazes de produzir e alterar a afetividade do trabalhador tais como ambiente físico.

#### **2.4.2 Fatores Sociais e Psicológicos**

O ambiente adequado para desenvolver satisfação profissional, sem dúvida, deve ser motivador valorizando o homem como ser humano e não apenas, como recurso humano.

Chiavenato (1999) coloca que para evitar impactos emocionais o ambiente de trabalho deve envolver condições psicológicas e sociológicas de forma positiva, sobre o comportamento de todos os colaboradores.

Chiavenato (1999, p. 345) afirma que:

A organização viável é aquela que não somente consegue captar e aplicar adequadamente os seus recursos humanos, como também os mantém satisfeitos em longo prazo na organização. A manutenção de pessoas exige uma bateria de cuidados especiais, entre os quais sobressaem os estilos de gerência, as relações com os empregados e os programas de higiene e segurança do trabalho.

De acordo com Siqueira e Coletta (1989 apud VIEIRA, 1996), uma organização com boa imagem, sólida e bem conceituada contribui para a satisfação dos colaboradores.

Segundo Sucesso (1997), a valorização do ser humano e a preocupação com sentimentos e emoções, e com a qualidade de vida são fatores que fazem a diferença nas relações de trabalho. Afirma ainda, que a atenção, o elogio e consideração dispensados aos colaboradores, constituem ingredientes indispensáveis na busca de qualidade e produtividade.

Quando a organização valoriza as metas e os objetivos individuais além de seus próprios objetivos, os colaboradores trabalham motivados e satisfeitos, pelos recursos oferecidos pela empresa e envolverá sentimento de pertencer a uma organização que valoriza seu potencial de desenvolvimento.

Um aspecto para a satisfação plena do homem consiste em poder ter oportunidades de crescimento e de expandir seus conhecimentos nas atividades que exerce. O homem precisa ser percebido como indivíduo que como a empresa também possui objetivos e metas de vida, assim se a empresa proporcionar meios de contribuir com suas metas o colaborador fará o possível pela organização que trabalha. (WAGNER HOLLENBECK, 2006, p.137).

Chiavenato (1999) coloca que os relacionamentos humanos agradáveis, os tipos de atividades agradáveis e motivadoras, o estilo de gerência democrático e participativo e a eliminação de possíveis fontes de estresse são fatores que interferem na satisfação do trabalho dos colaboradores.

Para Brasil (2002), os riscos presentes nos locais de trabalho são classificados, entre outros, como organização do trabalho: divisão do trabalho, pressão da chefia por produtividade ou disciplina, ritmo acelerado, repetitividade de movimento, jornadas de trabalho extensas, trabalho noturno ou em outros turnos, organização do espaço físico, esforço físico intenso, levantamento manual de peso, posturas e posições inadequadas, entre outros.

Além de entender as condições de trabalho, é preciso entender, também, a organização do trabalho como um todo, como a divisão do trabalho, o sistema hierárquico, as relações de poder, enfim, todas as condições que afetam a subjetividade do trabalhador, não somente física, mas também psicológica.

Trabalhar em uma organização requer muitas habilidades das pessoas, como: executar o seu trabalho, relacionar-se com os colegas e superiores, atender clientes, atingir metas e resultados, seguir as regras da organização e fazer parte de sua cultura. Isso significa, uma considerável dose de adaptação e integração ao contexto da organização.

De acordo com Siqueira e Coletta (1989 apud VIEIRA, 1996) um dos fatores determinantes de qualidade de vida no trabalho são as interações pessoais, que diz respeito ao relacionamento com a chefia de forma aberta ao diálogo, participativa, compreensiva, com confiança, autoridade e conhecimento técnico.

Não deve haver diferenças hierárquicas marcantes, mas sim, o apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceitos, pois são pontos fundamentais para um bom nível de integração social nas empresas. (WALTON, 1973 apud VIEIRA 1996)

Siqueira e Coletta (1989 apud VIEIRA, 1996) acrescentam que deve existir amizade, cooperação e confiança entre os colegas de trabalho. Dessa forma, as relações interpessoais serão saudáveis, proporcionando bem estar no ambiente de trabalho.

