

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
CURSO DE PSICOLOGIA

Daniel Machado de Bairros

**SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DE REPRESENTANTES COMERCIAIS NO RIO  
GRANDE DO SUL**

Santa Maria, RS, Brasil  
2022

Daniel Machado de Bairros

**SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DE REPRESENTANTES COMERCIAIS NO RIO  
GRANDE DO SUL**

Trabalho Final do Curso de Graduação em  
Psicologia, da Universidade Federal de  
Santa Maria (UFSM), com requisito parcial  
para a obtenção do título de Psicólogo.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Aline Cardoso Siqueira

Santa Maria, RS, Brasil  
2022

**Daniel Machado de Bairros**

**SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DE REPRESENTANTES COMERCIAIS NO RIO  
GRANDE DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Psicologia, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de Psicólogo.

Aprovado em 21 de Setembro de 2022

---

**Prof. Dr.<sup>a</sup> Aline Cardoso Siqueira  
(Presidente/Orientador)**

---

**Prof. Dr. Francisco Ritter**

---

**Prof. Dr.<sup>a</sup> Elisete Soares Traesel**

Santa Maria, RS  
2022

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus, por me permitir chegar até esse momento.

Agradeço aos meus pais, Suzana e Paulo Vicente, por estarem sempre ao meu lado, acreditando e dando total apoio nessa caminhada. Pelo incentivo aos estudos, pela educação, pelo respeito e pela força de vontade em fazer desse sonho uma realidade.

A minha irmã Angelina, por me acompanhar nessa caminhada, me motivando a seguir em frente sempre.

A minha namorada Larissa, por ter trilhado grande parte dessa caminho comigo, pela motivação e ensinamentos para o meu desenvolvimento pessoal e profissional, juntamente aos seus pais Leandra e Francisco que me acolheram nessa reta final de graduação.

Aos meus amigos por me motivarem aos estudos, ao colega Eduardo por ter me recebido no primeiro semestre. Ao Lucas e Guilherme que se tornaram grandes parceiros nessa graduação, pelas conversas e ao auxílio frente a meu desenvolvimento nesse curso.

Agradecimento a professora Aline Cardoso Siqueira, orientadora deste trabalho, pelo auxílio, compartilhamento de ideias e disponibilidade.

Agradeço ao professor Francisco Ritter, pela disponibilidade ao me orientar nos estágios e nas primeiras tentativas de realizar o trabalho de conclusão, pelas conversas e sugestões que me fizeram chegar ao meu objetivo de estudo na graduação.

## RESUMO

### SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DE REPRESENTANTES COMERCIAIS NO RIO GRANDE DO SUL

AUTOR: Daniel Machado de Bairros

ORIENTADORA: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Aline Cardoso Siqueira

O trabalho sempre se fez relevante no cotidiano dos sujeitos, e pode ser visto de diferentes formas dependendo de várias características como: cultura, subjetividade, dentre outras. Além disso, o trabalho pode ser percebido como fonte de identidade e realização. A satisfação profissional se faz essencial atualmente, sendo um importante mecanismo para evitar malefícios físicos e/ou psicológicos ao sujeito, além de ser essencial para que o indivíduo tenha pleno desenvolvimento pessoal. O presente estudo qualitativo buscou avaliar a Satisfação Profissional de Representantes Comerciais no Estado do Rio Grande do Sul. Para coleta de dados foram realizados questionários biosociodemográficos e o uso da Escala de Satisfação do Trabalho (OSI) com seis representantes comerciais. Os resultados indicam que em alguns itens os profissionais se sentem mais satisfeitos, enquanto em outros ocorre insatisfação. Quando relacionado a flexibilidade no trabalho, os integrantes da pesquisa se sentem satisfeitos, sendo este o item com a média mais alta. Porém, no item relacionado ao salário, experiência e responsabilidade, a média foi mais baixa, demonstrando que os representantes comerciais pesquisados estão insatisfeitos com esse item. Desta maneira, torna-se necessário dedicar atenção quanto a satisfação profissional dos Representantes Comerciais, visando uma melhor qualidade de vida e bem-estar no trabalho. Dito isso, é necessário um olhar atento da psicologia com questões relacionadas ao trabalho e as indagações referentes a saúde do trabalhador, tanto física como psicológica.

**Palavras-chave:** Satisfação profissional. Representantes comerciais. Trabalho.

## ABSTRACT

### PROFESSIONAL SATISFACTION OF COMMERCIAL REPRESENTATIVES IN RIO GRANDE DO SUL

AUTHOR: Daniel Machado de Bairros  
ADVISOR: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Aline Cardoso Siqueira

Work has always been relevant in the daily lives of the individuals, and it can be seen in different ways depending on various characteristics such as: culture, subjectivity, among others. Moreover, work can be perceived as a source of identity and fulfillment. Job satisfaction is currently essential, being an important mechanism to avoid physical and/or psychological harm to the subject, besides being essential for the individual to have full personal development. The present qualitative study aimed to evaluate the Job Satisfaction of Commercial Representatives in the State of Rio Grande do Sul. For data collection, biosociodemographic questionnaires were conducted and the Job Satisfaction Scale (OSI) was used with six sales representatives. The results indicate that in some items the professionals feel more satisfied, while in others there is dissatisfaction. When it comes to work flexibility, the members of the research feel satisfied, this being the item with the highest average. However, in the item related to salary, experience and responsibility, the average was lower, showing that the commercial representatives surveyed are dissatisfied with this item. In this manner, it becomes necessary to pay attention to the job satisfaction of the Commercial Representatives, in order to improve their quality of life and well-being at work. That said, it is necessary to have a close look from psychology with issues related to work and questions regarding the health of the worker, both physical and psychological.

**Keywords:** Professional satisfaction. Sales representatives. Work.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
1.1 Breve contextualização do trabalho.....	9
1.2 Representação comercial e vendas .....	10
1.3 Satisfação profissional.....	11
2. MÉTODO.....	12
2.1 Delineamentos .....	12
2.2 Participantes da pesquisa .....	13
2.3 Instrumentos de pesquisa .....	13
2.4 Procedimentos e considerações éticas .....	13
2.5 Análises de dados .....	14
3. RESULTADOS .....	14
4. DISCUSSÃO .....	30
4.1 Comunicação entre empresa e funcionários .....	30
4.2 Motivação na empresa .....	32
4.3 Conflitos no Ambiente de Trabalho .....	33
4.4 Satisfação Profissional .....	35
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
REFERÊNCIAS .....	37
Apêndice A .....	41
Apêndice B .....	44
Anexo A.....	46
Anexo B.....	48

## 1. INTRODUÇÃO

O trabalho sempre esteve presente no cotidiano e na vida das pessoas de diferentes formas. Ao longo dos anos, o trabalho passou por inúmeras modificações. Segundo Batalha (2006), a história passou por diversos processos de ampliação, tanto na ampliação dos temas como também nas abordagens e enfoque presentes nesse campo.

No período da Revolução Industrial houveram muitas mudanças relacionadas ao trabalho, sendo este um grande marco para o desenvolvimento tecnológico, que garantiu o surgimento das indústrias e consolidou o início do capitalismo. Porém, a concepção de trabalho como fonte de identidade e autorrealização humana foi constituída a partir do Renascimento (RIBEIRO; LÉDA, 2004).

Segundo Jodelet (1985), as representações sociais são características de conhecimentos e práticas direcionadas com destino a comunicação e percepção do contexto social. É importante que seja possível observar como o sujeito enxerga o seu cargo e a empresa.

Por sua vez, o emprego muitas vezes tem se tornado um fator causador de muito sofrimento ao sujeito. O trabalho pode representar, em muitas situações, uma atividade bastante penosa, que as pessoas cumprem apenas para sobreviver, sem nela obter nenhuma satisfação (FERREIRA, 2005). Sendo assim, se torna de extrema necessidade o debate acerca das representações sociais presentes no trabalho e como o trabalhador enxerga seu papel com a empresa e consigo mesmo.

O presente estudo busca avaliar a satisfação no trabalho de representantes comerciais do Rio Grande do Sul. Os indivíduos são parte essencial dentro da organização de trabalho, onde seu bem-estar fora do expediente pode estar interferindo diretamente no seu desempenho: Reconhecer o grau de satisfação em seu emprego atual é também de suma importância para a compreensão de como sua atuação dentro da empresa pode estar sendo afetada. Nessas duas dimensões, é possível observar como esses dois pontos podem se interligar.

Trabalhar com vendas é um grande desafio em nossa sociedade, ainda mais nos dias atuais, com a crise econômica crescendo mais a cada dia. A crise atual se distingue de outras já enfrentadas, uma vez que não está acontecendo em virtude do próprio funcionamento das estruturas econômicas, mas sim, como consequência de uma crise sanitária de proporção global (MATTEI, 2020).

Podemos destacar a grande importância dos representantes comerciais em uma empresa. O representante comercial é o profissional responsável por um dos canais de vendas mais importantes da indústria, sendo ele a conexão entre empresa e o cliente, que pode ser pessoa física ou jurídica (PINTO, 2018).

Outro conceito importante está relacionado ao estresse ocupacional, que segundo Campos (2005), não está ligado somente a fatores pessoais, mas também a questões relacionadas à instituição. Portanto, é necessário ter um olhar atento às necessidades do trabalhador, como a saúde física, social e psicológica.

Além disso, outro fator muito relevante e relacionado ao trabalho é o estresse. Não há um consenso na literatura sobre a definição de estresse, mas pode ser compreendido como uma mudança imposta pela situação externa ou uma tentativa frustrada de lidar com a situação, ainda, pode ser descrito como uma situação de muita tensão (ABREU et al., 2022).

O ambiente de trabalho é uma condição em que o sujeito pode reafirmar sua identidade e fortalecer sua autonomia. Para isso, é necessário que o indivíduo que está inserido nesse local receba atenção e reconhecimento. Alguns fatores podem ser interessantes de identificar a respeito disso, como: De que forma se dá a satisfação de representantes comerciais no Rio Grande do Sul, como os profissionais se sentem em relação a bem-estar no trabalho, e qual o impacto da satisfação do trabalho nos sujeitos inseridos neste ambiente.

### **1.1 Breve contextualização do trabalho**

A análise do trabalho na vida contemporânea exige um olhar multifacetado, de modo a absorver suas várias contradições (SIQUEIRA; DIAS; MEDEIROS, 2019). O trabalho possui inúmeras características e aspectos, podendo ser modificado pelo tempo e pela cultura. Sendo assim é notório reconhecer as mudanças que perpassam o trabalho e a sociedade. A cada momento em que novos modelos de relações humanas se constituem, novas formas de enxergar, viver e ressignificar o mundo do trabalho são necessárias (GRACEFFA; HEUSCH, 2017).

