

## **Análise da satisfação dos funcionários, cooperados de uma cooperativa de Santa Maria - RS**

**Analysis of employee satisfaction, members of a cooperative in Santa Maria - RS**

**Análisis de la satisfacción de los empleados, miembros de una cooperativa en Santa Maria - RS**

Recebido: 10/12/2022 | Revisado: 21/12/2022 | Aceitado: 22/12/2022 | Publicado: 26/12/2022

### **Tatiane Martins Fernandes**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3208-6534>  
Universidade Federal de Santa Maria, Brasil  
E-mail: [tatianesm@outlook.com](mailto:tatianesm@outlook.com)

### **Ricardo Alberti**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5757-9274>  
Universidade Federal de Santa Maria, Brasil  
E-mail: [r-alberti@live.com](mailto:r-alberti@live.com)

### **Sonara Stringui**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4246-0270>  
Faculdade Meridional, Brasil  
E-mail: [sostringui@gmail.com](mailto:sostringui@gmail.com)

### **Marcos Eduardo Bertol**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3053-4308>  
Universidade de Passo Fundo, Brasil  
E-mail: [157946@upf.br](mailto:157946@upf.br)

### **Nandria Scherer**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2578-0536>  
Universidade Federal de Santa Maria, Brasil  
E-mail: [scheremandria@gmail.com](mailto:scheremandria@gmail.com)

### **Verônica Oliveira dos Santos**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7183-7375>  
Universidade Federal de Santa Maria, Brasil  
E-mail: [veronica.santos@ufsm.br](mailto:veronica.santos@ufsm.br)

### **Resumo**

A satisfação dos cooperados é um assunto central em uma cooperativa, pois são eles que desenvolvem as ações de desenvolvimento. Dessa forma este trabalho teve como objetivo analisar a satisfação dos cooperados da Cooperativa X de Santa Maria. Para tal foi realizada uma pesquisa descritiva e exploratória considerada um estudo de caso de natureza quantitativa. A satisfação foi analisada utilizando-se a Escala de Satisfação no Trabalho, desenvolvida por Siqueira (2008) onde foram avaliadas cinco categorias. Com relação a satisfação com os colegas e satisfação com a chefia, os cooperados mostraram-se satisfeitos, porém, por volta de 15% dos cooperados estão insatisfeitos nesse requisito. Com relação a satisfação com o salário ocorreram os mais altos índices de insatisfação, em algumas das questões a insatisfação foi soberana, quanto a satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções os índices mais altos foram os de satisfação, mas o estudo mostrou uma forte indiferença, o que indica um certo desprendimento com o futuro da organização. Conclui-se que são necessárias reavaliações de salário, fomentar o cooperativismo e a educação cooperativista, acima de tudo a cooperativa deve escutar mais seu associado, podendo ser uma voz ativa o representando seu associado se necessário.

**Palavras-chave:** Cooperativismo; Satisfação; Trabalho; Cooperados.

### **Abstract**

The satisfaction of members is a central issue in a cooperative, as they are the ones who carry out development actions. Thus, this work aimed to analyze the satisfaction of the cooperative members of Cooperativa X de Santa Maria. For this, a descriptive and exploratory research was carried out, considered a case study of a quantitative nature. Satisfaction was analyzed using the Job Satisfaction Scale, developed by Siqueira (2008) where five categories were evaluated. Regarding satisfaction with colleagues and satisfaction with leadership, the cooperative members were satisfied, however, around 15% of the cooperative members are dissatisfied with this requirement. With regard to satisfaction with the salary, the highest rates of dissatisfaction occurred, in some of the questions dissatisfaction was paramount, regarding satisfaction with the nature of the work and satisfaction with promotions, the highest rates were those of satisfaction, but the study showed a strong indifference, which indicates a certain detachment with the future of the organization. It is concluded that salary reassessments are necessary, to encourage cooperativism and

cooperative education, above all the cooperative must listen more to its member, being able to be an active voice representing its member if necessary.

**Keywords:** Cooperativism; Satisfaction; Work; Cooperatives.

### Resumen

La satisfacción de los socios es un tema central en una cooperativa, ya que son ellos quienes llevan a cabo las acciones de desarrollo. Así, este trabajo tuvo como objetivo analizar la satisfacción de los cooperativistas de la Cooperativa X de Santa María. Para ello, se realizó una investigación descriptiva y exploratoria, considerada un estudio de caso de carácter cuantitativo. La satisfacción se analizó mediante la Escala de Satisfacción Laboral, desarrollada por Siqueira (2008), donde se evaluaron cinco categorías. En cuanto a la satisfacción con los compañeros y la satisfacción con el liderazgo, los cooperativistas se mostraron satisfechos, sin embargo, alrededor del 15% de los cooperativistas se encuentran insatisfechos con este requisito. Con respecto a la satisfacción con el salario, los índices más altos de insatisfacción se presentaron, en algunas de las preguntas la insatisfacción fue primordial, en cuanto a la satisfacción con la naturaleza del trabajo y la satisfacción con las promociones, los índices más altos fueron los de satisfacción, pero el estudio mostró una fuerte indiferencia, lo que indica un cierto desapego con el futuro de la organización. Se concluye que son necesarias revalorizaciones salariales, para incentivar el cooperativismo y la educación cooperativa, sobre todo la cooperativa debe escuchar más a su socio, pudiendo ser una voz activa representando a su socio en caso de ser necesario.

**Palabras clave:** Cooperativismo; Satisfacción; Trabajo; Cooperativas.

## 1. Introdução

O cooperativismo surgiu na revolução industrial mediante a exploração dos trabalhadores, que para manter suas famílias trabalhavam em condições muito precárias, por fim ao se esgotarem do sistema da época um grupo de operários, em sua maioria tecelões, reuniram-se para discutir a possibilidade da formação de uma organização que não fosse como as que eles haviam saído, desse momento em diante esse grupo de pessoas estabeleceu princípios para o que seria a primeira cooperativa no mundo (Crepaldi & Bastos, 2018).

As cooperativas atualmente fundamentam-se em valores de ajuda recíproca, igualdade, solidariedade e democracia. Acreditam na honestidade, transparência, valores éticos, responsabilidade social e preocupação pelo seu semelhante (Crepaldi & Bastos, 2018). É através dos princípios cooperativistas que as cooperativas normatizam estes valores e alicerçam o funcionamento de uma cooperativa (Boesche, 2005; Maffini, et al., 2020).

Atualmente o cooperativismo tem raízes fortes segundo a OCB (2019) o cooperativismo congrega mais de um bilhão de pessoas, gera 250 milhões de empregos e acrescenta que se as 300 maiores cooperativas se juntassem seriam a nona maior economia do mundo. O universo cooperativo se expande rapidamente, as cooperativas acompanham essa crescente mudança no cenário organizacional, porém com um olhar diferente, a cooperativa propõe-se a viabilizar oportunidades para a organização da produção, principalmente familiar (Nunes *et al.*, 2019).

A gestão cooperativa passa por constantes desafios e dificuldades, uma dificuldade muitas vezes encontrada é demonstrar ao cooperado o ganho ao se associar a uma cooperativa. Segundo Rossés *et al.* (2018, p. 86) “existe uma grande competitividade entre as organizações, as cooperativas precisam achar maneiras de conseguir se firmar frente às grandes empresas em todas as áreas que as cooperativas abrangem”.

Como no início do cooperativismo, as cooperativas continuam se preocupando com os seus funcionários. Dessa fora a satisfação no seu trabalho vem de encontro ao bom desempenho da cooperativa, pois o processo funciona como um espelho de seu empenho (Lima, 2012). No estudo de Nunes *et al.* (2019) isso fica claro, pois é necessário que quem esteja compondo o corpo de trabalho dos colaboradores da cooperativa tem que se envolver com a finalidade do negócio. Nas cooperativas a satisfação dos funcionários tem de refletir a missão pela qual a cooperativa foi formada, tem de ser um aspecto a ser levado em consideração e genuíno para o colaborador.

A satisfação dos colaboradores para a gestão cooperativa é de fato importante, pois a cooperativa entre suas funções e servir seus cooperados, e faz isso com excelência só é possível através de uma equipe qualificada e comprometida com a

cooperativa. No trabalho de Arantes *et al.* (2013, p. 114) cita-se que o trabalhador de uma cooperativa deve estar satisfeito com seu trabalho e isso possibilitará buscar constantemente para os cooperados uma “gestão eficiente, procurar benefícios para todos com equidade, fechar parcerias com instituições governamentais e não governamentais a fim de defender os direitos e interesse do grupo e viabilizar o acesso aos programas sociais”.