Segundo Zanelli, Borges-Andrade, Bastos, 2004, presumem que melhorando as condições de trabalho as atitudes dos trabalhadores e outros componentes psicossociais poderiam também, melhorar e, conseqüentemente, serem obtidos altos níveis de produtividade e desempenho, baixos índices de rotatividade, de faltas e de acidentes no trabalho.

### **2.4.3 Remuneração**

Os benefícios, recompensas, incentivos, remuneração considerada justa, são alguns aspectos, que levam os colaboradores a satisfazerem-se no ambiente de trabalho.

De acordo com Walton (1973 apud VIEIRA, 1996), uma remuneração justa e adequada é essencial para que se obtenha uma boa qualidade de vida no trabalho, sendo este, um fator fundamental para suprir desde as necessidades básicas até as expectativas pessoais do ser humano.

Embora o dinheiro tenha pouco valor para satisfazer muitas das necessidades de nível superior, ele pode se tornar o foco de interesse se for o único meio disponível para propiciar alguma satisfação compensatória das necessidades frustradas. (MC GREGOR apud Rodrigues, 1994, p.36)

De acordo com Chiavenato (1999), para que a empresa tenha altos níveis de produtividade e qualidade, é preciso ter pessoas motivadas e que executem, adequadamente, o seu trabalho, mas que sejam, devidamente, recompensadas por isso.

## 2.5 CONSEQUENCIAS DA (IN) SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Conforme Chiavenato (1999), a insatisfação no trabalho faz mais do que gerar custos diretos para a organização em termos de programas de assistência médica. É a fonte também de custos indiretos, notadamente na forma de absenteísmo e rotatividade. A insatisfação é uma das principais razões para o absenteísmo, um problema organizacional muito caro. A substituição de trabalhadores que deixam voluntariamente a organização também é um encargo dispendioso. Se as pessoas que deixam uma organização apresentam melhor desempenho do que as que ficam, a rotatividade reduz a produtividade da mão de obra remanescente. Quando as pessoas abandonam esses trabalhos, as empresas perdem o investimento que fizeram no desenvolvimento do funcionário.

De acordo com Chiavenato (1999), dentre as conseqüências enfrentadas pela organização, provocadas pela insatisfação, destaca-se o absenteísmo, rotatividade, baixo compromisso organizacional, inclinações pessoais, remuneração defasada, problemas de relacionamento interpessoal, falta de perspectiva para desenvolvimento e crescimento profissional.

Segundo Siqueira e Coletta (1989 apud VIEIRA, 1996) o incômodo gerado por trabalhos simples, repetitivos, mentalmente desafiadores, para alguns trabalhadores resulta na maioria das vezes em frustração. Sendo assim manifestando-se em insatisfação, estresse e, em certos casos, atrasos, absenteísmo e rotatividade. Está cada vez mais presente a visão de que

trabalhadores satisfeitos aumentam a lucratividade e o desenvolvimento das organizações.

### 3 METODOLOGIA

A presente pesquisa de campo classifica-se como qualitativa porque se preocupa com a obtenção de informações específicas dos Bombeiros Militares da Guarnição da 1ª Cia com sede no Bairro Trindade de Florianópolis – SC, bem como, os resultados da pesquisa realizada com os militares.

“A pesquisa qualitativa pode ser caracterizada, como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados”. (RICHARDSON, 1999, p.90).

Com o objetivo de conhecer e de proporcionar maior familiaridade com o problema, buscando torná-lo mais explícito e possibilitando a constituição de hipóteses, a pesquisa utilizada foi do tipo exploratória.

Segundo Gil (1999) As pesquisas exploratórias tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir novas hipóteses. Assim, as pesquisas exploratórias têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições.

A população desta pesquisa foi composta por militares do Corpo de Bombeiros da Guarnição da 1º Cia com sede no Bairro Trindade de Florianópolis – SC, tendo o total de 15 pessoas, representando 100% dos militares desta guarnição. Fizeram parte desta pesquisa Sargentos, Cabos e Soldados.

Para a realização desta pesquisa, foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário (Apêndice A), para investigar a satisfação no trabalho dos bombeiros da Guarnição da 1ª Cia do Bairro da Trindade de Florianópolis – SC.

Para obtenção de melhores dados, foram aplicados questionários com perguntas abertas e fechadas.