As condições e as possibilidades da cultura e da consciência já envolvem também a sociedade global (IANNI, 1994). A globalização abrangeu uma nova visão para o trabalho, assim como a cultura está presente neste âmbito, muitas vezes as

pessoas acabam trabalhando em um emprego sem estarem satisfeitas com aquele ambiente, o que acaba gerando sofrimento àquele sujeito.

Portanto, quando relacionado ao mercado de trabalho, a satisfação com o ambiente é necessária para que o indivíduo possa trabalhar de forma satisfatória. Cada vez mais, a Psicologia tem buscado estratégias para que o sujeito se sinta pertencente a esse ambiente e possa trabalhar da melhor forma possível. O processo de satisfação no trabalho resulta da complexa e dinâmica interação das condições gerais de vida, das relações de trabalho, do processo de trabalho e do controle que os próprios trabalhadores possuem sobre suas condições de vida e laborais (MARQUEZE; MORENO, 2005).

Outro aspecto bastante importante está relacionado à motivação dos sujeitos que estão inseridos nesse ambiente. A motivação é um dos mais importantes processos que explicam a conduta humana, especialmente no ambiente de trabalho (GONDIM; SILVA, 2004). É necessário que o indivíduo tenha vontade de estar naquele local, o que torna interessante criar estratégias ligadas a motivação para que a satisfação auxilie no desempenho dessas pessoas.

Percebe-se assim que o significado de trabalho é um processo subjetivo, perpassado pela história de cada sujeito e também de sua inserção social. A relação subjetividade-trabalho é caracterizada por vários marcadores sociais, como por exemplo, geração, cor, raça, etnia, origem rural ou urbana, inserção em organizações privadas ou públicas, grau de escolaridade, relações de gênero, valor atribuído ao trabalho, história e dinâmica do mercado de trabalho, bem como os contextos sócio, histórico político e cultural (NARDI, 2015).

A definição de sentido e significado do trabalho atravessa na psicologia por diferentes bases epistemológicas, o que corrobora para uma falta de consenso em relação às suas distinções e semelhanças conceituais (SCHMIDT et al., 2017). Desse modo, percebemos que a psicologia ainda precisa de muitos estudos referentes a área do trabalho.

## **1.2 Representação comercial e vendas**

O profissional de Representação Comercial é encarregado de um dos mais importantes canais de negócios relacionado a vendas, sendo por meio dele a conexão entre a empresa e os clientes. Portanto, o representante se trata de uma pessoa física

ou empresa que coloca seus serviços à disposição de forma remunerada, agindo no sentido de intermediar ou proceder diretamente a venda de bens econômicos, postos no mercado pelo representado (JERKE, 2010). O conceito da profissão de representante comercial encontra-se na Legislação Brasileira, conforme o artigo 1º da Lei 4.886/65:

Exerce a representação comercial autônoma a pessoa jurídica ou a pessoa física, sem relação de emprego, que desempenha, em caráter não eventual, por conta de uma ou mais pessoas, a mediação para a realização de negócios mercantis, agenciando proposta ou pedidos, para transmiti-los aos representados, praticando ou não atos relacionados com a execução dos negócios. Parágrafo único - Quando a representação comercial incluir poderes atinentes ao mandato mercantil, serão aplicáveis, quanto ao exercício deste, os preceitos próprios da legislação comercial (BRASIL, 1965).

Segundo Barbosa (1991), o profissional que atua como representante comercial, tem uma maior autonomia nas suas escolhas, podendo atuar com exclusividade para uma empresa ou não. Portanto, tal profissão necessita que o sujeito tenha algumas habilidades, em especial relacionadas a saber lidar com pessoas e as reclamações que podem surgir diante do produto. Dessa forma, se torna necessário investigar aspectos relacionados à satisfação no trabalho de representantes comerciais para que ocorra políticas públicas relacionadas a esses indivíduos, tornando o trabalho um ambiente prazeroso de se estar.

### **1.3 Satisfação profissional**

Na atualidade, tem se falado muito sobre a satisfação profissional e como isso impacta no ambiente profissional e também no trabalhador. A satisfação no trabalho é definida como um estado emocional agradável ou positivo, resultado da avaliação de alguém em relação a seu trabalho ou suas experiências no trabalho (CHAVES, 2011).

A pertinência da satisfação profissional surge pelo fato de ser necessário observar alguns aspectos no trabalhador como sua saúde física e mental, e como o trabalho tem auxiliado nessas perspectivas. Segundo Silva et al. (2009), tem-se observado o aumento dos ritmos e cargas de trabalho prejudiciais, o que interfere na satisfação profissional do trabalhador e dificulta a qualidade de vida do sujeito, além de interferir no processo saúde-doença.

Trabalhar em um ambiente satisfatório, onde o indivíduo se sente confortável, é um importante marco para a Satisfação do Trabalho nesse ambiente. Portanto é necessário criar um ambiente acolhedor para o trabalhador e para a empresa também, visto que o trabalho não supre apenas as necessidades financeiras do profissional, mas também as emocionais por ser uma forma de autossatisfação, auto valorização e realização pessoal (CARVALHO, 2006).

## **2. MÉTODO**

### **2.1 Delineamentos**

O presente estudo consiste em uma pesquisa exploratória explicativa descritiva não observacional com abordagem quantitativa. A pesquisa exploratória busca habituar-se a uma temática pouco conhecida e explorada, é ampliada, e tem como finalidade possibilitar uma visão geral em relação a determinado fato.

Sendo assim, a pesquisa exploratória estabelece critérios, métodos e técnicas para elaboração de uma pesquisa e visa oferecer informações sobre o objeto desta e orientar a formulação de hipóteses (CERVO, BERVIAN; SILVA, 2007). Outra importante característica da pesquisa exploratória é que ela busca preencher lacunas que tendem a se manifestar durante o processo da pesquisa realizada.

De acordo com Gil (2008), as pesquisas de forma explicativa propõem identificar os fatores que determinam ou que contribuem para ocorrência dos fenômenos. Estudos que utilizam essa pesquisa são complexos e delicados. Pois a pesquisa explicativa aponta, investiga, reconhece e executa os fenômenos desenvolvidos, além de determinar seus aspectos. Por esse motivo, é a que em maior grau investiga conhecimentos da realidade, pois esclarece motivos.

A pesquisa quantitativa é uma abordagem bastante utilizada em pesquisas com seres humanos. Ela tem como principal objetivo avaliar os dados identificados em uma amostra e generalizar estas conclusões com destino às populações interessadas na temática. Assim, a pesquisa quantitativa é focada na mensuração de fenômenos, envolvendo a coleta e análise de dados numéricos e aplicação de testes estatísticos (COLLIS, HUSSEY, 2005).

## **2.2 Participantes da pesquisa**

A amostra foi composta por seis representantes comerciais com Core (Conselho Regional dos Representantes Comerciais) ativo, com idades entre 20 a 62 anos. Os critérios de inclusão foram: estar ativo no Core por pelo menos um ano e atuar no Rio grande do Sul. Não houveram critérios de exclusão.

Dos seis sujeitos que aceitaram participar do estudo, todos eram do sexo masculino. Destes um era solteiro (16,7%), três eram casados (50%), um era divorciado (16,7%) e um era separado (16,7%). Quanto à renda individual, a variação era de R\$ 2.000 a 15000, já a renda familiar era em torno de 3.000 a 15.000. Já no nível de escolaridade, um tinha ensino fundamental incompleto, um tinha ensino médio incompleto, um tinha ensino médio incompleto, um tinha ensino superior incompleto e dois tinham ensino superior completo.

## **2.3 Instrumentos de pesquisa**

A pesquisa contou com questões biosociodemográficas e aspectos relacionados à satisfação do trabalho, assim como a utilização da Escala Indicadora de Estresse Ocupacional no Trabalho (ANEXO A). Originalmente tal escala foi criada por Cooper, Sloan e Williams (1988) e se fundamenta em quatro princípios. Moraes et al. (2000) citam cada um deles: em primeiro lugar está o suporte teórico consistente, o respaldo científico na sua estrutura, assim como sua aplicação fácil e eficiente. Em segundo, está o rigor metodológico. Em terceiro, o fato de a escala possuir um modelo dinâmico que objetiva ir se construindo à medida que entra em contato com a realidade. E o quarto consiste na ênfase empírica no qual a escala busca ser o mais útil possível, ao ter contato com a realidade.

## **2.4 Procedimentos e considerações éticas**

Este estudo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos da Universidade Federal de Santa Maria, sob o número de CAAE 62573822.4.0000.5346. Sendo fruto de um projeto de trabalho de conclusão de curso, aprovado em 2022, com parecer número 5.656103. O recrutamento dos participantes foi realizado por meio das redes sociais.

Durante a colaboração do estudo, a Escala pode propiciar aos participantes uma provável reflexão que talvez não ocorresse em suas relações cotidianas. Os integrantes da pesquisa foram informados sobre os objetivos, métodos e procedimentos, bem como sobre sua colaboração ser voluntária, havendo a possibilidade de terminar a pesquisa a qualquer momento.

Outrossim, os participantes foram informados em relação aos possíveis riscos e benefícios da colaboração na pesquisa, bem como assegurados do comprometimento dos pesquisadores com o sigilo dos dados obtidos, que foram utilizados de maneira anônima.

Ainda antes de se iniciar a pesquisa, foi elaborado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice B). A presente pesquisa considerou as exigências éticas fundamentais determinadas com base das Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa abrangendo Seres Humanos - Resolução 510/2016 e 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

Este conteúdo será registrado por cinco anos na sala da pesquisadora responsável pela pesquisa Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Aline Cardoso Siqueira, situada na Avenida Roraima, prédio 74B, sala 3205, Santa Maria/RS, CEP 97105-340. Posteriormente a esse período, o material será exterminado, certificando o sigilo dos dados dos integrantes da pesquisa. Essa condição será garantida pelo Termo de Confidencialidade dos Dados (Apêndice C).

## **2.5 Análises de dados**

Para análise de dados foram utilizadas as seguintes categorias: Comunicação entre empresa e funcionários; Motivação na empresa; Conflito no ambiente de trabalho; e Satisfação Profissional. Dito isso, durante a análise de dados foram utilizados os critérios: Satisfação, intermediário (alguma satisfação ou alguma insatisfação) e insatisfação, seguindo o exemplo do estudo de Oliveira (2016).