A satisfação é descrita por Robbins (2005, p. 66) como “um somatório da convivência com os colegas e superiores, obediência às regras e políticas, alcance dos padrões de desempenho, aceitação das condições de trabalho geralmente abaixo do ideal”. Já para Siqueira (2008) a satisfação é um conceito delicado e de difícil definição clara, mas para a autora a satisfação no trabalho é a soma de contentamentos que o colaborador tem ao longo da sua carreira laboral.

Sendo assim o objetivo deste trabalho é analisar a satisfação dos colaboradores da Cooperativa X. Com base no modelo de Siqueira (2008, p. 272) que investiga a satisfação sob cinco categorias de análise que são: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções. A partir das conclusões desse trabalho será possível verificar os níveis de motivação no trabalho dos colaboradores.

O estudo poderá mensurar a satisfação dos funcionários, sendo que vai de encontro aos objetivos de uma cooperativa ter uma gestão voltada para a comunidade e democrática. Ambos os fatores são relevantes nessa justificativa. A temática da satisfação foi escolhida por ser de extrema importância para qualquer organização, à falta de satisfação nos colaboradores causa, Segundo Locke (1976) e Alberti *et al.* (2020), a sofrimento e desprazer. Fatores que levaram os trabalhadores a criarem a primeira cooperativa no mundo, defronte a isso a motivação nas cooperativas é um fator relevante tanto para seu colaborador, quanto para a cooperativa não se transformar em uma organização na qual não cumpre seus princípios.

A relevância dessa pesquisa do ponto de vista teórico tem como base os estudos de Siqueira (2008), Bitencourt e Rockenbach (2017) e Nunes *et al.* (2019) onde foram investigados fatores relacionados a satisfação dentro das cooperativas. Com relação à prática o estudo demonstra para a gestão da cooperativa: o nível de motivação dos liderados sob cada aspecto que compõem a ferramenta, dando uma visão geral de qual aspecto pode ser melhorado na cooperativa.

Do ponto de vista acadêmico é necessário evidenciar que a experiência de campo é necessária para entender melhor a cooperativismo como um todo, conhecer o campo de estudo traz ainda mais clareza dos benefícios de compor uma instituição cooperativa. Dessa maneira esse somatório de aprendizados em comunhão com a organização gera conhecimento e avanço para a gestão de pessoas da cooperativa.

De maneira geral o cooperativismo iniciou com a insatisfação dos trabalhadores por ter de trabalharem em situação tão precária. Sendo assim o trabalho se dará na cooperativa X que iniciou suas atividades em 1982, com o intuito de através de uma pesquisa sobre a satisfação poder auxiliar a cooperativa quanto a gestão dos colaboradores.

O presente trabalho está dividido em um capítulo inicial de introdução, onde é explicado o início do cooperativismo e sua ligação com a satisfação, na sequência o objetivo do trabalho e a justificativa. A seguir a fundamentação teórica que trás conceitos sobre o cooperativismo, dentre eles os princípios e ramos, após é apresentado um referencial sobre satisfação e o desenvolvimento da teoria, assim como a ferramenta que será utilizada para coletar os dados dos colaboradores.

O método é apresentado na sequência, que irá demonstrar todas as características da pesquisa, e métodos de análise de dados, seguindo para a apresentação de resultados e por fim as conclusões e referências.

## 2. Referencial Teórico

### 2.1 Cooperativismo

O cooperativismo teve início em 1844 na Inglaterra, se deu ao fato de que os grandes fabricantes estavam buscando novas tecnologias e essa busca causou um profundo impacto na fabricação de produtos em um nível econômico e

social sem precedentes (Verri, 2001). A sociedade nessa época voltava-se exclusivamente para a exploração da força de trabalho fornecida pelo proletariado que ocasionou muitos conflitos nessa época.

Existiram diversas consequências, tais como a fome, miséria e um grande desequilíbrio na sociedade. O mundo se desenvolvia economicamente com o olhar capitalista sem pensar nos trabalhadores e só em busca do lucro, de maneira que essa progressiva onda atinge seu ápice com a globalização onde o consumo passa a reger os interesses do mercado, que influencia a população através da mídia e que só inclui os mais favorecidos (Crepaldi & Bastos, 2018).

É nesse momento que surge o cooperativismo como uma solução para realocar os trabalhadores e produtores. “O termo “cooperativa” vem de uma estrutura econômica voltada para a geração de riquezas a partir do princípio da livre associação. União de indivíduos com interesses semelhantes visando à satisfação de suas necessidades financeiras, sociais e culturais” (Crepaldi & Bastos, 2018). Os princípios que regem as cooperativas são sete e estão dispostos na Figura 1 abaixo:

**Figura 1 – Princípios Cooperativistas.**



Fonte: Nunes *et al.* (2019).

Na Figura 1 acima, estão dispostos os sete princípios cooperativistas que são: adesão voluntária e livre, gestão democrática pelos membros, participação econômica dos membros, autonomia e independência, educação, formação e informação, intercooperação e interesse pela comunidade. O princípio da adesão livre e voluntária prega que as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a qualquer pessoa, sem discriminação (Nunes *et al.*, 2019).

No princípio que rege a gestão democrática pelos associados é determinado que as decisões fossem democráticas propiciando que os membros participem de forma ativa na formulação de suas práticas e políticas (ACI, 2011). É possível exemplificar esse princípio pelo direito de voto dos associados nas assembleias. O princípio de participação econômica dos associados e o capital que o sócio investe na cooperativa e que normalmente é propriedade comum da cooperativa (Valadares, 2002).

Quanto ao princípio da autonomia e independência Nunes *et al.* (2019) apresentam que as cooperativas, são controladas pelos seus associados e isso possibilita a participação do associado nas decisões da cooperativa. O sistema cooperativista indica a se desenvolverem de forma independente com o mínimo de interferência externa, inertes a incentivos governamentais, porém respeitando os órgãos regulamentadores (ACI, 2011).

No que tange ao princípio de educação, formação e informação, é de fundamental a educação dos cooperados em relação ao cooperativismo, no estudo de Nunes *et al.* (2019) mostra a importância do alinhamento entre os princípios e a realidade, e como a educação cooperativista influencia diretamente na identificação dos cooperados com a cooperativa. Este

princípio é necessário para os associados entenderem o que é uma cooperativa, ajudando os demais cooperados e a sociedade (Cançado, 2007; Alberti, 2020).

O princípio da intercooperação é a união dentro do cooperativismo, isso é a ajuda mútua entre as cooperativas, buscando desenvolvimento com qualidade em todos os serviços e produtos desenvolvidos por ela. Segundo a ACI, (2011), as cooperativas servem os seus associados e precisam impulsionar o movimento cooperativo através de estruturas locais, regionais, nacionais e também internacionais.

Por fim o princípio de interesse a comunidade é o mais básico pois esse foi o impulso para que fosse formada a primeira cooperativa no mundo, através de uma comunidade que queria trabalhar e buscou unir-se e organizar-se para tornar o seu mundo diferente. Dessa forma segundo Nunes *et al.* (2019), o foco das cooperativas concentra-se no desenvolvimento sustentável da sua localidade, através de políticas aprovadas por seus membros.

E sob esses princípios as cooperativas começaram a se desenvolver no mundo todo, no Brasil a primeira cooperativa foi fundada em 1889 na cidade do ouro preto em Minas Gerais, sobre o nome Sociedade Cooperativa Econômica dos Funcionários Públicos de Ouro Preto. O movimento continuou tendo sucesso e hoje está presente em todos os estados brasileiros. Ocorreu uma mudança nos ramos cooperativistas, que antigamente eram 13 em 2019 passaram a ser 7, a alteração permite uma simplificação permitindo que para cada ramo existam conselhos consultivos que poderão discutir de maneira mais eficaz os ramos do cooperativismo, no Quadro 1 abaixo são apresentados os ramos e sua finalidade dentro do sistema cooperativista:

**Quadro 1 - Ramos do sistema cooperativista.**

<b>Ramo Produção de Bens e Serviços</b>	A partir de agora, esse novo ramo engloba as cooperativas que prestam serviços especializados a terceiros ou que produzem bens tais como beneficiamento de material reciclável e artesanatos, por exemplo. Ele reúne todas as cooperativas de professores e dos antigos ramos: produção, mineral, parte do turismo e lazer e, por fim, especial.
<b>Ramo Infraestrutura</b>	É composto por cooperativas que prestam serviços relacionados à infraestrutura a seus cooperados. Por exemplo: geração e compartilhamento de energia elétrica e, agora, com a incorporação do Ramo Habitacional, também terá as cooperativas de construção de imóveis para moradia.
<b>Ramo Consumo</b>	Composto por cooperativas que realizam compra em comum tanto de produtos quanto de serviços para seus cooperados (supermercados, farmácias). Engloba, também, as cooperativas formadas por pais para contratação de serviços educacionais e também aquelas de consumo de serviços turísticos.
<b>Ramo Transporte</b>	A definição do ramo passa a trazer expressamente a condição do cooperado de proprietário ou possuidor do veículo. Deste modo, cooperativas formadas de motoristas de veículos de carga ou de passageiros, que não detenham a posse ou propriedade destes, devem ser classificadas no Ramo Produção de Bens e Serviços.
<b>Ramo Saúde</b>	Composto por cooperativas formadas por médicos, odontólogos ou profissionais ligados à área de saúde humana, enquadrados no CNAE 865. O novo Ramo Saúde também engloba as cooperativas de usuários que se reúnem para constituir um plano de saúde, pois são consideradas operadoras.
<b>Ramo Agropecuário</b>	Composto por cooperativas relacionadas às atividades agropecuária, extrativista, agroindustrial, aquícola ou pesqueira. Não sofreu alteração.
<b>Ramo Crédito</b>	Composto por cooperativas que prestam serviços financeiros a seus cooperados, sendo-lhes assegurado o acesso aos instrumentos do mercado financeiro. Não sofreu alteração.