As perguntas fechadas, destinadas a obter informações sócio-demográfica do entrevistado (sexo, idade) e respostas de identificação de opiniões (sim – não, conheço – não conheço), e as perguntas abertas destinadas a aprofundar as opiniões do entrevistador. (RICHARDSON, 1999, p. 193).

Sendo assim, a pesquisa propõe um melhor resultado sobre os objetivos propostos, visando a aplicação do questionário com o maior número de colaboradores possível.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Ao analisar as respostas dos questionários constatou-se uma pluralidade de interpretações referente ao problema investigado. Com isso, na sequência apresentam-se as análises da problemática em tese, a qual será subdividida em tópicos conforme realizado no questionário.

Foi perguntado inicialmente aos militares o tempo de trabalho no Corpo de Bombeiros o que nos mostrou que 60% dos militares já trabalham nesta profissão entre 20 ou mais anos. Com este resultado, pode-se afirmar que a equipe de trabalho apresenta certa maturidade.

### 4.1 SATISFAÇÃO, SIGNIFICADOS E SENTIMENTOS

Tabela 1: Significado de Satisfação no trabalho para os servidores.

Resposta	Frequência	Porcentagem
Ser bem visto pela população, valorização	08	21%
		<b>Continua</b>
Salário – Promoção – Plano de Carreira	06	16%
Ocorrência bem sucedida, salvar uma vida	05	12%
Condições de trabalho	04	11%
Educação	04	11%
Companheirismo, harmonia com os colegas	03	8%
Dedicação, comprometimento	02	5%
Igualdade	02	5%
Orgulho pela classe, realização	02	5%
Qualidade de vida	01	3%
Dignidade	01	3%
Total	38	100%

**Fonte:** Pesquisa realizada pelo autor, 2012.

Tabela 2: Fatores que interferem na satisfação do trabalho no CBMSC

Resposta	Frequência	Porcentagem
Falta de equipamento e melhores condições de trabalho	06	27%
Dificuldade dos superiores aceitarem as opiniões dos subalternos, somos tratados como ninguém. Militarismo	04	19%
Remuneração, plano de carreira	04	19%
Valorização, falta de apoio	02	9%
Desmotivação da tropa	02	9%
Não respondeu	02	9%
Forma de administração da corporação	01	4%
Falta de soldados efetivos	01	4%
Total	22	100%

**Fonte:** Pesquisa realizada pelo autor, 2012.

Pode-se verificar na tabela 1 que aparecem vários significados, sendo que os mais expressivos foram: 21% ser bem visto pela população, valorização e 16% salário, promoção,

plano de carreira. Pode-se perceber que para a maioria dos militares, o significado de satisfação no trabalho está relacionado com valorização e o reconhecimento da sociedade e em segundo lugar com a remuneração

A remuneração é um fator indispensável para satisfação no trabalho sendo que é através dela que o servidor, muitas vezes, poderá suprir desde as suas necessidades básicas até as suas expectativas pessoais.

Chiavenato (1999), citado na fundamentação teórica coloca que um dos fatores essenciais para a qualidade de vida no trabalho, é o reconhecimento pelos resultados alcançados, pois este será um fator motivador para aumentar a produtividade e qualidade do trabalho, pelo fato de valorizar o potencial humano. Pensando desta forma os servidores deixaram explícito na pesquisa que a valorização é peça essencial para satisfação no trabalho.

Os indivíduos possuem particularidades e formas diferenciadas de se sentirem satisfeitos. Está cada vez mais presente a visão, de que trabalhadores satisfeitos aumentam a produtividade e melhoram o desempenho no trabalho.

De acordo com a tabela 2 quando se pergunta sobre os fatores que interferem na satisfação pode-se constatar que 27% dos entrevistados consideram que a falta de equipamento e melhores condições de trabalho é um dos fatores que mais interfere na satisfação do trabalho. Em seguida com 19% apareceu a dificuldade dos superiores (oficiais) aceitarem as opiniões dos subalternos, o sentimento de serem tratados como ninguém e o militarismo e também com 19% a remuneração e plano de carreira também tiveram destaque entre os fatores que mais interferem na satisfação.

No que se refere à satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional que ocorre devido aos valores e interesses pessoais e a avaliação que faz da própria profissão, e ainda os benefícios tangíveis que a empresa oferece e fazem o indivíduo trabalhar melhor, com um bom salário, qualidade da chefia, equipamentos e infra-estrutura adequada.