## **3. RESULTADOS**

Os resultados serão apresentados a seguir, conforme as categorias. Os participantes foram apresentados com a letra P da palavra participante. As características biosociodemográficas da amostra estão apresentadas na Tabela 1. A

análise indicou uma amostragem totalmente masculina, de etnia branca, com diferentes níveis de escolaridade.

**Tabela 1. Caracterização da amostra para dados sociodemográficos.**

Variáveis		F	%
Faixa Etária	20 anos	1	16,7%
	36 anos	1	16,7%
	43 anos	1	16,7%
	44 anos	2	33,3%
	62 anos	1	16,7%
Gênero	Masculino	6	100%
	Feminino	0	0%
Escolaridade	Ensino Fundamental Completo	1	16,7%

Etnia	Ensino Médio Incompleto	1	16,7%
	Ensino Médio Completo	1	16,7%
	Ensino Superior Incompleto	1	16,7%
	Ensino Superior completo	2	33,3%
	Branca	6	100%
	Parda	0	0%
	Negra	0	0%
Amarela	0	0%	

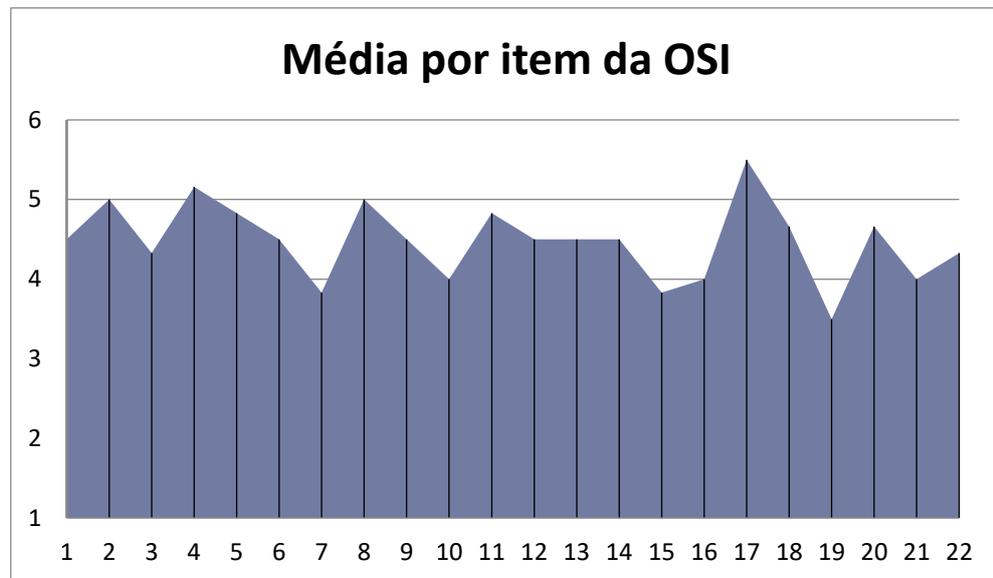
Estado Civil	Indígena	0	0%
	Solteiro	1	16,7%
	Casado	3	50,0%
	Separado	1	16,7%
	Divorciado	1	16,7%
Renda Individual	R\$3.500	1	16,7%
	R\$15.000	1	16,7%
	R\$7.000	1	16,7%
	R\$2,000	1	16,7%
	R\$7.000	1	16,7%

Renda Familiar	R\$5.000	1	16,7%
	R\$8.000	1	16,7%
	R\$15.000	1	16,7%
	R\$10.000	2	33,3%
	R\$5.4000	1	16,7%

Fonte: Elaborado pelo autor

É importante ressaltar que no questionário dois integrantes não responderam sobre a renda familiar. Outra característica encontrada na amostra se refere à atividade física. 66,7% não realizavam atividade física. Dos que realizavam, a frequência era de uma vez por semana.

A seguir, será apresentado o gráfico geral de média da Escala de Satisfação do Trabalho (OSI) por item.



O gráfico mostra que o item de maior satisfação foi o item 17 (O grau de flexibilidade e de liberdade que você julga ter em seu trabalho) e o de menor satisfação foi o 19 (Seu salário em relação à sua experiência e à sua responsabilidade que tem).

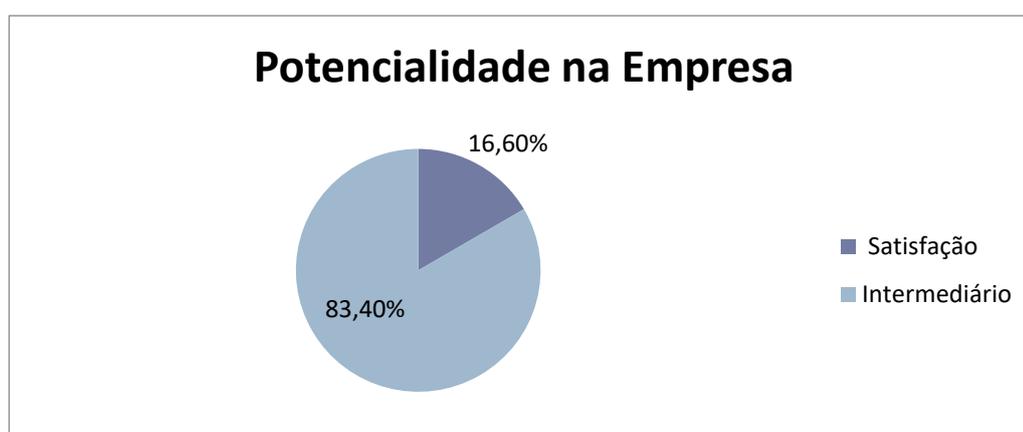
Como dito anteriormente, a pesquisa utilizou a Escala de Satisfação no Trabalho (OSI – Occupational Stress Indicador), e os dados foram agrupados nas seguintes categorias: satisfeito, intermediário e insatisfeito. Para avaliação da satisfação com cada aspecto do trabalho, as variáveis foram categorizadas em: satisfação (muita satisfação e enorme satisfação), satisfação intermediária (alguma insatisfação e alguma satisfação) e insatisfação (enorme insatisfação e muita insatisfação) (OLIVEIRA, 2016). Seguindo o exemplo do trabalho de Oliveira (2016), também será utilizado os critérios de satisfação, intermediário e insatisfação.

Em relação à comunicação no ambiente de trabalho, notou-se que 66,6% (quatro integrantes) dos participantes sentiam-se satisfeitos em relação à comunicação. Em associação ao intermediário da satisfação em relação à comunicação, 16,7% (um sujeito) reconheceu estar em parte satisfeito com o local de trabalho. Em relevância, ainda 16,7% (um integrante) não se sentia satisfeito com a comunicação na instituição de trabalho.



Fonte: Elaborado pelo autor

Em relação ao item de como a Organização absorve as potencialidades que o trabalhador julga ter, observa-se que 83,40% (cinco participantes) se localizam no nível intermediário, ou seja, não estavam satisfeitos nem insatisfeitos, já 16,7% (um integrante) possuía satisfação.



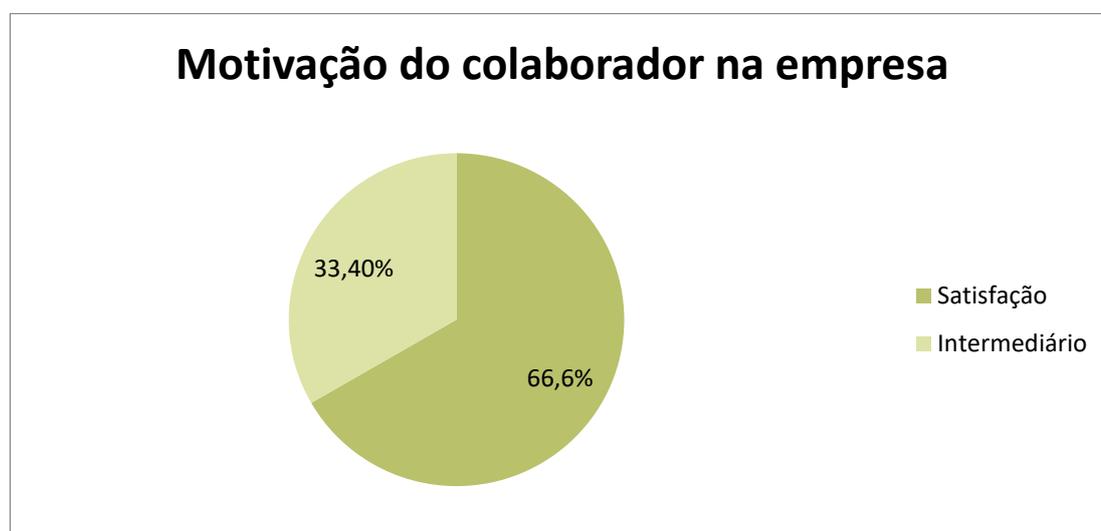
Fonte: Elaborado pelo autor

Os dados apresentados na figura a seguir demonstram que 83,3% (cinco participantes) estavam satisfeitos com os colegas de trabalho e 16,7% apresentavam estar insatisfeitos.



Fonte: Elaborado pelo autor

Na pesquisa do presente item, buscou-se analisar a motivação do colaborador na empresa. 66,6% (quatro participantes) se sentiam satisfeitos com o local de trabalho e 33,4% possuíam satisfação intermediária com relação ao ambiente de trabalho.