Fonte: Portal do Cooperativismo Financeiro (2019).

Defronte a tantas mudanças muitas cooperativas começam a se preocupar com seus colaboradores, que são as pessoas responsáveis por realizar as atividades diárias de uma cooperativa. Sob esse olhar a cooperativa propõe-se a viabilizar oportunidades para que o colaborador possa aprender mais sobre o cooperativismo e assim tornar-se um cooperado, cumprindo com o princípio da educação, formação e informação (Nunes *et al.*, 2019).

Para Lima (2012) essa preocupação com o seu colaborador afeta diretamente na satisfação com relação ao trabalho

que é desenvolvido e ao bom desempenho da cooperativa, pois o processo funciona como um espelho de seu empenho. Dessa forma para as cooperativas a satisfação dos funcionários tem de refletir a missão pela qual a cooperativa foi formada, tem de ser um aspecto a ser levado em consideração e genuíno para o colaborador. No próximo capítulo é apresentado o referencial teórico sobre satisfação.

## 2.2 Satisfação

O trabalho apresenta grande importância na vida de um indivíduo, e no meio cooperativista já é estudado desde sua criação, afinal foi em função da insatisfação que a primeira cooperativa iniciou. Archer (1997) pontua que a satisfação no trabalho está associada à motivação. O autor pontua a motivação como uma inclinação para a ação derivada de uma necessidade individual, enquanto que a satisfação pode ser conceituada como o atendimento ou eliminação dessa necessidade. Sendo assim, a satisfação no trabalho está diretamente relacionada, ao contentamento do indivíduo com sua chefia, com seus colegas, com o salário, com as promoções e com a própria natureza do trabalho, sendo estas as cinco dimensões da satisfação no trabalho (Siqueira, 2008).

São duas as principais correntes encontradas na literatura que tratam da satisfação no trabalho e a compreendem ora como uma atitude, ora como um estado emocional. Apesar de diversos pesquisadores debruçarem-se em busca de respostas não há consenso sobre o conceito de satisfação no trabalho, nem sobre seus modelos teóricos ou sobre os fatores que a determinam (Martinez & Paraguay, 2003).

Já Gondim e Siqueira (2004) defendem que estudos relacionados a satisfação e suas referidas emoções negativas ou positivas no âmbito profissional são fundamentais também para compreender fenômenos como burnout, estresse, e a saúde mental dos trabalhadores. Apesar de vir sendo estudada há tanto tempo, ainda hoje não há consenso sobre o conceito de satisfação no trabalho, nem mesmo sobre seus modelos teóricos ou sobre os fatores que a determinam (Martinez & Paraguay, 2003). São duas as principais correntes encontradas na literatura que tratam da satisfação no trabalho e a compreendem ora como uma atitude, ora como um estado emocional.

Dada à relevância necessária a temática satisfação no trabalho buscaram-se estudos voltados ao tema. Dentre eles destacamos Barros *et al.* (2017), em seu estudo buscaram realizaram identificar quais os fatores com mais impacto na satisfação no trabalho dos jovens pertencentes à geração Z. Para isso os autores investigaram 228 membros de Empresas Juniores, os resultados apontam que a variável com mais impacto sobre a satisfação estava relacionada ao suporte organizacional, que avalia a percepção de apoio, convivência e respeito de gerentes e colegas de trabalho, e em seguida foram apontadas as variáveis de satisfação pessoal, a de pagamento e perspectivas, a de carga de trabalho e, por último, a de treinamento. Os autores concluíram em seu estudo que os jovens da geração Z desejam boas condições de trabalho, e ter sua opinião valorizada contribuindo com a organização.

Vespasiano e Mendes (2017), em seu estudo, preocuparam-se com a satisfação no trabalho dos servidores técnico-administrativos de uma universidade federal. Os resultados mostraram que os fatores diretamente relacionados com a satisfação desses servidores se vinculavam à chefia, aos colegas e à natureza do próprio trabalho, tais como o tratamento e o reconhecimento profissional recebido da chefia, a amizade e a colaboração dos colegas. Já, a insatisfação dos servidores estava diretamente relacionada as promoções e aos salários recebidos.

Diversos estudos corroboram com a visão de Dejours (2004), que alega o grande sentido do trabalho é atribuir à ele aquilo que o indivíduo deve acrescentar de si mesmo para conseguir atingir os objetivos que lhe foram apresentados. Sob essa perspectiva Lhuillier (2013) acrescenta que o trabalho deve ter engajamento pessoal do sujeito em suas atividades e define trabalhar como “engajar-se em formas de cooperação e de mudança, é se inscrever em uma repartição de lugares e de tarefas, confrontar os pontos de vista e as práticas, transmitir saberes e saber-fazer, validar as contribuições singulares”.

Nunes *et al.* (2019), evidenciam que em organizações cooperativas é necessário que os envolvidos tenham conhecimento do porque estão trabalhando e para quem, isso é importante para manter a identidade cooperativa e assegurar que os funcionários se mantenham alinhados aos princípios cooperativistas e por consequência motivados. Abaixo está disponível o constructo teórico de Siqueira (2008) na Figura 2.

**Figura 2** - Constructo teórico de Satisfação.



Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

Siqueira (2008) segue o constructo teórico que separa a motivação no trabalho em cinco dimensões: a primeira dimensão é a satisfação com os colegas de trabalho, esse aspecto engloba o “contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho” (Siqueira, 2008, p. 269).

A segunda dimensão é a satisfação com o salário que envolve o contentamento com o que recebe mediante a carga de trabalho, com os custos de vida e esforços na realização do trabalho. A terceira é a satisfação com a chefia nesse aspecto se envolve a capacidade profissional do chefe, assim como o relacionamento entre chefe e funcionário. Na quarta é a satisfação com a natureza do trabalho que é o contentamento por realização das tarefas e capacidades exigidas para a realização.

Por fim a última é a satisfação com as promoções que envolvem o contentamento com o número de vezes que recebeu alguma promoção ou a logística da empresa para realizar as promoções. Seguindo a perspectiva sugerida por Siqueira (2008) é possível obter uma visão geral da motivação do funcionário. Nas cooperativas isso se torna imprescindível defronte ao próprio objetivo que a cooperativa tem que é encontrar equilíbrio entre três grandes níveis de interesse de seus funcionários: econômico, social e político (Arantes & Grangeiro, 2013). Dessa forma, utiliza-se a figura de pesquisa baseada na pesquisa de Siqueira (2008) para nortear a pesquisa.

O constructo sugerido por Siqueira (2008) interage com o cooperativismo, isso é evidenciado inicialmente avalia o relacionamento com colegas e chefia, esse relacionamento pode ser visto pelo cooperativismo como o espírito de colaboração e também princípio da intercooperação dentro mesmo da cooperativa, onde cria-se uma harmonia e assim as tarefas são desempenhadas com um propósito de ajudar a si e colaborar com todo o grupo.

A satisfação com o salário e promoções é um assunto central dentro dos estudos cooperativistas, pois o cooperativismo só existe em função de um abuso de poder que ocorreu sob profissionais que cansaram de trabalhar sob condições insalubres e não recebendo para manter suas famílias, e depois de tanto tempo isso ainda não mudou, só que se isso acontece em um ambiente cooperativo alguma atitude tem que ser tomada, tanto em função da carga de trabalho, o valor recebido de salário e a transparência nos processos de promoção. Por fim a natureza ocupacional representa o trabalho que o associado desempenha, e na sociedade atual cada trabalho é digno e necessário, dessa forma a educação cooperativa deve exercer uma influência nos funcionários, buscando fomentar ainda mais o espírito cooperativista que é capaz de mudar a sociedade atual.