Solicitou-se que os militares assinalassem como eles avaliam a sua satisfação no trabalho. Desta forma pode-se verificar que 47% dos pesquisados consideram-se satisfeitos, 13% muito satisfeitos, em contrapartida, 33% consideram-se pouco satisfeitos e 7% insatisfeitos.

Pode-se afirmar, portanto, que somados, 60% dos militares encontram-se satisfeitos com o trabalho que realizam. É possível verificar um número significativo de satisfação com o trabalho realizado, o que representa um ponto positivo para o corpo de bombeiros militar, uma vez que, servidores satisfeitos com seu trabalho, podem apresentar alta produtividade e boa qualidade no trabalho.

O resultado obtido nesta questão, não pode-se deixar de expor é o número de insatisfeitos totalizando 40%, sendo uma porcentagem significativa.

#### 4.2 RELACIONAMENTO COLEGAS E SUPEIORES

Quando foi questionado como se dava o relacionamento entre os colegas de Guarnição, os bombeiros militares trouxeram como resposta: 47% dos pesquisados consideram o relacionamento ótimo, 33% consideram bom e 20% consideram médio.

Neste quesito, obteve-se um resultado bastante positivo, uma vez que 80% dos militares consideram de bom a ótimo o relacionamento entre os colegas de trabalho. Sabe-se que é indispensável à integração entre todos os militares, de forma que ocorra troca de informações constantes, cooperação e espírito de equipe para satisfazer os objetivos da empresa.

Chiavenato (1999) coloca que o ambiente de trabalho deve envolver condições psicológicas e sociológicas saudáveis e que atuem, positivamente, sobre o comportamento das pessoas, evitando impactos emocionais.

Portanto, manter um bom relacionamento interpessoal com colegas é fundamental para manter uma boa saúde mental e satisfação no trabalho.

Quando solicitados que avaliassem o espírito de equipe e cooperação entre os militares, foram apresentadas as seguintes respostas. Pôde-se verificar que 54% dos militares consideram bom o espírito de equipe e cooperação entre os bombeiros, sendo que 33% consideram ótimo e 13% consideram médio.

O resultado obtido indica, que a maioria se encontra totalmente satisfeito com o espírito de equipe e cooperação entre os militares.

Entende-se que é fundamental a integração e sinergia entre a equipe de trabalho para que todos trabalhem juntos em busca do mesmo objetivo. Segundo Sucesso (1997), os fatores que interferem na qualidade no trabalho, estão relacionados aos conflitos decorrentes de insatisfação com a profissão ou com a empresa ou ainda com dificuldades decorrentes dos conflitos nas relações interpessoais.

Quando questionados sobre o grau de facilidade de acesso aos superiores (oficiais), 47% dos militares afirmaram que é bom, outras 47% afirmaram ser médio e ainda 6% afirmaram ser ótimo.

De um modo geral, verifica-se que existe boa facilidade de acesso aos superiores (oficiais). O resultado apresentado é positivo, porém é importante que este relacionamento

seja cada vez melhor, pois de acordo com Walton (1973 apud VIEIRA 1996), não deve haver diferenças hierárquicas marcantes, mas sim, o apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceitos, pois são pontos fundamentais para um bom nível de integração social nas empresas.

Sobre o grau de abertura que os bombeiros têm com seus superiores (oficiais) para críticas/sugestões verificou-se que 54% dos militares encontram-se não muito satisfeitos com o grau de abertura, considerando como médio e 20% considerando como ruim. Em contra partida 13% considera ótimo e outros 13% bom.

Um aspecto para a satisfação plena do homem consiste em poder ter oportunidades de crescimento e de expandir seus conhecimentos nas atividades que exerce. O homem precisa ser percebido como indivíduo que como a empresa também possui objetivos e metas de vida, assim se a empresa proporcionar meios de contribuir com suas metas o colaborador fará o possível pela organização que trabalha. (WAGNER; HOLLENBECK, 2006, p.137).

Desta forma o militar vai se sentir valorizado e com isso satisfeito no trabalho desempenhado, sabendo que pode contribuir para a qualidade do serviço prestado a sociedade.