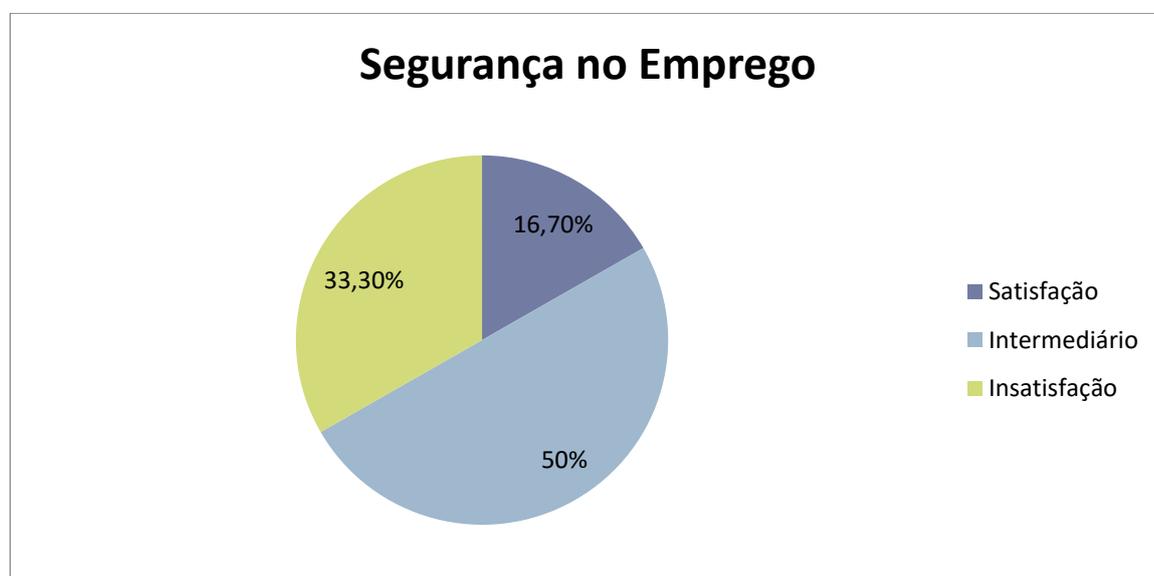
Fonte: Elaborado pelo autor

Os dados apresentados na tabela a seguir referem ao sentimento e aos esforços dentro da empresa que os integrantes da pesquisa trabalhavam. Durante o estudo, 50% (três indivíduos) sugeriram estar satisfeitos no item, 33,3 % (duas pessoas) salientam estar com alguma satisfação, considerando assim nível intermediário e 16,3% (uma pessoa) revelou estar insatisfeita com seus esforços na empresa.



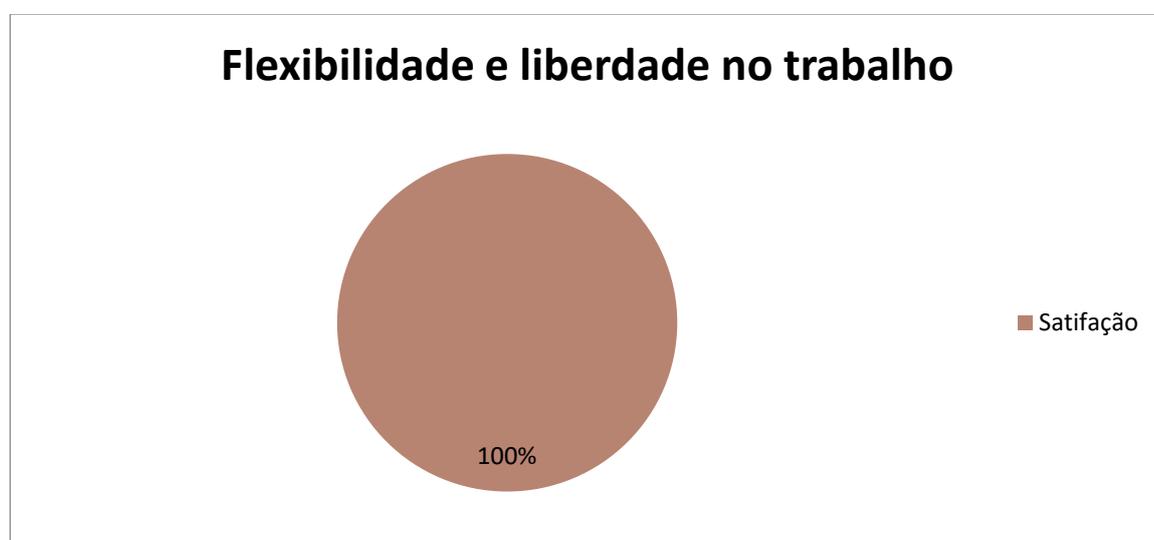
Fonte: Elaborado pelo autor

No item a seguir, que está relacionado à segurança no trabalho atual, a figura demonstra que 16,7% (um integrante) se sentia satisfeito, enquanto 50% (três integrantes) se localizam no nível intermediário e 33,3% (dois participantes) estavam com alguma insatisfação.



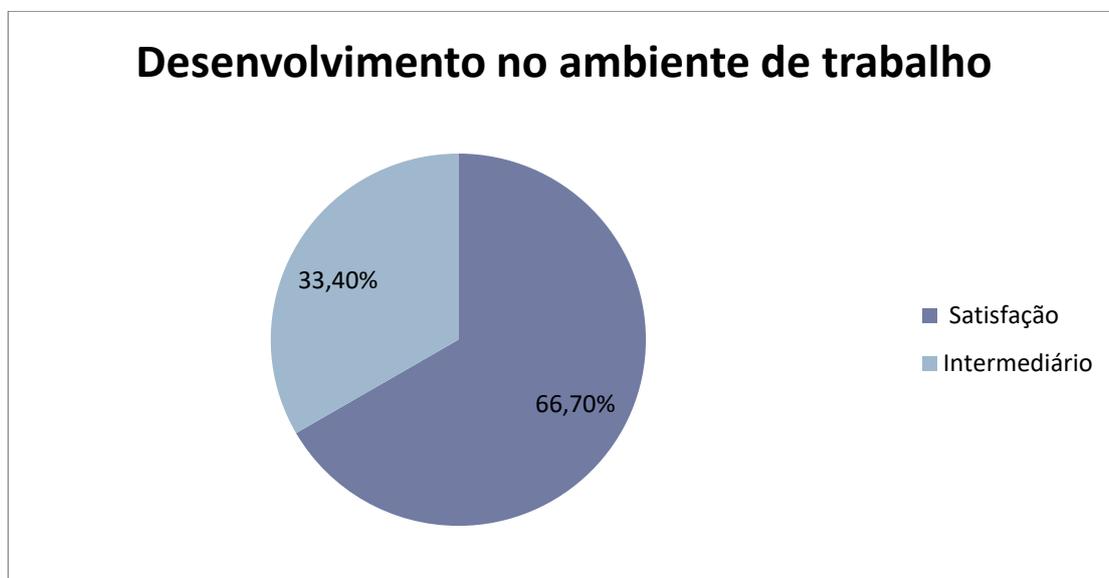
Fonte: Elaborado pelo autor

Na figura a seguir, será demonstrado o item sobre a flexibilidade e liberdade no trabalho, no qual 100% (seis integrantes) sentiam-se satisfeitos.



Fonte: Elaborado pelo autor

Na próxima figura, será demonstrado o grau em que o indivíduo se percebia capaz de crescer e se desenvolver no ambiente de trabalho. 66,7% (quatro participantes) demonstraram se sentirem muito satisfeitos, e 33,40% (dois integrantes) possuíam satisfação de modo intermediário.



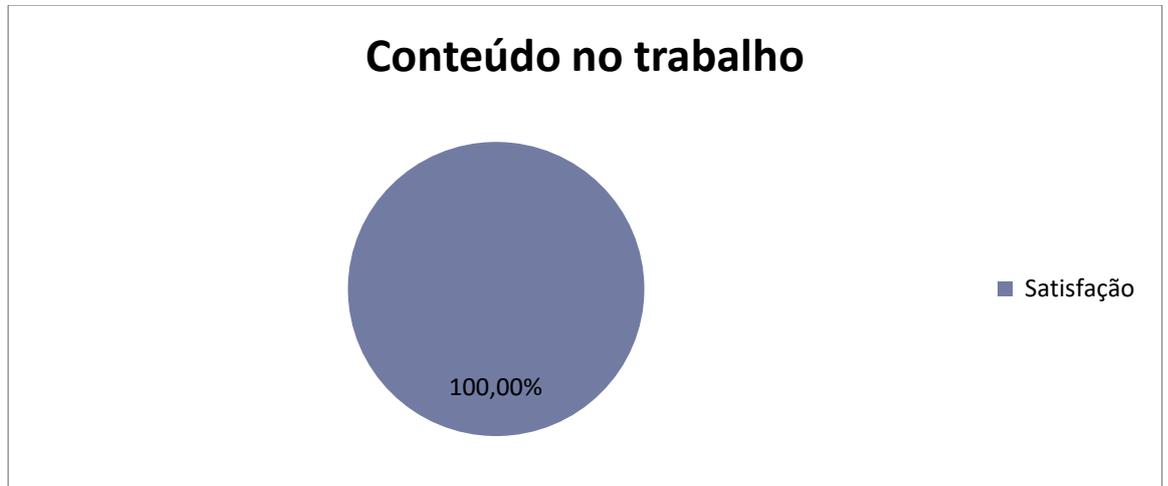
Fonte: Elaborado pelo autor

Então, relacionado a categoria de identificação externa ou realizações na empresa, observamos que 83,3% (cinco integrantes) estavam satisfeitos e 16,7% sentiam satisfação intermediária.



Fonte: Elaborado pelo autor

A seguir, podemos identificar os dados relacionados ao conteúdo do trabalho que o colaborador executa e seu sentimento nesse item. 100% (seis integrantes) demonstram estar satisfeitos com a categoria.



Fonte: Elaborado pelo autor

O próximo gráfico identificará o grau de satisfação com o estilo de supervisão que os seus superiores utilizam. 50% (três integrantes) se sentem satisfeitos, 33,30% (dois integrantes) se encontram no nível intermediário e 16,60% (um integrante) demonstrou estar insatisfeito em relação ao estilo de supervisão.



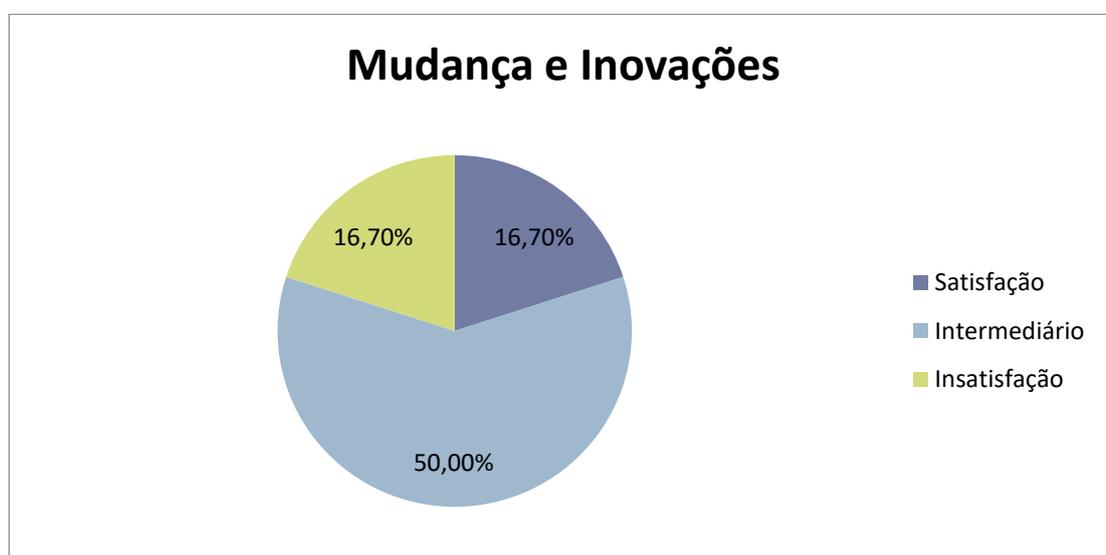
Fonte: Elaborado pelo autor

Na categoria a seguir, observa-se a forma como os conflitos são resolvidos no ambiente de trabalho. 33,3% (dois integrantes) sentiam-se satisfeitos, 16,7% (um integrante) demonstrava insatisfação.