### 3. Metodologia

Neste capítulo são apresentados os critérios metodológicos adotados para esta pesquisa. Esta pesquisa é um estudo de caso com uma abordagem quantitativa, classificada como descritiva e exploratória. A pesquisa se caracteriza como estudo de caso, pois aborda o caso da cooperativa X e realiza uma análise profunda com os seus colaboradores com uma abordagem quantitativa. Para Gil (2007) o estudo de caso tem como objetivo a descrição de fenômenos ocorridos em determinado ambiente. A abordagem quantitativa busca quantificar e generalizar os dados de determinada população (Malhotra, 2006).

Já a pesquisa descritiva segundo Malhotra (2001 p. 108) “descreve situações de mercado a partir de dados primários obtidos por meio de entrevistas, questionários ou discussões em grupo relacionando-se e confirmando as hipóteses levantadas na definição do problema da pesquisa”. A Cooperativa X na cidade de Santa Maria conta atualmente com 168 associados que prestam serviço à uma empresa em três turnos. Nesse artigo será utilizada a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) validada por Siqueira (2008) que foi replicada em diversos estudos e mostrou sua eficácia em analisar a satisfação. Dessa maneira busca-se atingir o objetivo de analisar a satisfação dos colaboradores da Cooperativa X.

Os dados foram coletados através de um questionário no período de outubro de 2020 até novembro de 2020. No período de coleta dos 168 associados, 7 associadas estavam afastadas devido a licença maternidade, 13 estavam afastados devido a doenças e 6 estavam em período de férias, dessa forma o cálculo de amostra foi composto por 142 associados. De acordo com o cálculo de amostragem o estudo necessitava coletar 104 respostas para que a amostra seja relevante a um nível de 5% de confiança, o que foi atingido. Sendo assim, esse estudo apresenta a satisfação dos associados com relação a cinco categorias de análise que são: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções que são apresentadas no referencial teórico.

Algumas vantagens do questionário são: ele permite alcançar um maior número de pessoas; é mais econômico; a padronização das questões possibilita uma interpretação mais uniforme dos respondentes, o que facilita a compilação e comparação das respostas escolhidas, além de assegurar o anonimato o interrogado (Scherer *et al.*, 2018). Os dados foram tabulados no *Microsoft Excel* e foram realizadas as análises de frequência e os cálculos de porcentagem e possíveis comparações.

### 4. Resultados e Discussão

#### 4.1 Caracterização do ambiente de estudo

A Cooperativa X iniciou motivada para trazer benefícios aos funcionários da Empresa X. Iniciou suas atividades em 23 de agosto de 1982 com apenas 30 cooperados, hoje conta com quase 100% do quadro de funcionários da Empresa X. Inicialmente trabalhava com liberação de crédito mediante avaliações, dando prioridade aos casos de maior urgência, pois não havia capital suficiente para atender a todas as solicitações.

No início dos anos 90 a cooperativa estava estabelecida, e iniciou a contratação de funcionários capacitados para atender as suas demandas, até esse momento o trabalho era feito de forma voluntária pelos associados. Nesse período a Cooperativa X focava em resultados financeiros, na área social e no bem estar de seus cooperados. A Cooperativa X está presente em todas as unidades do Empresa X, dando suporte financeiro e social aos seus cooperados, por diversas vezes atuando como mediador entre empresa (Empresa X) e funcionário (cooperado). Atualmente tem um quadro com 168 cooperados contratados pelo Empresa X em Santa Maria. A Tabela 1 apresenta os resultados do perfil dos associados.

**Tabela 1 - Perfil dos associados.**

<b>Idade?</b>					
Entre 15 e 25 anos	Entre 26 e 35 anos	Entre 36 e 45 anos	Entre 46 e 55 anos	Mais de 56 anos	<b>Total</b>
52 (50%)	35 (33,65%)	10 (9,61%)	6 (5,77%)	1 (0,9%)	104 (100%)
<b>Sexo</b>					
Feminino		Masculino			<b>Total</b>
40 (38,5%)		64 (61,5%)			104 (100%)
<b>Estado civil?</b>					
Casado(a)	Divorciado(a)	Solteiro(a)	União estável	<b>Total</b>	
19 (18,3%)	4 (3,8%)	74 (71,2%)	7 (6,7%)	104 (100%)	
<b>Escolaridade</b>					
Ensino médio incompleto	Ensino médio completo	Magistério	Ensino superior incompleto	Ensino superior	<b>Total</b>
22 (21,2%)	57 (54,8%)	1 (0,9%)	18 (17,3%)	6 (5,8%)	104 (100%)
<b>A quanto tempo faz parte da cooperativa?</b>					
Até 2 anos	Entre 2 e 4 anos		5 anos ou mais		<b>Total</b>
63 (60,58%)	23 (22,11%)		18 (17,31%)		104 (100%)
<b>Qual seu turno de trabalho?</b>					
Manhã e tarde	Tarde e noite		Noite e manhã		<b>Total</b>
66 (63,46%)	33 (31,73%)		5 (4,81%)		104 (100%)

Fonte: Dados de pesquisa.

De acordo com a Tabela 1, percebe-se que o número de colaboradores do sexo masculino é maior. A média de idade dentre os funcionários é de 28 anos, a moda dentre as idades é de 25 anos, isso representa que existem poucos colaboradores com idade elevada na organização. Com relação ao estado civil foi possível perceber que dentre os respondentes a maioria é solteira (71,15%), 18,26% é casada, 6,73% tem união estável e 3,84 é separado/divorciado. É possível perceber que os associados têm no mínimo formação no ensino médio e no máximo graduação, 55% da amostra é composta por colaboradores que tem o ensino médio completo, fica a interrogação de quanto a cooperativa incentiva o cooperado a continuar em sua formação, sendo que um dos princípios cooperativistas é o da educação cooperativa.

E por fim realizou-se um levantamento de quanto tempo os colaboradores estão na cooperativa e na Empresa X, percebeu-se dentre eles que todos os que ingressam na empresa, ingressam também na cooperativa, isso se deve pelos benefícios que a cooperativa oferece ao seu cooperado, principalmente com relação ao crédito. Percebe-se que a maioria está para completar um ano de associação, sendo que 60,58% ingressaram a menos de 2 anos. Chama a atenção que somente 17,31% estão na empresa 5 anos ou mais, o que representa que ocorre na organização uma grande rotatividade.

Quando questionados sobre a carga horária que cumprem na organização os colaboradores relataram em unanimidade que cumprem 44 horas semanais, com uma exceção de um jovem aprendiz que realiza somente 4 horas, mas que também é

associada da Cooperativa X. É possível perceber que a grande maioria realiza atividades diurnas, que é quando o Empresa X está aberto, porém existe grande parte dos colaboradores que trabalham também enquanto a empresa está fechada. Na sequência serão apresentados os resultados referentes aos níveis de satisfação que os colaboradores têm com relação ao seu trabalho.

#### 4.2 Níveis de Satisfação dos colaboradores

Os níveis de satisfação dos colaboradores são medidos através da Escala de Satisfação com o Trabalho que envolve cinco categorias de análise que são: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções. As análises envolvendo cada categoria são analisadas na sequência.

##### 4.2.1 Satisfação com os colegas

A avaliação de satisfação com os colegas foi feita através de 5 afirmativas. A primeira afirmativa que envolve satisfação com os colegas é “Com espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho”, para essa questão obtiveram-se os seguintes resultados demonstrados na Tabela 2:

**Tabela 2** – Satisfação com os colegas.

Com espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
9 (8,65%)	5 (4,81%)	15 (14,42%)	8 (7,69%)	58 (55,77%)	8 (7,69%)	1 (0,9%)	104 (100%)
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
6 (5,77%)	4 (3,85%)	6 (5,77%)	8 (7,69%)	66 (66,34%)	11 (10,57%)	0 (0%)	104 (100%)
Com a maneira com que me relaciono com meus colegas de trabalho							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
4 (3,85%)	3 (2,88%)	1 (0,9%)	8 (7,69%)	71 (68,27%)	16 (15,38%)	1 (0,9%)	104 (100%)
Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
5 (4,81%)	3 (2,88%)	5 (4,81%)	4 (3,85%)	64 (61,53%)	20 (20,19%)	2 (1,92%)	104 (100%)
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
9 (8,65%)	4 (3,85%)	15 (14,42%)	19 (18,27%)	51 (49,04%)	5 (4,81%)	1 (0,9%)	104 (100%)

Fonte: Dados de pesquisa.