Quando perguntado sobre o relacionamento com os superiores (oficiais), os militares apresentaram como resposta: 53% dos militares responderam que consideram bom o relacionamento com o seu superior, 33% consideram médio, 7% ótimo e outros 7% consideram ruim.

Observa-se que mais da metade dos militares consideram o relacionamento de Bom a ótimo com seus superiores, o que demonstra um resultado vantajoso para a guarnição. No entanto, são pertinentes, neste caso, trabalhos que proporcionem a melhoria do relacionamento, sendo de fundamental importância, para que os militares sintam liberdade em participar das decisões para a melhoria do trabalho, juntamente, com o seu superior.

As relações pessoais saudáveis, no que se refere ao relacionamento com os superiores, de forma participativa, compreensiva, com confiança são pontos que interferem na satisfação do trabalho e traz resultados bastante significativos no dia – a – dia dos trabalhadores.

#### 4.3 VALORIZAÇÃO. RECONHECIMENTO

Segundo Sucesso (1997), a valorização do ser humano e a preocupação com sentimentos e emoções, e com a qualidade de vida são fatores que fazem a diferença nas

relações de trabalho. Afirma ainda, que a atenção, o elogio e consideração dispensados aos colaboradores, constituem ingredientes indispensáveis na busca de qualidade e produtividade.

Partindo desta opinião, foi questionado aos militares a valorização que seus superiores demonstram através de elogios/reconhecimento, apresentado como resposta: 40% consideram médio, 20% bom, 13% ótimo e por fim 27% demonstraram a valorização ruim. Desta forma, pode-se constatar, que somados 87% dos militares consideram de médio a ruim a valorização demonstrada pelo seu superior.

Questionado o reconhecimento recebido quando o militar realiza um bom trabalho foi avaliado como bom com 47%, 13% responderam que é ótimo, 20% médio e por último 20% respondeu que acha ruim.

É possível identificar, uma satisfação significativa totalizando 60% para os servidores quanto ao reconhecimento recebido, o que representa um ponto positivo para os superiores (oficiais), pois o militar, desta forma, poderá apresentar mais interesse pelo trabalho decorrente de maior motivação e por sentir que o seu trabalho tem importância, Entretanto não se pode ignorar os 40% que consideraram de médio a ruim o reconhecimento, o que significa que quase a metade da guarnição não percebe um reconhecimento dos superiores (oficiais). Desta forma acaba, ainda assim, prejudicando a qualidade de vida desses bombeiros que não percebem seu potencial humano sendo valorizado.

Verificou-se ainda, no questionário realizado, que 60% consideram ruim a preocupação do Corpo de Bombeiros com os membros da guarnição, 27% considera razoável e apenas 13% considera bom.

Sendo assim percebe-se que grande parte dos militares encontra-se insatisfeitos com a preocupação que o corpo de bombeiros atribui a seus servidores. Este fator torna-se ruim para qualidade de vida do servidor nos dois aspectos, físico e psicológico. Tornando-se vulnerável a qualquer situação de risco.

#### 4.4 CONDIÇÕES DE TRABALHO: REMUNERAÇÃO. EQUIPAMENTOS

De acordo com Chiavenato (1999), um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem, positivamente, sobre todos os órgãos dos sentidos humanos, como: a visão, a audição, o paladar, o tato e o olfato.

Walton (1973 apud VIEIRA, 1996), uma remuneração justa e adequada é essencial para que se obtenha uma boa qualidade de vida no trabalho, sendo este, um fator fundamental para suprir desde as necessidades básicas até as expectativas pessoais do ser humano.

Pensando nestes fatores foi questionado se o servidor, em termos de remuneração, se considera compatível com o cargo que ocupa. Pode-se constatar que 40% considera muito baixo, 40% não considera compatível e apenas 20% considera compatível.

Observa-se, portanto, que 80% dos militares apresentam um nível de insatisfação significativo, com isso, deve-se estar atento tanto com retenção de talentos, como na qualidade do trabalho executado, no ponto de vista do trabalhador e da empresa.

Fica claro o risco que o corpo de bombeiros tem neste aspecto, quanto à Satisfação no trabalho de sua equipe, uma vez que, a insatisfação com o salário, pode levar à falta de motivação do colaborador, gerando queda da produtividade e da qualidade dos serviços prestados a sociedade.