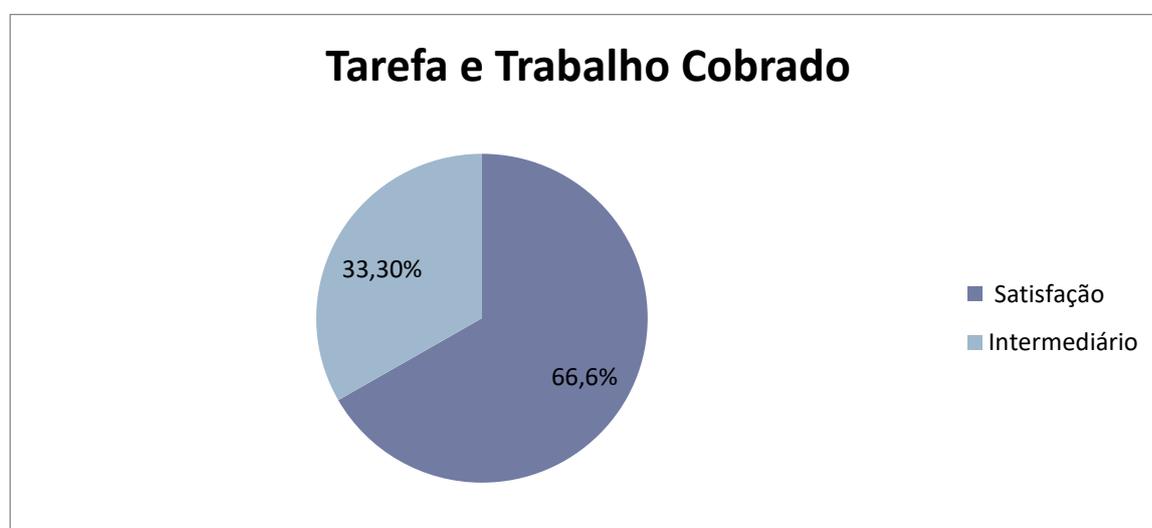
Fonte: Elaborado pelo autor

Para que não ocorram conflitos, um fator importante está relacionado a forma como mudanças e inovações são implementadas no ambiente de trabalho. A figura a seguir irá evidenciar que 16,7% (um integrante) estava satisfeito, 50% (quatro integrantes) demonstraram estar satisfeitos de forma intermediária e 16,7% (um integrante) demonstrava estar insatisfeito com o item referido.



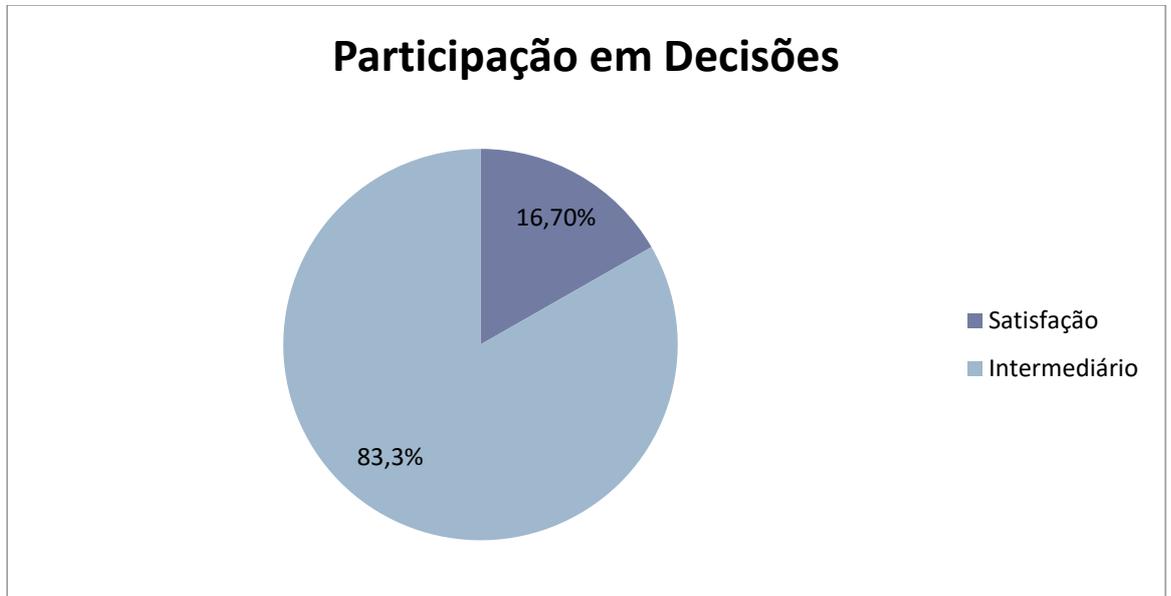
Fonte: Elaborado pelo autor

Na categoria a seguir, observa-se o gráfico sobre as tarefas e o trabalho cobrado. 66,6% (quatro integrantes) demonstraram estarem satisfeitos e 33,3% (dois sujeitos) sentiam-se satisfeitos de forma intermediária.



Fonte: Elaborado pelo autor

Na figura a seguir será demonstrado o grau de participação dos trabalhadores em decisões importantes. Sendo que 83,3% (quatro integrantes) estão satisfeitos e 16,7% (um integrante) sente satisfação intermediária.



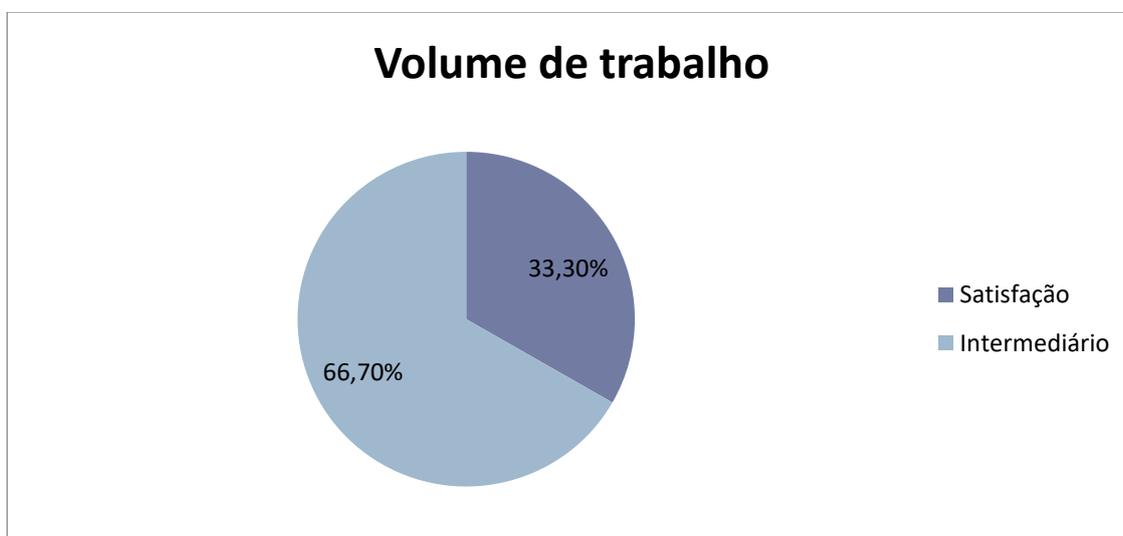
Fonte: Elaborado pelo autor

O próximo item irá demonstrar a satisfação com a estrutura organizacional da empresa. Assim, 83,3% (cinco integrantes) estavam satisfeitos, enquanto 16,7% (um integrante) demonstrou estar com satisfação intermediária.



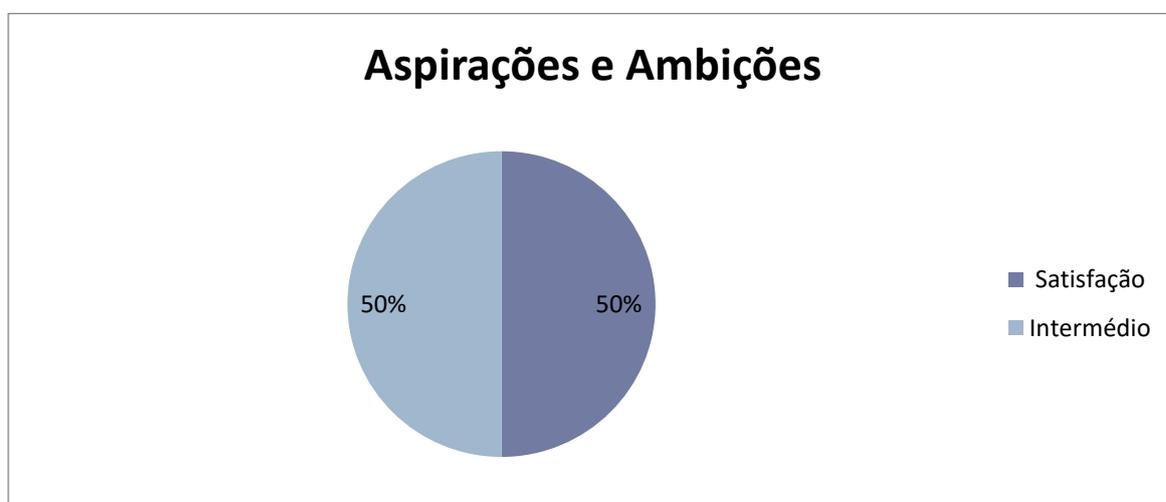
Fonte: Elaborado pelo autor

O próximo item irá referir a satisfação com o volume de trabalho realizado. 33,3% (dois integrantes) estavam satisfeitos, enquanto 66,7% demonstraram sentir satisfação intermediária.