A Tabela 2 mostra que 56% dos associados estão satisfeitos com o espírito de colaboração entre os colegas de trabalho, porém, 27% dos respondentes encontram-se entre totalmente insatisfeitos ou insatisfeitos. Vale salientar que o cooperativismo é também o interesse pelo associado e pela comunidade, sendo que um problema de relacionamento pode ser o alvo de algumas ações da cooperativa, buscando assim uma harmonia melhor no ambiente de trabalho (Nunes *et al.*, 2019). Na questão seguinte que avalia a amizade entre colegas, a maioria dos funcionários continua satisfeita ou muito satisfeita (76% dos funcionários), ao mesmo tempo que 16% estão em algum grau insatisfeitos. Nesta questão nenhum associado está totalmente satisfeito, isso demonstra indícios que o espírito de colaboração necessita da atenção. Lhuillier (2013) descreve a que o trabalho deve ter engajamento pessoal do sujeito em suas atividades. Uma possível reflexão seria de que os funcionários necessitam de uma formação cooperativista como forma de disseminar uma visão cooperativista e melhorar a integração de todos, pois todos os funcionários são importantes para uma cooperativa.

Com relação a satisfação com a maneira com o relacionamento com os colegas de trabalho, 84% dos colaboradores estão satisfeitos, pode-se perceber através da análise que em sua maioria os membros da cooperativa têm uma visão positiva de si, pois nas duas questões anteriores quando se tratava de avaliar seus colegas a tendência negativa foi mais alta. O relacionamento envolve a responsabilidade social e a preocupação com seu semelhante, esses aspectos fazem parte do modo cooperativo de pensar (Crepaldi & Bastos, 2018). Dessa forma a cooperativa tem que analisar quais são possíveis saídas a fim de melhorar o relacionamento entre seus funcionários.

A análise da quantidade de amigos entre os colegas de trabalho mostra um nível de satisfação geral de 83% e de insatisfação geral de 13%. Os principais índices foram o de satisfação com 61% e muito satisfeito com 20%. Dessa maneira fica claro que existe amizade no ambiente de trabalho, porém algumas lacunas por parte dos colaboradores. A cooperativa pode investir em ações de incentivo para a colaboração mútua, que vem de encontro a intercooperação, que sugere que os colaboradores incentivem o meio cooperativista para que todos possam sair ganhando, nesse caso o ganho seria mais ligado a qualidade de vida dentro do ambiente organizacional e na cooperativa (ACI, 2011; Gaier *et al.*, 2020).

A última questão relacionada a satisfação com os colegas remetia a confiança, e nota-se que a confiança entre colegas é frágil, 55% estão de alguma forma satisfeitos, porém 27% estão de alguma forma insatisfeitos, tendo até uma parcela considerável de 18% demonstraram indiferença a confiança entre colegas de trabalho, o que se torna um alerta para a organização, pois no cooperativismo todos desempenham um papel importante na organização e é necessário que exista ajuda mútua entre os membros para que a cooperativa siga em frente. De uma maneira geral uma satisfação em torno dos colegas é quase nula. Isso remete ao que foi indicado por Archer (1997) onde a satisfação no trabalho está associada à motivação, indicando que os funcionários podem estar desmotivados e o conjunto de colegas de trabalho pode ser uma das causas.

#### 4.2.2 Satisfação com o salário

A satisfação com o salário mostra a satisfação com relação aos recursos que o trabalhador adquire, a Tabela 3 apresenta os resultados relativos às questões que envolvem essa dimensão.

**Tabela 3 – Satisfação com o salário.**

Com meu salário comparado a quanto eu trabalho							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
12 (11,5%)	12 (11,5%)	34 (32,7%)	6 (5,8%)	32 (30,8%)	7 (6,8%)	1 (1%)	104 (100%)
Com meu salário comparado a minha capacidade profissional							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
12 (11,5%)	8 (7,7%)	26 (25%)	17 (16,3%)	35 (33,7%)	6 (5,8%)	0 (0%)	104 (100%)
Com meu salário comparado ao meu custo de vida.							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
18 (17,3%)	13 (12,5%)	26 (25%)	8 (7,7%)	33 (31,7%)	5 (4,8%)	1 (1%)	104 (100%)
Com a quantia de dinheiro que eu recebo dessa cooperativa ao final de cada mês							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
6 (5,8%)	7 (6,8%)	25 (24,3%)	19 (18,4%)	38 (36,9%)	6 (5,8%)	2 (1,9%)	104 (100%)
Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
13 (12,5%)	12 (11,5%)	29 (27,9%)	9 (8,7%)	33 (31,7%)	7 (6,8%)	1 (1%)	104 (100%)

Fonte: Dados de pesquisa.

A primeira questão da Tabela 3 verifica que 33% estão insatisfeitos comparando o montante de trabalho com o salário pago e somente 39% demonstraram algum nível de satisfação com o salário em relação ao seu trabalho. Segundo Nunes et al. (2019) o salário por mais fundamental que seja, geralmente não é a principal causa de conflito dentre os colaboradores e sim uma falta de identificação com aquilo no qual se trabalha, pois quando se trabalha com aquilo que não se quer, tudo tende a fracassar. Dessa forma é possível que por influência de outros aspectos exista um índice tão alto de insatisfação neste item.

Na questão a seguir questiona “Com meu salário comparado a minha capacidade profissional” e pode-se perceber que existe similaridade com a questão anterior, 34,5% demonstram algum tipo de insatisfação e 42,5% alguma satisfação com relação ao salário para em comparação a capacidade profissional do respondente. Cabe salientar que os respondentes em sua maioria têm o ensino médio completo, alguns nem isso e somente 23% ensino superior completo ou em andamento isso representa que muitas vezes o mercado cobra que os funcionários sejam mais bem preparados, e quem tem menos formação acaba recebendo um pouco menos. Olhando pelo viés da história cooperativa, a primeira cooperativa surgiu em função de um grupo de trabalhadores de chão de fábrica em busca de melhores condições e isso impulsionou o cooperativismo desde sua fundação. É necessário deste modo que a cooperativa sirva como um gatilho para buscar o desenvolvimento dos colaboradores junto a organização a qual eles fazem parte.

Na sequência foi observado o grau de satisfação com relação ao custo de vida do colaborador. 54% dos respondentes demonstram insatisfação, acham o salário inadequado para seu custo de vida. Somente 38% estão de alguma forma satisfeitos. O salário representa o básico para o trabalhador manter sua família, dessa forma é de suma importância a atenção organizacional para isso. Mesmo a maior parcela 34% estando satisfeita, de modo geral a insatisfação é muito expressiva dentre os respondentes. Para Rossés et al. (2018) atualmente as cooperativas sofrem uma forte pressão do mercado e isso se aplica a retenção de talentos. Mas observando os dados colhidos é perceptível que a insatisfação é maior, até mesmo a indiferença é representativa, sendo que a satisfação deveria ser a meta da organização.

Na sequência a questão “Com a quantia de dinheiro que eu recebo dessa cooperativa ao final de cada mês” mostra que 44% estão de alguma maneira satisfeitos e 37% de alguma forma insatisfeita e 19% indiferentes, comprovam que em alguns casos não é o valor em si, mas o necessário para sustentar os gastos da casa que o trabalhador deseja. Por fim, foi analisado a relação entre “salário comparado aos meus esforços no trabalho”, neste gráfico o maior índice foi o de 32% de funcionários satisfeitos seguido por 28% insatisfeitos, e de maneira geral 51% estão insatisfeitos e 40% satisfeitos. Representa que os funcionários sentem em sua maioria que toda a sua dedicação é superior ao salário que recebem. De acordo com Crepaldi e Bastos (2018) as cooperativas tem que buscar desenvolvimento de forma justa, sem ter um olhar capitalista, e pensar nos trabalhadores.

Os índices mais elevados de insatisfação representam um sério risco para a organização. A ressalva que pode ser feita é que muitos dos funcionários estão a poucos anos atuando na organização e nem sempre se começa em um trabalho com um salário elevado, muitas vezes o salário vai aumentando conforme o empregado se consolida na organização. Novamente as respostas totalmente satisfeitas foram muito baixas. Os resultados acerca da satisfação com o salário demonstram baixos índices, isso remete a um confronto entre lucro e equidade social, para Siqueira (2008) esse aspecto é fundamental para um bom desenvolvimento organizacional, em uma cooperativa por sua vez deve demonstrar atenção aos seus funcionários. Dessa forma segundo Lima (2012) a preocupação do colaborador afeta diretamente na satisfação com relação ao trabalho que é desenvolvido e ao bom desempenho da cooperativa.

#### **4.2.3 Satisfação com a chefia**

Com relação a satisfação com a chefia, obtiveram-se resultados mais positivos do que com relação aos colegas e ao salário. A Tabela 4 apresenta os resultados obtidos.