Quando questionados sobre a satisfação quanto aos benefícios oferecidos os resultados apresentam que 47% dos militares acham ruim os benefícios oferecidos, 40% considera médio e 13% considera bom.

Nesta questão, verifica-se, portanto, uma insatisfação por parte dos militares. Este resultado indica que os bombeiros não estão se sentindo devidamente recompensados pelos trabalhos que desempenham, o que representa um risco para o corpo de bombeiros, pois de acordo com Chiavenato (1999), para que a empresa tenha altos níveis de produtividade e qualidade, é preciso ter pessoas motivadas e que executem, adequadamente, o seu trabalho, mas que sejam, devidamente, recompensadas por isso.

Portanto, para o mesmo autor, o benefício oferecido ao trabalhador é um fator importante para que este se sinta bem e valorizado no seu ambiente de trabalho, aumentando assim, a sua motivação e desempenho, contribuindo para uma boa satisfação no trabalho.

No que se refere ao questionamento sobre a avaliação dos servidores em relação aos equipamentos de trabalho. Pode-se observar que 47% dos militares consideram médio o equipamento de trabalho, 33% consideram bom, 20% considera razoável.

Percebe-se, portanto, que parte dos militares não está muito satisfeitos com os equipamentos de trabalho, o que representa pouca preocupação em deixar os militares com boas condições para o trabalho e acima disso, proporcionar um trabalho de qualidade para sociedade.

Sendo assim, o ambiente de trabalho, deve proporcionar bem estar aos servidores, para que os mesmos sintam-se satisfeitos e a empresa tenha baixos índices de rotatividade, faltas e absenteísmo.

## 5 CONCLUSÃO

Este artigo abrangeu assuntos pertinentes à Satisfação no trabalho e teve por objetivo, investigar a satisfação no trabalho dos bombeiros militares da Guarnição da 1ª Cia com sede no Bairro da Trindade de Florianópolis – SC.

Diante da globalização e constantes mudanças, percebe-se a necessidade de valorizar o capital humano dentro das organizações. Como forma de investimento neste sentido, vem surgindo movimentos de satisfação dos militares no trabalho com o intuito de proporcionar uma maior participação por parte destes, criando um ambiente de integração com superiores (oficiais), com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre, a compreensão das necessidades dos militares. As organizações tornam-se cada vez mais competitivas no mercado de trabalho, o que exige foco no potencial humano. É importante que este capital intelectual perceba e esteja inserido neste movimento.

Através dos dados levantados nesta pesquisa, foi possível identificar que os militares, com relação ao significado de satisfação no trabalho conceituaram, corretamente, de acordo com as teorias citadas, possibilitando relacionar com a pesquisa e adequar às necessidades da empresa e dos servidores. As respostas que obtiveram maior percentual foram: ser bem visto pela população, valorização e salário, promoção, plano de carreira. Com isso, observa-se que os militares, possuem o devido conhecimento e discernimento sobre os fatores importantes para a promoção de satisfação no trabalho.

Entende-se que este conhecimento se faz necessário, pois demonstra a capacidade de identificar que a organização não é, totalmente, responsável pela promoção da satisfação no trabalho de seus servidores, sendo que estes devem fazer o que gostam para se sentir realizados, saber trabalhar em equipe de forma que possibilite boas relações para o trabalho não se tornar uma atividade desprazerosa.

Compreendendo o significado de satisfação no trabalho, foi possível afirmar que, 60% dos militares, encontram-se satisfeitos com o trabalho que realizam. Considerando um nível alto e positivo para a Corporação do Corpo de Bombeiro Militar de Santa Catarina.

Com relação aos fatores que interferem na satisfação do trabalho dos militares, foi possível constatar que a falta de equipamento e melhores condições de trabalho é um dos fatores que mais interfere na satisfação do trabalho. Em seguida apareceu a dificuldade dos superiores (oficiais) aceitarem as opiniões dos subalternos, o sentimento de serem tratados como ninguém e o militarismo e também a remuneração e plano de carreira.

Pode-se afirmar, portanto, que os fatores negativos existentes no ambiente de

trabalho que afetam a subjetividade dos mesmos, são responsáveis por desencadear a insatisfação no trabalho, prejudicando o bom desempenho das atividades.