Fonte: Elaborado pelo autor

Percebe-se que a maioria dos participantes não soube verificar pontos negativos e positivos em relação ao volume de trabalho na empresa. No item a seguir, sobre as oportunidades relacionadas ao trabalho no sentido de atingir suas aspirações e ambições, 50% (três integrantes) demonstraram estarem satisfeitos e 50% sentiam alguma satisfação (nível intermediário).



Fonte: Elaborado pelo autor

Para finalizar o trabalho, o último item destaca o grau de desenvolvimento das potencialidades na empresa. 50% (três integrantes) demonstraram satisfação e 50% (três integrantes) relataram satisfação intermediária.



Fonte: Elaborado pelo autor

## 4. DISCUSSÃO

### 4.1 Comunicação entre empresa e funcionários

Na contemporaneidade a comunicação se constitui como uma área do saber capaz de responder a um leque amplo de problemáticas (FIGARO, 2008). Quando a empresa investe no diálogo, ela não está pensando apenas no seu crescimento e sim em todas as partes interessadas nesse ambiente. Contudo, é preciso ter limites relevantes nessa comunicação, sendo de extrema importância que um profissional da psicologia possa intermediar esses movimentos, criando momentos de debates entre ambas as partes. É necessário salientar que a comunicação faz parte do nosso cotidiano, estando presente em todas as esferas da vida e sendo basilar para o desenvolvimento da pessoa enquanto sujeito, especialmente em suas relações interpessoais.

Outro ponto que merece atenção refere-se ao relacionamento entre pessoas no ambiente de trabalho. A falha da comunicação dentro da organização é dolorosa para as pessoas envolvidas e pode ser o fracasso para a empresa, pois gera desperdício de recursos que podem ser vitais para sua sobrevivência (DE ARAUJO; SIMANSKI; DE QUEVEDO, 2012). Assim, é notório que a dificuldade de se comunicar

tanto com os colegas quanto com a gestão da empresa pode trazer prejuízos como: falta de motivação, conflitos e insatisfação profissional.

Observa-se que, de forma geral, os participantes da pesquisa estavam satisfeitos com as potencialidades que julgavam ter e com a compreensão da empresa a esse critério. Esse aspecto pode estar relacionado à dinâmica e flexibilidade do trabalho, que compõe uma característica bem-vinda para indivíduos dinâmicos.

Nota-se o quanto é relevante para a empresa possuir comunicação com os colaboradores, visto que o diálogo entre ambas as partes é um importante mecanismo para que ocorra o crescimento tanto da empresa como também do funcionário. Além disso, é preciso relacionar as questões psicossociais que estão presentes no ambiente de trabalho e as pessoas que estão inseridas nesses locais, visando o bem-estar de todos. A comunicação interna que acontece entre empresa e funcionários é essencial para a excelência da empresa.

A comunicação empresarial é o processo do conjunto de métodos, técnicas, recursos, meios etc., pelo qual a empresa se dirige ao público interno (seus funcionários) e ao público externo (seus consumidores) (BAHIA, 2008). Chinem (2017) salienta que a comunicação é um bem social e um direito fundamental a todos os indivíduos, que desabrocha em nossa sociedade, e necessita ser garantido para que inúmeras vozes sejam ouvidas. Tal afirmação reforça como a comunicação dentro de uma empresa pode trazer inúmeros benefícios para a instituição em si.

Por meio da Comunicação Interna, torna-se possível estabelecer canais que possibilitem o relacionamento ágil e transparente da direção com o seu público interno, e entre os próprios elementos que integram este público (PONTES CHAVES DE MELLO, 2006). Ainda existem muitas dificuldades relacionadas à comunicação interna das organizações, pois algumas priorizam o lucro e esquecem fatores importantes para a relação funcionário-empresa. Por isso, uma das principais dificuldades enfrentadas pelas empresas atualmente, quando se fala em comunicação, é a falta de feedback (resultado) (TIBURCIO; SANTANA, 2014).

O bom relacionamento entre patrões e funcionários está relacionado à motivação que o colaborador terá com a empresa. Tendo em vista a Revolução Industrial, que ocorreu no século XIX como um importante marco para o sistema econômico, Vieira (2004) expõe que o imenso progresso do avanço tecnológico leva a uma nova sociedade baseada na propagação acelerada e extensa da informação – o que exige ainda mais comunicação no ambiente laboral.

## 4.2 Motivação na empresa

É possível observar que, em sua maior parte, os integrantes se sentiam motivados por sua profissão e por suas empresas. Porém, alguns participantes não se sentiam plenamente satisfeitos com as oportunidades pessoais em suas carreiras, o que pode depender das características pessoais e circunstanciais de cada indivíduo. Tal aspecto também pode se refletir no fator motivação. É necessário observar o motivo dos outros integrantes estarem sentindo apenas alguma satisfação.

Além disso, com relação ao item motivação aos esforços, alguns participantes possuíam certa insatisfação, outros estavam satisfeitos e ainda houveram pessoas que não estavam nem satisfeitas e nem insatisfeitas. No item flexibilidade no trabalho, todos os integrantes estavam satisfeitos. Ambas estas categorias compõem fatores importantes para a motivação dos colaboradores no ambiente de trabalho.

Observou-se que em sua maioria os integrantes se sentiam satisfeitos em relação a crescer e se desenvolver em suas empresas, o que é de extrema importância para o elemento motivação. Apenas um integrante demonstrou possuir alguma insatisfação. Entretanto, em sua totalidade, os participantes da pesquisa demonstraram estarem satisfeitos com o trabalho que realizavam na empresa, estando de certa forma, motivados, e buscando assim o melhor para atender aos clientes.

A partir dos resultados descritos acima, é possível entender que o trabalho possui inúmeras significações para o sujeito. O indivíduo pode, por exemplo, ter escolhido trabalhar com determinada profissão ou ter se candidatado a ela por necessidade. São múltiplos os motivos de uma pessoa querer se inserir no mercado de trabalho. Mas o significado do trabalho para o indivíduo reside na capacidade de construção de um objeto e de produção de significados (SALAZAR; SILVA; FATINEL, 2015).

No interior de uma empresa, é fácil constatar distintos estilos e práticas de trabalho. É necessário observar cada um deles, e como eles ajudam a empresa e o colaborador. Por esses motivos a motivação é um importante fator para se pensar no trabalho, tendo em vista que sem ela, o trabalhador não desempenhe seu ofício da melhor forma. Entre os diversos conceitos propugnados, há certa tendência comum em indicar que a motivação compõe algo que mobiliza a pessoa a realizar algo, a partir da articulação de seus motivos e desejos (SAMPAIO; MORÁVIA, 2009).

Lopes (1980) salienta que o desempenho de cada sujeito está profundamente ligado às suas habilidades, contudo, a boa execução do trabalho irá depender da motivação do colaborador. Esse é um dos principais fatores para o desempenho do trabalho. Ou seja, se o empregado estiver motivado, ele irá desempenhar seu ofício de forma plena.

Sendo assim, observa-se que estar motivando no trabalho faz diferença para o colaborador e para a empresa, que precisa investir para que isso ocorra. A motivação no trabalho se manifesta, por exemplo, quando se dá orientação ao empregado para realizar com precisão as suas tarefas e persistir na sua execução até conseguir o resultado previsto ou esperado (TAMAYO; PASCHOAL, 2003).

De acordo com Ferreira (2006), as empresas buscam encontrar fundamentos que rentabilizem a produtividade e o desenvolvimento organizacional, suportando uma demanda progressiva de reconhecer nos seus recursos humanos aqueles que desenvolvem superiores índices de motivação, e dando retornos mais competentes em face aos indicadores de performance organizacional. Assim, fica evidente que um colaborador motivado e reconhecido trabalhará com satisfação e com um maior empenho na empresa, passando pela remuneração.

A motivação precisa estar presente no cotidiano do sujeito, em tudo que ele se propõe fazer, mas para isso é necessário que ele esteja em lugares que o valorizem naquilo que ele realiza. Fatores que impulsionam as pessoas a fazerem algo estão relacionados a uma hierarquia de necessidades, como exercer um cargo, ter reconhecimento e progresso profissional (BATISTA et al., 2005). Portanto, é interessante que a empresa consiga investir na motivação dos colaboradores, fazendo com que assim ocorra um melhor investimento do sujeito na empresa.

### **4.3 Conflitos no Ambiente de Trabalho**

Neste item, foi observado que alguns integrantes estavam satisfeitos com a forma como as supervisões ocorriam, enquanto outros participantes estavam insatisfeitos; o que demonstra ser relevante observar se tal aspecto tem trazido algum tipo de sofrimento físico ou psíquico a esses trabalhadores.

Levando em consideração o item de resolução de problemas, observa-se que os resultados aparecem bastante divididos na pesquisa. Este é um dos aspectos mais

importantes, pois está relacionado às mudanças e inovações utilizadas pelos representantes comerciais e por quem trabalha com vendas.

Os conflitos nas organizações estão presentes no ambiente de trabalho de forma recorrente, interferindo no desempenho pleno do indivíduo. Todos os aspectos da vida organizacional que requerem interação e coordenação de esforços geram tendências para a ação e constituem uma fonte potencial de conflito (DEUTSCH, 2003). Conflitos são fenômenos inevitáveis na vida organizacional: eles emergem nas relações entre indivíduos de um mesmo grupo, entre grupos, entre os diferentes níveis organizacionais, e entre organizações (DIMAS; LOURENÇO; MIGUEZ, 2005).

É natural concluir que terão conflitos na empresa, porém é preciso compreender que eles não podem ser corriqueiros, e não podem atrapalhar o desempenho e o bem-estar do colaborador e também o desenvolvimento da Organização. Entretanto, nem sempre o conflito na empresa será sinônimo de prejuízo. Conflitos são importantes para que a empresa possa se desenvolver em algumas esferas. Deutsch (2003) salienta que o conflito pode surgir mesmo quando não ocorre uma incompatibilidade de interesses; por exemplo, dois membros de uma equipe podem discordar quanto ao método de aplicação do desenvolvimento em determinado produto, apesar dos objetivos serem semelhantes.

A forma como esses conflitos ocorrem é outro importante fator a ser levado em conta pela empresa e também pelo colaborador. O efeito que os conflitos têm no desempenho do grupo, na qualidade das decisões tomadas e no nível de satisfação grupal depende, de acordo com investigações recentes, do tipo de conflito que é experienciado pelo grupo (AMASON, 1996).

Gerir adequadamente os conflitos se relaciona com a capacidade de contribuir para o desempenho grupal e organizacional, satisfazendo, simultaneamente, as necessidades sociais, morais e éticas dos membros do grupo (RAHIM, 1992). Assim, é essencial que a empresa consiga gerir os conflitos que possam estar presentes, sabendo mediar e monitorar para que não ocorram prejuízos no ambiente de trabalho.