**Tabela 4 – Satisfação com o salário.**

Com o modo com que meu chefe organiza o trabalho no meu setor							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
10 (9,6%)	3 (2,9%)	13 (12,5%)	15 (14,4%)	54 (51,9%)	8 (7,7%)	1 (1%)	104 (100%)
Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
5 (4,8%)	7 (6,8%)	8 (7,7%)	12 (11,5%)	62 (59,6%)	10 (9,6%)	0 (0%)	104 (100%)
Com o entendimento entre eu e meu chefe							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
6 (5,8%)	5 (4,8%)	3 (2,9%)	14 (13,6%)	61 (59,2%)	13 (12,5%)	1 (1%)	104 (100%)
Com a maneira como meu chefe me trata							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
3 (2,9%)	4 (3,8%)	4 (3,8%)	17 (16,3%)	59 (56,7%)	16 (15,4%)	1 (1%)	104 (100%)
Com a capacidade profissional do meu chefe							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
5 (4,8%)	2 (1,9%)	9 (8,7%)	16 (15,4%)	57 (54,8%)	11 (10,6%)	4 (3,8%)	104 (100%)

Fonte: Dados de pesquisa.

Inicialmente a Tabela 4 mostra que 61% dos colaboradores mantem uma satisfação com a forma com a qual a chefia organiza o trabalho a ser desempenhado e 25% então de alguma maneira insatisfeitos. Segundo Bitencourt e Rockenbach (2017), o líder tem que ser o porto seguro para seus liderados, em uma cooperativa onde muitas ações são tomadas de forma democrática um bom líder é fundamental. Dessa forma índices que retratam a insatisfação de tantos funcionários são extremamente relevantes para a saúde dos trabalhadores. Em sua grande maioria 52% estão satisfeitos, o segundo maior nível é o de indiferente representado por 14%. No princípio da gestão democrática pelos funcionários é determinado que as decisões fossem democráticas propiciando que os membros participem de forma ativa na formulação de suas práticas e políticas (ACI, 2011). Fica claro que parte dos colaboradores não está satisfeita com seu líder, necessitando discussão da liderança democraticamente.

O interesse da chefia pelo trabalho apresenta 69% de satisfação, enquanto a insatisfação nesse caso é de 20% no geral. Resultado semelhante foi encontrada na questão subsequente que representa o entendimento entre chefe e colaborador, onde 60% estão satisfeitos, 13% são indiferentes e 12% estão muito satisfeitos. Barros et al. (2017) em seu estudo identificou que dos fatores que envolvem satisfação os mais pontuados foram a satisfação com a chefia e os colegas, desta forma, através dos resultados até aqui discutidos fica claro que a satisfação entre chefia e com colegas de trabalho tem que ser desenvolvida. Com relação a satisfação do tratamento dado pela chefia, pôde-se verificar que 73% estão de alguma forma satisfeitos, 16% indiferentes e somente 11% estão de alguma forma insatisfeitos, é um índice baixo em comparação com os já apresentados. Para Siqueira (2008) o relacionamento é fator de impacto em toda a organização. Dessa forma é necessário que a organização estimule a cooperação e a democracia no ambiente interno.

Por fim, a capacidade percebida pelo colaborador com relação a capacidade profissional da chefia. Neste ponto a satisfação continua alta com 69%, com 15% indiferentes e 16% de alguma forma insatisfeitos. Arantes et al. (2013, p. 114) salienta que o trabalhador deve estar satisfeito com seu trabalho e isso possibilitará buscar constantemente para os cooperados uma “gestão eficiente, procurar benefícios para todos com equidade”. O que ao final dos resultados relacionados a chefia não é pontuado tão positivamente observando os índices. Nesse aspecto a principal resposta foi à satisfação, seguido pela indiferença e em terceira foi muito satisfeito. A relação com a chefia demonstra que apesar de não estar perfeita, existe uma relação,

baseada em respeito e comunicação. Existem ainda pontos a serem melhorados, em todos os aspectos, dessa forma é necessária uma revisão por parte da chefia sob os aspectos apontados como passíveis de melhora.

É possível analisar também que as repostas referentes à chefia não foram tão baixas, assim como as do relacionamento com os colegas, mas ambas demonstraram respostas muito negativas, dessa forma fica o sinal de alerta quando o assunto é relacionamento. Lembrando que com relação ao salário a satisfação é pouca.

#### 4.2.4 Satisfação com a natureza do trabalho

A natureza do trabalho representa um aspecto importante para o trabalhador, pois representa prestígio e orgulho que ele pode ter por estar ocupando uma posição junto a organização. A Tabela 5 apresenta os resultados relativos a natureza do trabalho.

**Tabela 5 – Satisfação com a natureza do trabalho.**

Com o Grau de interesse que minhas tarefas despertam							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
3 (2,9%)	4 (3,8%)	9 (8,7%)	12 (11,5%)	69 (66,3%)	7 (6,8%)	0 (0%)	104 (100%)
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
7 (6,8%)	4 (3,8%)	11 (10,6%)	20 (19,2%)	55 (52,9%)	7 (6,8%)	0 (0%)	104 (100%)
Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
6 (5,8%)	1 (1%)	6 (5,8%)	17 (16,3%)	66 (63,5%)	8 (7,7%)	0 (0%)	104 (100%)
Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
2 (1,9%)	5 (4,8%)	13 (12,5%)	16 (15,4%)	60 (57,7%)	8 (7,7%)	0 (0%)	104 (100%)
Com a variedade de tarefas que eu realizo							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
6 (5,8%)	2 (1,9%)	13 (12,5%)	14 (13,5%)	59 (56,7%)	10 (9,6%)	0 (0%)	104 (100%)

Fonte: Dados de pesquisa.

A Tabela 5 apresenta as respostas referentes a natureza do trabalho. A primeira questão referente à satisfação com a natureza do trabalho analisa o interesse que as tarefas despertam no trabalhador, nesse aspecto 66% estão satisfeitos 9% insatisfeitos e 11% indiferentes. Em sua maioria os funcionários se mantêm satisfeitos, porém uma parte representativa de 27% está indiferente ou de alguma forma insatisfeita. Com base nos resultados, é possível afirmar o trabalho que o funcionário desempenha, merece mais reconhecimento, dessa forma a educação cooperativa deve exercer uma influência nos funcionários, buscando fomentar ainda mais o espírito cooperativista que é capaz de mudar a sociedade atual (Siqueira, 2008).

A questão seguinte verifica a capacidade de absorção. Com relação à capacidade de absorção das atividades 60% demonstraram alguma satisfação, 21% alguma insatisfação e 19% indiferença. A representatividade da absorção está ligada com a identificação do funcionário com o trabalho que ele desempenha na organização (Nunes et al., 2019). Com relação à realização do trabalho que o cooperado desempenha é possível perceber que 63% estão satisfeitos em desempenhar a sua função, 16% mostraram indiferença, 8% estão muito satisfeitos e 13% demonstraram algum grau de insatisfação em desempenhar a sua função. É importante para o funcionário que ele tenha oportunidade de desenvolver variadas tarefas dentro da organização, só assim ele terá uma visão sistêmica e uma maior integração (Bitencourt & Rockenbach, 2017).

Com relação as preocupações exigidas através do trabalho, visualiza-se que 58% estão satisfeitas com as preocupações que advém do ambiente laboral, 15% são indiferentes e 12% estão insatisfeitos. É perceptível com isso que o trabalho exige do trabalhador algumas responsabilidades, mas que ele é cobrado moderadamente, ocasionando assim que em sua maioria os funcionários se mantenham satisfeitos. Em função disso a natureza do trabalho serve da mesma forma, se a organização na qual eu trabalho for bem vista pela comunidade o indivíduo que fizer parte dela também será. Para Arantes e Grangeiro (2013) é necessário encontrar equilíbrio entre interesses econômicos, sociais e políticos, só assim o associado se manterá cooperando.

As respostas referentes a variedade das tarefas realizadas pelos colaboradores dentro da organização mostram que muitos estão insatisfeitos ou até mesmos indiferentes, esses dados merecem atenção, nesta questão ocorreu 20% de insatisfação de algum modo, 13% de indiferença, isso represente um terço de todos os funcionários. Levando em consideração os demais que abordam a satisfação com a natureza do trabalho, percebe-se certa similaridade nas respostas, onde a principal resposta é a satisfação, em segundo lugar a indiferença e em terceiro a insatisfação. Lembrando que as questões de todas as categorias de análise estavam embaralhadas fica claro que a relação com a natureza do trabalho segue uma clara linha de pensamento dentre os funcionários.

Essas respostas reforçam a necessidade de mudança dentro da organização, apesar de existirem índices altos de satisfação, ainda assim a insatisfação tem níveis altos com relação a natureza das tarefas. Lima (2012) relata que a satisfação no seu trabalho vem de encontro ao bom desempenho da cooperativa, pois o processo funciona como um espelho de seu empenho. Por fim será discutida a última dimensão da satisfação que é a satisfação com as promoções.