Dessa forma, é possível verificar que qualquer mudança no ambiente de trabalho pode gerar um impacto tanto positivo como negativo, sobre a satisfação no trabalho, uma vez que, o trabalho ocupa o centro da vida das pessoas. Assim sendo, o trabalho deve promover a saúde, o equilíbrio físico e emocional, pois, para que o trabalhador esteja satisfeito no trabalho, torna-se necessário ter boas condições de trabalho.

A importância deste trabalho se fundamenta no conhecimento baseado na ciência que se fortalece com as pesquisas relativas ao assunto; e prevenção no sentido de que, a partir do momento que se conhece quais os fatores que interferem na satisfação do servidor, pode-se criar recursos e melhorias para evitar que a insatisfação não se torne algo ameaçador a produtividade do trabalhador.

Enfim, é importante destacar que esta pesquisa, apesar do resultado positivo, será de grande importância por trazer informações que norteiam ações com relação a medidas preventivas dentro do contexto das atividades do trabalho da Guarnição da 1ª Cia com sede no Bairro da Trindade de Florianópolis – SC.

É importante que a Corporação do Bombeiro Militar de Santa Catarina onde o Militar esteja inserido propicie ações que possibilitem ao sujeito permanecer satisfeito e orgulhoso com o trabalho que desempenha, como momentos de integração, treinamentos de liderança, relacionamento interpessoal a subordinados e gerentes, conscientização dos gerentes na valorização e reconhecimento nos trabalhos desempenhados e estudar um sistema de remuneração e reajuste salarial adequado e justo para cada cargo e tempo de serviço.

## REFERENCIAS

- ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. 6 ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.
- BRASIL. **Ministério Saúde do trabalhador**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1987.
- LACOMBE, Francisco; HEILBORN, Gilberto. **Administração: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. 2. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1985. 3v. em 6.
- MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2000. 275 p.
- ROBBINS, Stephen P.. **Administração: mudanças e perspectivas**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. 524 p.
- RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 334p.
- RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 2ª ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.
- SIQUEIRA, M. M. M., et al. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- SUCESSO, Edina de Paula Bom. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.
- VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.
- WAGNER, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

## APÊNDICE A - Questionário para coleta de dados

Este questionário refere-se a uma pesquisa desenvolvida para o artigo do Curso de Formação de Soldados do CBMSC e tem o objetivo de investigar a satisfação no trabalho dos Bombeiros da Guarnição da 1ª Cia da Trindade, da Cidade de Florianópolis. Sua participação e a sinceridade de suas respostas são de fundamental importância para a realização desta pesquisa. Por favor, responda todas as questões. Não é necessária sua identificação. Muito obrigada por sua participação. Por favor, preencha as informações abaixo:

- 1) Tempo de trabalho no Corpo de Bombeiros:  
 entre 6 e 10anos       entre 10 e 20 anos       entre 20 ou mais anos
  
- 2) Escreva as três primeiras palavras que você lembra ao ouvir “Satisfação no trabalho”:
  
- 3) Quais os fatores que interferem na satisfação do trabalho no CBMSC?
  
- 4) O relacionamento entre os colegas de Guarnição é percebido por você como sendo:  
 Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 5) Como você avalia o espírito de equipe e cooperação entre os membros da Guarnição?  
 Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 6) O grau de facilidade de acesso aos superiores é:  Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 7) O grau de abertura que você tem com seus superiores para fazer críticas/sugestões:  
 Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 8) Como é o relacionamento com seus superiores?  Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 9) Em termos de remuneração, você considera compatível com o cargo que ocupa?  
 Estou muito satisfeito e considero compatível       Considero compatível  
 Meu salário não é compatível       Considero muito baixo e não é compatível
  
- 10) Como você avalia a sua satisfação quanto aos benefícios oferecidos pela corporação  
 Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 11) A valorização que seu superior demonstra através de elogios/reconhecimento é considerada por você como:  
 Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 12) O reconhecimento que você recebe quando realiza um bom trabalho, é avaliado como:  
 Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 13) Como você considera a preocupação do CBMSC com os membros da guarnição?  
 Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 14) Os equipamentos podem ser avaliados como:  Ótimo    Bom    Médio    Ruim
  
- 15) Como você avalia a sua satisfação no trabalho?  
 Muito satisfeito    Satisfeito    Pouco satisfeito    Insatisfeito