Conclui-se que tais aspectos são significativos e merecem a atenção da empresa, para que ocorram melhoras no trabalho. Dito isso, outro importante fator na relação colaborador e empresa está relacionado a satisfação profissional do sujeito.

#### 4.4 Satisfação Profissional

Em relação ao grau de participação em decisões importantes, alguns integrantes possuíam satisfação, enquanto outros participantes sentiam algum tipo de insatisfação. Em categoria relacionada, percebe-se que a maioria dos integrantes está satisfeito com a estrutura organizacional da empresa, embora um dos participantes não soube dizer se estava satisfeito ou não.

Quanto às aspirações e ambições, observa-se que os participantes se mostraram divididos, o que dificulta a observação dos pontos positivos. A satisfação profissional é relevante para que o sujeito tenha motivação ao realizar o seu trabalho. Ela é definida como um estado emocional agradável ou positivo, resultado da avaliação de alguém em relação a seu trabalho, ou suas experiências no trabalho (CHAVES; RAMOS; FIGUEIREDO, 2011).

A satisfação no trabalho é determinada por rede complexa de fatores, e pode variar conforme o grupo estudado (MELO; BARBOSA; SOUZA, 2011). Sendo assim, pode-se concluir que a satisfação profissional ocorre de forma subjetiva, diferente para cada sujeito, e que outros fatores podem estar ligados. Por exemplo, um profissional pode estar insatisfeito com a gestão da empresa, gerando frustração e estresse, enquanto outro funcionário se sente satisfeito, e realiza seu trabalho da melhor forma possível e sem prejuízos psicossociais.

Segundo a Organização Mundial do Trabalho (1984), o âmbito psicossocial do trabalho compreende a organização e os relacionamentos sociais do trabalho. Os fundamentos psicossociais na laboração são referentes ao meio que o sujeito está inserido no trabalho, com o conteúdo do ofício, com as conjunturas organizacionais e capacidades do trabalhador, com as exigências, a cultura, os motivos pessoais e de trabalho por intermédio de percepções e experiências, da saúde, do desempenho da função e da satisfação do trabalho. Então, esses aspectos são muito importantes de serem observados no interior de uma empresa e nos colaboradores inseridos nesse ambiente.

Apesar de relevante e frequentemente mencionada, a relação entre satisfação no trabalho e saúde tem sido insuficientemente pesquisada e aplicada (MARTINEZ, 2002). Desta forma, denota-se que existem poucos estudos que busquem atentar para a satisfação profissional do sujeito.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo medir a satisfação de representantes comerciais no estado do Rio Grande do Sul, em diferentes dimensões. A partir da pesquisa, identificou-se como os representantes comerciais se sentiam relacionados ao seu trabalho e também a empresa que estavam.

Percebe-se que no item 17 (flexibilidade no trabalho) a média foi mais alta, sendo este um importante componente para se obter a satisfação no ambiente laboral. Foi percebido que neste item os representantes comerciais que responderam à pesquisa se sentem satisfeitos.

Também foi observado que no item 19 (referente ao salário, experiência e responsabilidade) a média foi a mais baixa. Conclui-se que os representantes comerciais estão insatisfeitos em relação a esse elemento, o que torna este um ponto importante para ser desenvolvido em favor de os sujeitos se sentirem animados com o trabalho desempenhado.

Outro fator relevante durante o estudo está relacionado ao lazer desses profissionais. É necessário que esse momento de descanso ocorra para que não se sucedam prejuízos na saúde física e psicológica dos trabalhadores, visando assim a plena saúde desses sujeitos.

Algumas limitações podem ser observadas durante o estudo, considerando que a pesquisa foi realizada com uma pequena amostra dos representantes comerciais, o que impossibilitou análises mais robustas. Portanto, são necessárias mais pesquisas que abordem o tema, objetivando uma melhor compreensão desses aspectos.

## REFERÊNCIAS

- AMASON, Allen C. Distinguindo os efeitos do conflito funcional e disfuncional na tomada de decisões estratégicas: Resolvendo um paradoxo para equipes de alta administração. **Academy of Management Journal**, v. 39, n. 1, pág. 123-148, 1996.
- BAHIA, Juarez. **Introdução à comunicação empresarial**. Rio de Janeiro: Mauad Editora Ltda, p.1930 – 1998, 2008.
- BATALHA, Cláudio H. M. Relações sociais de dominação e resistência: “Os desafios -atuais da história do trabalho”. **Anos 90**, Porto Alegre, v. 13, n. 23, p. 87-104, 2006.
- BATISTA, Anne Aires Vieira et al. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 39, p. 85-91, 2005.
- BRASIL. Lei Complementar Nº 123, de 14/12/2006.
- CARVALHO, Glauce; LOPES, Sarita. Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral. *Arq Ciênc Saúde*, São José do Rio Preto, v. 13, n. 4, p. 215-9, 2006.
- CARVALHO, Maria do Rosário. O constructo das representações sociais: implicações metodológicas. In: MOREIRA, Antônio Paredes (org.). *Representações sociais: teoria e prática*. João Pessoa, Editora da UFPB, 2001.
- CAVEDON, Neusa Rolita. As representações sociais dos universitários sobre o trabalho. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração - ENANPAD, 23. Foz do Iguaçu. Anais. Anpad, 1999.
- CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro, A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson, 2007.
- COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Bookman, 2005.
- COSTA, L. M. C.; MERCHAN-HAMANN, E. Pandemias de influenza e a estrutura sanitária brasileira: breve histórico e caracterização dos cenários. **Revista Pan-Amazônica de Saúde**, Distrito Federal – Brasília n. 7, v. 1, 2016.
- DA SILVA, Mygre Lopes; DA SILVA, Rodrigo Abbade. Economia brasileira pré, durante e pós-pandemia do covid-19: impactos e reflexões. **Observatório Socioeconômico da Covid-FAPERGS**, 2020.
- DE ARAUJO, Denise Castilhos; SIMANSKI, Elida Sandra Soares; DE QUEVEDO, Daniela Muller. Comunicação interna: relação entre empresa e colaboradores, um estudo de caso. **BBR-Brazilian Business Review**, Vitória, v. 9, n. 1, p. 47-64, 2012.
- DIMAS, Isabel Dórdio; LOURENÇO, Paulo Renato; MIGUEZ, José. Conflitos e desenvolvimento nos grupos e equipas de trabalho: Uma abordagem integrada. **Psychologica**, Coimbra, v. 38, p. 103-119, 2005.

EUTSCH, Morton. Cooperação e conflito: uma perspectiva pessoal sobre a história do estudo psicológico social da resolução de conflitos. **Manual internacional de trabalho em equipe organizacional e trabalho cooperativo**, Niterói, p. 9-43, 2003.

FERREIRA, Victor Cláudio Paradela et al. A representação social do trabalho: uma contribuição para o estudo da motivação. **Estação científica**, Rio de Janeiro, v. 1, p. 1-13, 2005.

FIGARO, Roseli. **Relações de comunicação no mundo do trabalho**. São Paulo: Annablume Editora, ed. 1º, p. 160. 2008.

GRACEFFA, S.; HEUSCH, S. Reinventing the world of work. Transfer: European Review of Labour and Research, v.23, n.3, p. 359–365. 2017.

JERKE, Daniel Leite; ROBERTO, José. DIFERENÇA ENTRE VENDEDOR E REPRESENTANTE COMERCIAL. Rio de Janeiro, 2010.

JODELET, D., 1985. La representación social: Fenómenos, concepto y teoría. In: *Psicología Social* (S. Moscovici, org.), pp. 469-494, Barcelona: Paídos.

JÚNIOR, Severino Domingos da Silva; COSTA, Francisco José. Mensuração e escalas de verificação: uma análise comparativa das escalas de Likert e Phrase Completion. **PMKT–Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia**, v. 15, n. 1-16, p. 61, 2014.

LOPES, Tomas de Vilanova Monteiro. **Motivação no trabalho**. FGV, Instituto de Documentação, Editora da Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 1980.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho-uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 30, p. 69-79, 2005.

MARTINEZ, Maria, Carmem. As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do Trabalhador. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

MATTEI, Lauro. A crise econômica decorrente do COVID-19 e as ações da equipe econômica do atual governo. *NECAT*, Santa Catarina, n. 35, p. 1–31, 2020.

MELO, Márcia Borges de; BARBOSA, Maria Alves; SOUZA, Paula Regina de. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. **Revista latino-americana de Enfermagem**, São PAULO, v. 19, p. 1047-1055, 2011.

MIRANDA, Fernando Silveira Melo Plentz. A mudança do paradigma econômico, a Revolução Industrial e a positivação do Direito do Trabalho. **Revista Eletrônica Direito, Justiça e Cidadania**, v. 3, n. 1-2012, 2012.

MORAES, Lúcio Flávio Renault de et al. O diagnóstico do estresse ocupacional em gerentes do setor de prestação de serviços em Belo Horizonte. **ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD**, Belo Horizonte v. 22, 2000.

MOSCOVICI, Serge. La psychanalyse: son image et son public: etude sur la representation sociale de la psychanalyse. Paris: Presses Universitaires de France, 1961. Ninth Session. Geneva: International Labour Office.

Nardi, H. C. Subjetividade e trabalho. In: P.F.Bendassoli; J.E.Borges-Andrade (org) Dicionário de psicologia do trabalho e das organizações, São Paulo: Casa do Psicólogo, 2015, p.635-640.

OLIVEIRA, Elisângela Magel. Report of the Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health – a transformações no mundo do trabalho, da revolução industrial aos nossos dias/word of work transformations-from industrial revolution to our days. **Caminhos de Geografia**, v. 5, n. 11, 2004.

OLIVEIRA, Viviane Magalhães de. Satisfação profissional do enfermeiro em unidades de hemodiálise do Distrito Federal. 2016. Organização Internacional do Trabalho – International Labour Office (1984).

PINTO, Ana Flávia Aparecida. Gestão de pessoas: percepções de representantes comerciais do setor calçadista. Mariana 2018.

PONTES CHAVES DE MELO, Vanêssa. Comunicação interna e sua importância nas organizações. **Tecitura**, Bahia v. 1, n. 1, 2006.

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; LÉDA, Denise Bessa. O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva. **Estudos e pesquisas em psicologia**, Rio de Janeiro. v. 4, n. 2, p. 76-83, 2004.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Quem Responde pelo Desempenho Limitado da Produção Científica em Administração no Brasil?. Opinião, Informativo ANPAD, 2004.