#### 4.2.5 Satisfação com as promoções

A última categoria de análise da satisfação é a satisfação com as promoções, representa a possibilidade de crescimento dentro da organização, à clareza no processo de promoção dentro da organização. A Tabela 6 apresenta os resultados sobre a última categoria.

**Tabela 6 – Satisfação com as promoções.**

Com o número de vezes que eu fui promovido nessa cooperativa							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
15 (14,4%)	9 (8,7%)	13 (12,5%)	14 (13,5%)	47 (45,2%)	4 (3,8%)	2 (1,9%)	104 (100%)
Com as garantias que a cooperativa oferece a quem é promovido							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
7 (6,8%)	8 (7,7%)	14 (13,5%)	19 (18,3%)	50 (48,1%)	6 (5,8%)	0 (0%)	104 (100%)
Com a maneira como essa cooperativa realiza promoções do seu pessoal							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
10 (9,6%)	6 (5,8%)	16 (15,4%)	16 (15,4%)	48 (46,2%)	6 (5,8%)	2 (1,9%)	104 (100%)
Com as oportunidades de ser promovido nessa empresa							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
16 (15,4%)	8 (7,7%)	11 (10,7%)	10 (9,7%)	47 (45,6%)	7 (6,8%)	4 (3,8%)	104 (100%)
Com o tempo que eu tenho que esperar para receber uma promoção nesta empresa							
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Total
15 (14,4%)	10 (9,7%)	12 (11,5%)	18 (17,3%)	41 (39,4%)	7 (6,8%)	1 (1%)	104 (100%)

Fonte: Dados de pesquisa.

A satisfação com o número de promoções individuais 51% está de alguma forma satisfeitos, 36% dos entrevistados estão insatisfeitos e 13% são indiferentes as promoções que podem surgir dentro da organização, esse resultado pode ser o

reflexo de uma grande rotatividade. Para Siqueira (2008) as promoções são o reconhecimento do esforço individual que geram motivação para os colaboradores, os dados indicados da Tabela 6 evidenciam que as promoções estão deixando a desejar na visão de 49% dos funcionários que estão insatisfeitos de alguma forma ou indiferentes.

Com relação aos benefícios para quem é promovido na organização, através das respostas é possível perceber que 54% estão de alguma forma satisfeitos, 28% insatisfeitos e 18% indiferentes aos benefícios proporcionados pelas promoções. Resultados similares foram encontrados nesta questão, o que para o ACI (2011) vai contra ao desenvolvimento dos envolvidos na cooperativa, o cooperativismo fomenta o desenvolvimento do coletivo e busca promover isso, diferente do transpassado na pesquisa. A satisfação com a forma na qual são realizadas as promoções, percebe-se que 31% estão insatisfeitos de alguma maneira com essas promoções, esse índice expressivo remete a possibilidade de crescimento.

O trabalhador se satisfaz e se dedica mais se sabe que existe uma recompensa para seu esforço. Por outro lado, 15% dos funcionários não mostraram interesse com a forma de promoções da organização. O índice mais elevado é o de satisfação com 54% em diferentes níveis de satisfação individual, mostrando que a satisfação continua acima da média. Novamente resultados inquietantes, no trabalho de Arantes e Grangeiro (2013) é fomentado que tem que existir equilíbrio entre três níveis de interesse de seus funcionários: econômico, social e político, as promoções assumem os três níveis, pois realizam mudança econômica, reconhecimento social e atuam como componente político para fomentar que um desempenho positivo resulta em promoções.

Sendo assim, tais resultados levam a questionar como são realizadas as promoções na organização. Mostrando que 46% dos colaboradores dizem estar satisfeitos, o que chama a atenção é que 15% e totalmente insatisfeito com essa afirmação acredita que uma promoção nunca ocorrerá para si. Neste aspecto 33% mostram-se insatisfeitos de alguma forma, 57% satisfeitos e 10% indiferentes à perspectiva de oportunidades de promoção na organização. Na questão seguinte que verifica a insatisfação ainda aumenta para 36%, a satisfação fica em 47% e 17% são indiferentes com relação ao tempo que o funcionário tem que esperar para receber uma promoção na organização.

Como pode ser percebido os colaboradores em sua maioria estão satisfeitos com as promoções, porém com um número expressivo de insatisfação e indiferença. Essas respostas refletem que por vezes os procedimentos que são utilizados nas promoções não são claros, toda a organização deve ter um manual de cargos, salários e carreira para que fique claro o que é necessário para avançar de cargos dentro de qualquer organização. Nunes et al. (2019), salientam que o conhecimento sobre a organização auxilia no processo de identificação, e as cooperativas não são exceções, devido a forte indiferença é necessário que os colaboradores sejam instruídos e motivados a conhecerem melhor sua organização.

### **4.3 Sugestões e Recomendações**

As sugestões que emergiram desse estudo são principalmente de caráter social e financeiro, especificamente para as finalidades que a cooperativa surgiu. Quanto aos aspectos de relacionamento envolvendo colegas e chefia seria necessário que a cooperativa realizasse alguma palestra, seminário, congresso, realizasse alguma atividade para que o cooperativismo fosse fomentado dentro da organização, saliento aqui motivar os colaboradores a estudarem os princípios cooperativistas, em conjunto com o Empresa X isso pode trazer benefícios para as duas organizações.

Quanto à natureza é necessário fomento para que os colaboradores se sintam orgulhosos por estar ocupando um cargo dentro da organização e da cooperativa, fazendo com que o prestígio aumente. Quanto aos salários foi verificada uma grande insatisfação, dessa maneira cabe ao setor responsável analisar alguma medida que pode ser tomada para apaziguar a situação e cabe à cooperativa mediar uma conversa entre as partes.

Quanto às promoções seria interessante deixar claro como é o processo de carreira, servirá de incentivo para não ocorrer tanta rotatividade na organização e fomentar a melhoria contínua. Neste estudo ocorreu uma abertura muito boa por

parte da cooperativa, seria interessante que esse estudo fosse continuado, talvez ocorresse alguma parceria que possa ajudar a cooperativa no fomento do cooperativismo, tornando-a mais eficaz com seu público e tornando a vida dos colaboradores melhor. Uma sugestão que emergiu desse estudo foi a criação de uma comissão que possa agir conjuntamente aos funcionários, lembrando-os da forma cooperativista de viver. Podendo disseminar assim conhecimentos e incentivando aos colaboradores terem uma participação mais ativa na cooperativa.

## 5. Conclusão

O cooperativismo tem mudado a vida de muitas pessoas, no caso da Cooperativa X muda a vida dos funcionários do Empresa X desde 1982, e fomenta cooperativismo dentro da empresa, em Santa Maria a Cooperativa X conta com 168 funcionários, que são todos funcionários da Empresa X de Santa Maria. Este trabalho buscou investigar a satisfação dos colaboradores com a sua atividade laboral.

Este estudo foi realizado para que a cooperativa que foi fundada para trazer aos seus colaboradores oportunidades de melhorarem suas finanças e para promoção de capital social aos envolvidos tenha êxito em sua proposta. Dessa forma os colaboradores responderam a Escala de Satisfação no Trabalho de Siqueira (2008) que englobava cinco níveis categorias de análise que são: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho e satisfação com as promoções.

Foi percebido-se que o aspecto de relacionamento tem falhas, a relação com os colegas de trabalho demonstra níveis de satisfação positivos, mas não se pode negar que é possível melhorar, através de eventos e fomento que a cooperativa pode proporcionar os colaboradores podem tornar-se mais cooperativos uns com os outros. Como já dizia Vespasiano e Mendes (2017) o tratamento e o reconhecimento profissional recebido da chefia, a amizade e a colaboração dos colegas são influenciadores diretos da satisfação.

Pode ser por isso também que as questões referentes à satisfação com a chefia demonstraram similaridade com o relacionamento com os colegas, de maneira que a maioria dos colaboradores está satisfeita com a chefia, porém é necessária uma percepção melhorada das necessidades dos funcionários, para que a sintonia que já existe possa melhorar.

Com relação à satisfação salarial em conjunto com a possibilidade de crescimento dentro da empresa necessita de uma revisão pela organização em conjunto com a cooperativa, é possível analisar que os colaboradores demonstraram índices de insatisfação. Os baixos índices remetem a um confronto entre lucro e equidade social, que para Siqueira (2008) uma cooperativa deve demonstrar aos seus funcionários e retribuir seu esforço com pagamentos adequados e com promoções merecidas.

Rossés et al. (2018) indica que as cooperativas sofrem uma forte pressão do mercado. A insatisfação deveria ser analisada pela cooperativa, a fim de ser discutida e dentro do possível. A última categoria de análise chamou a atenção é que com relação à natureza do trabalho nenhum funcionário respondeu a opção de satisfação total em nenhuma das cinco afirmativas.

Todo trabalho é digno de respeito e reconhecimento, seria importante que existisse alguma forma de valorização dos cargos que estão dispostos junto a empresa, à cooperativa pode agir como agente de promoção desses cargos, fazendo com que seja um orgulho ocupar um cargo de qualquer natureza dentro da organização. Neste caso em especial a educação cooperativa e intercooperativíssima deve ser retomado, um cooperado tem que buscar o melhor para a si e para seus colegas, pois ficar indiferente raramente vai resultar em alguma mudança positiva para a cooperativa (ACI, 2011).

Este trabalho mostrou que em alguns casos as cooperativas necessitam de ajuda externa para demonstrar um panorama de como os seus funcionários estão se sentindo, expondo de forma clara e concisa, com base em estudos anteriormente realizados, utilizando-se de ferramentas científicas validadas que sejam capazes de responder perguntas. No caso

dessa pesquisa foi respondida a pergunta de qual é o grau de satisfação dos funcionários da Cooperativa X com relação ao seu ambiente laboral.

Dessa forma a Cooperativa X terá este estudo empírico no qual pode se basear em uma possível conversa com a organização geral do Empresa X, assim como em uma possível assembleia para com seus colaboradores. A análise dos salários deixou um alerta para a organização, todas as organizações têm suas finanças e sua estrutura, mas foi um número expressivo de colaboradores que declararam sua insatisfação com relação ao salário.

Por fim, esse trabalho cumpriu com o seu objetivo geral, e abriu as portas da cooperativa para que sejam desenvolvidos novos trabalhos, e com isso ocorra uma melhora significativa dos índices analisados. O cooperativismo é surgiu do proletariado, ele é principalmente da classe trabalhadora, e que esse seja o espírito que a Cooperativa X assuma, com carinho pelo seu cooperado e atuando como moderadora é capaz de tornar a vida dos trabalhadores do Empresa X muito melhor.

## Referências

- ACI. (2011). Aliança Cooperativa Internacional. *ICA Activities*: descreve atividades da ACI. <http://www.ica.coop/activities/un/index.html>.
- Alberti, R. (2020). Professores enquanto membros de categorias profissionais: um estudo sobre identificação e envolvimento com o trabalho no meio público. Dissertação, Programa de Pós-Graduação em Administração.
- Alberti, R., Zaluski, F. C., Milani, L. C. S., & Moreira Junior, F. de J. (2020). Motivational characteristics in banking: a study from LEMO application. *Ciência E Natura*, 42, e52. <https://doi.org/10.5902/2179460X39990>.
- Arantes, E. C., & Silva, D. V. (2013). Satisfação dos cooperados em relação aos serviços prestados pela cooperativa agropecuária dos cinco polos – COOPERCINCO. *RARR Ed.* 3, 1, 100-116.
- Archer, E. R. (1997). O mito da motivação. In: BERGAMINI, C. W.; CODA, R. (Org.) *Psicodinâmica da vida organizacional*. (2ª. ed.): Atlas, 23-46.
- Barros, D. C., Borges, R. S. G., Miranda, M. G. C., Almada, L., & Quintas, C. A. (2017). Satisfação no trabalho da geração Z: um estudo nas empresas júnior da UFMG. In: *EnANPAD, 2017*, São Paulo. Anais eletrônicos... São Paulo: EnANPAD.
- Bastos, A. V. B., Pinho, A. P. M., & Costa, C. A. (1995). Significado do trabalho: um estudo entre trabalhadores inseridos em organizações formais. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 35(6), 20-29.
- Bendassolli, P. F. (2006). *O ethos do trabalho: sobre a insegurança ontológica na experiência atual com o trabalho*. 257 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) - Universidade de São Paulo, São Paulo, SP.
- Boesche, L. (2005). *Fidelidade Cooperativa: Uma abordagem prática*. Curitiba, OCEPAR, SESCOOP-PR.
- Cançado, A. C., Souza, M. F. A., & Pereira, J. R. (2014). Os princípios cooperativistas e a identidade do movimento cooperati- vista em xequê. *Revista de Gestão e Organizações Cooperativas - RGC - Santa Maria, RS*, 1(2).
- Scherer et al. (2018). Técnicas de gestão de pessoas da Cooperativa Agropan, *Conferências UCS - Universidade de Caxias do Sul, xvii encontro sobre os aspectos econômicos e sociais da região nordeste do RS*.
- Crepaldi, J., & Bastos, L. A. (2018). Estudo sobre a participação das cooperativas do Estado do Paraná na economia. *Brazilian Journal of Development*, 4(3), 849-862.
- Davel, E., & Vergara, S. C. (2001). *Gestão com pessoas, subjetividade e objetividade nas organizações*. In: \_\_\_\_\_. (Org.). *Gestão com pessoas e subjetividade*. São Paulo: Atlas, cap. 1, 31-56.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14(3), 27-34. Gondim, S. M. G., Siqueira, M. M. M. Emoções e afetos no trabalho. In: Zanelli, J. C., Borges-Andrade, J. E., Bastos, A. V. B. (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Gaier, A. F., et al. (2020). Qualidade de vida no trabalho: uma análise sobre a percepção dos colaboradores da cooperativa Camnpal. *Revista De Gestão E Organizações Cooperativas*, 7(13).
- Gil, A. C. (2007). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (4ª ed.): Atlas.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Lhuillier, D. (2013). Trabalho. *Psicologia & Sociedade*, 25(3), 483-492.
- Lima, M. L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1988). Os determinantes da satisfação organizacional: confronto de modelos. *Análise Psicológica*, 6, 441-457.
- Lima, C. M. D. de. (2012). *Cooperativa e desenvolvimento territorial: o caso da cooperativa de Pindorama –Alagoas – Recife*: Ed. universitária da UFPE; Alagoas: UNEAL.

- Paes De Paula, A. P. (2005). Administração pública brasileira entre o gerencialismo e a gestão social. *RAE*, 45(1), 36-49.
- Maffini, M., Wakulicz, G. J., & Alberti, R. (2020). Análise da fidelidade dos associados em uma cooperativa central do Rio Grande do Sul através do modelo sueco. *Research, Society and Development*, 9(12).
- Malhota, N. K. (2006). *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. 4ª, Porto Alegre, Bookman.
- Martínez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho - aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78.
- Nunes, A. F. P., et al. (2019). Influência da identidade organizacional dos colaboradores de uma cooperativa de crédito da região central do rio grande do sul em relação aos princípios do cooperativismo, *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-16.
- Nunes, R. P., Silva, M. J., Silva, B. M., Pereira, C. M. P., & Lima, C. M. D. DE. (2018). O cooperativismo e caprinocultura como estratégia de fortalecimento da agricultura familiar. *Diversitas Journal*, 3(3), 901-908.
- Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) (2019). *O que é cooperativismo*. <<http://somoscooperativismo.coop.br/o-que-e-cooperativismo>>.
- Portal Do Cooperativismo Financeiro (2019). *OCB moderniza ramos do cooperativismo*. <<https://www.cooperativismodecredito.coop.br/2019/04/ocb-moderniza-ramos-do-cooperativismo/>>.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento organizacional*. (11ª. ed.): Prentice Hall.
- Rossés et al. (2019). Um estudo sobre os processos de gestão de pessoas em uma cooperativa de crédito. *Revista de Gestão e Organizações Cooperativas*, 6(11).
- Rossés et al. (2018). O planejamento estratégico em uma cooperativa agropecuária: uma análise comparativa entre teoria e prática. *Revista Sociais & Humanas*, 31(3).
- Santos et al. (2019). Percepção de alunos quanto à estrutura curricular: estudo em um curso superior de tecnologia em gestão de cooperativas. *Revista Livre de Sustentabilidade e Empreendedorismo*, 4(5), 5-45.
- Siqueira, M. M. M., & Gomide, J. R. S. (2004). *Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização*. In: Zanelli, J. C., Borges-Andrade, J. E., Bastos, A. V. B. (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Siqueira, M. M. M. (2008). *Satisfação no trabalho*. In: \_\_\_\_\_. (Org.). *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed. Cap.16, 265-273.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Tolfo, S. R., Coutinho, M. C., Baasch, D., & Cugnier, J. S. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas em Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188.
- Triviños, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo, Atlas, 1987.
- Valadares, J. H. (2003). *Estrutura e estratégia institucional: formação de campo organizacional e isomorfismo no cooperativismo de crédito rural de Minas Gerais*. 96f.
- Verri, L. B. (2013). *Desenvolvendo o cooperativismo empreendedor*. Clube de Autores.
- Vespasiano, C. S., & Mendes, A. C. B. (2017). Bem-estar no trabalho, comprometimento e satisfação de servidores técnico-administrativos com sua atividade. *Revista Práticas em Gestão Pública Universitária*, 1(1).
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso: Planejamento e Método*: Bookman.