SALAZAR, Kassia de Aguiar; SILVA, Alfredo Rodrigues Leite da; FANTINEL, Leticia Dias. As relações simbólicas e a motivação no trabalho voluntário. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 16, p. 171-200, 2015.

SAMPAIO, J. R.; MORÁVIA, C. B. Motivação de voluntários em Creche do Terceiro Setor. **II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, Curitiba**, Curitiba, 2009.

SCHMIDT, Maria Luiza Gava et al. Significados e sentidos do trabalho: reflexões para a atuação do médico do trabalho na contemporaneidade. **Revista Psicologia, Diversidade e Saúde**, v. 6, n. 2, p. 138-142, 2017.

SILVA, Karina Ramos da Estresse no Ambiente de trabalho: causas, conseqüências e prevenções. Fundação Educacional do Município de Assis. Fema: Assis, 2013, p. 47.

SIQUEIRA, Marcus VS; DIAS, Cledinaldo A.; MEDEIROS, Bárbara N. Solidão e trabalho na contemporaneidade: as múltiplas perspectivas de análise. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 20, 2019.

SWAN J.A., MORAES L.F.R., COOPER C.L. Developing the occupational stress indicator (OSI) for use in Brazil: a report on the reliability and validity of the translated OSI. *Stress Med*, São Paulo, 1993; v.9, p.247-253, 1993.

TAMAYO, Alvaro; PASCHOAL, Tatiane. A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 7, p. 33-54, 2003.

TIBURCIO, Santana Jussara; SANTANA, Lídia Chagas. A comunicação interna como estratégia organizacional. **Revista de Iniciação Científica Cairu, Salvador**, n.0, v.1, 2014.

VIEIRA, Roberto Fonseca. **Comunicação Organizacional**. Mauad Editora Ltda, Rio de Janeiro, 2004.

## Apêndice A

### CONVITE PARA PESQUISA: SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DE REPRESENTANTES COMERCIAIS NO RIO GRANDE DO SUL UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

#### CURSO DE PSICOLOGIA

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do estudo: Satisfação Profissional de Representantes Comerciais do Rio Grande do Sul

Pesquisador responsável: Aline Cardoso Siqueira

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/Departamento de Psicologia

Telefone e endereço postal completo: (55) 3220-0000. Avenida Roraima, 1000, prédio 74b, sala 3205, 97105-970 - Santa Maria - RS.

Local da coleta de dados: Os dados serão obtidos através de questionário online enviado os Representantes Comerciais do Rio Grande do Sul.

NÓS, Aline Cardoso Siqueira e Daniel Machado de Bairros, responsáveis pela pesquisa Satisfação Profissional de Representantes comerciais do Rio Grande do Sul, o convidamos a participar como voluntário deste nosso estudo.

Por meio desta pesquisa, pretende-se medir a satisfação do trabalho de representantes comerciais no Rio Grande do Sul. Acreditamos que ela seja importante porque medir a satisfação profissional, juntamente com o bem-estar pessoal, pode refletir o seu desempenho dentro de sua ocupação. Para o desenvolvimento deste estudo, será feito o seguinte: O presente estudo trata-se de uma pesquisa exploratória, explicativa, descritiva, não observacional com abordagem quantitativa. Sua participação constará em responder ao questionário online.

Sendo sua participação voluntária, você não receberá benefício financeiro. Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores.

É possível que aconteçam desconfortos ou riscos mínimos, tais como cansaço no decorrer do questionário. Desta forma, caso ocorra algum problema decorrente de sua participação na pesquisa, você terá acompanhamento e assistência em caso de

evidência de algum desconforto ou dano, o participante poderá desistir do envolvimento do projeto. Fica, também, garantido o seu direito de requerer indenização em caso de danos comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa.

Os benefícios que esperamos com estudo são pela expressão de emoções, reflexão sobre suas atividades pessoais e profissionais e conhecimento sobre a área de estudo.

Você tem garantida a possibilidade de não aceitar participar ou de retirar sua permissão a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão.

Se você decidir não participar não haverá prejuízo ao seu tratamento de saúde, sendo garantida a assistência e tratamento preconizado para sua situação clínica. Durante todo o período da pesquisa você terá a possibilidade de tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento. Para isso, entre em contato com algum dos pesquisadores (alinecsiq@ufsm.br ou daniel29bairros@gmail.com) ou com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão ser divulgadas em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

### **Questionário bio sociodemográfico**

Nome:

Idade:

Sexo:

Estado civil:

Você tem filhos? Se sim, quantos?

Grau de escolaridade?

Possui religião? Se sim, qual?

Qual sua raça/cor?

Qual sua média aproximada de renda nos últimos 3 meses?

Qual a média aproximada da renda mensal da sua família nos últimos 3 meses?

Há quanto tempo você trabalha como representante comercial?

Você pratica algum tipo de atividade física? Se sim, com qual frequência?

Dentre suas atividades que considera de lazer, com que frequência costuma fazê-las?

Quantos dias da semana você se desloca a outro local, precisando posar em hotéis ou locais que não seja a sua residência?

## Apêndice B

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do estudo: Satisfação Profissional de Representantes Comerciais do Rio Grande do Sul

Pesquisador responsável: Aline Cardoso Siqueira

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria/Departamento de Psicologia

Telefone e endereço postal completo: (55) 3220-0000. Avenida Roraima, 1000, prédio 74b, sala 3205, 97105-970 - Santa Maria - RS.

Local da coleta de dados:

Eu, Aline Cardoso Siqueira e Daniel Machado de Bairros, responsável pela pesquisa Satisfação Profissional de Representantes comerciais do Rio Grande do Sul, o convidamos a participar como voluntário deste nosso estudo.

Por meio desta pesquisa pretende-se medir a satisfação do trabalho de representantes comerciais no Rio Grande do Sul. Acreditamos que ela seja importante porque medir a satisfação profissional, juntamente com o bem-estar pessoal, podem estar refletindo o seu desempenho dentro de sua ocupação. Para o desenvolvimento deste estudo será feito o seguinte: O presente estudo trata-se de uma pesquisa exploratória, explicativa, descritiva, não observacional com abordagem quantitativa. Sua participação constará em responder ao questionário online.

Sendo sua participação voluntária, você não receberá benefício financeiro. Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores.

É possível que aconteçam os seguintes desconfortos ou riscos. Podem envolver riscos mínimos, tais como cansaço no decorrer do questionário. Desta forma, caso ocorra algum problema decorrente de sua participação na pesquisa, você terá acompanhamento e assistência em caso de evidência de algum desconforto ou dano, o participante poderá desistir do envolvimento do projeto. Fica, também, garantido o seu direito de requerer indenização em caso de danos comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa.

Os benefícios que esperamos com estudo são pela expressão de emoções, reflexão sobre suas atividades pessoais e profissionais e conhecimento sobre a área de estudo.

Você tem garantida a possibilidade de não aceitar participar ou de retirar sua permissão a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão.

Se você decidir não participar não haverá prejuízo ao seu tratamento de saúde, sendo garantida a assistência e tratamento preconizado para sua situação clínica. Durante todo o período da pesquisa você terá a possibilidade de tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento. Para isso, entre em contato com algum dos pesquisadores ou com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão ser divulgadas em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

### **Autorização**

Eu, \_\_\_\_\_, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e ter tido a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas, estou suficientemente informado, ficando claro para que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade. Diante do exposto e de espontânea vontade, expresso minha concordância em participar deste estudo e assino este termo em duas vias, uma das quais foi-me entregue.

Santa Maria (RS), .... de ..... de 20.....

## Anexo A

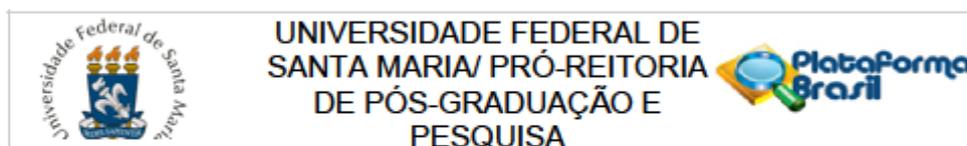
Instrumento elaborado por Cooper (ROBERTSON et al. 1990) validado e traduzido para português por Swan, Moraes e Cooper (SWAN et al. 1993). Versão em português da escala disponível em Couto (2000). A presente escala da Satisfação no Trabalho com características específicas do trabalho.

Em cada pergunta, assinale a opção que mais se aproxima do seu sentimento relacionado ao aspecto de trabalho em questão. 1- enorme insatisfação; 2- muita insatisfação; 3- alguma insatisfação; 4- alguma satisfação; 5- muita satisfação; 6- enorme satisfação.

1. Comunicação e forma de fluxo de informação na empresa em que você trabalha	6	5	4	3	2	1
2. Seu relacionamento com outras pessoas na empresa em que você trabalha	6	5	4	3	2	1
3. O sentimento que você tem a respeito de como seus esforços são avaliados	6	5	4	3	2	1
4. O conteúdo do trabalho que você faz	6	5	4	3	2	1
5. O grau em que você se sente motivado por seu trabalho	6	5	4	3	2	1
6. Oportunidades pessoais em sua carreira atual	6	5	4	3	2	1
7. O grau de segurança no seu emprego atual	6	5	4	3	2	1
8. A extensão em que você se identifica com a imagem externa ou realizações de sua empresa	6	5	4	3	2	1
9. O estilo de supervisão que seus superiores usam	6	5	4	3	2	1
10. A forma pela qual mudanças e inovações são implementadas	6	5	4	3	2	1
11. O tipo de tarefa e o trabalho em que você é cobrado	6	5	4	3	2	1
12. O grau em que você sente que você pode crescer e se desenvolver em seu trabalho	6	5	4	3	2	1
13. A forma pela qual os conflitos são resolvidos	6	5	4	3	2	1
14. As oportunidades que seu trabalho lhe oferece no sentido de você atingir suas aspirações e ambições	6	5	4	3	2	1
15. O seu grau de participação em decisões importantes	6	5	4	3	2	1
16. O grau em que a organização absorve as potencialidades que você julga ter	6	5	4	3	2	1
17. O grau de flexibilidade e de liberdade que você julga ter em seu trabalho	6	5	4	3	2	1
18. O clima psicológico que predomina na empresa em que você trabalha	6	5	4	3	2	1

19. Seu salário em relação à sua experiência e à sua responsabilidade que tem	6	5	4	3	2	1
20. A estrutura organizacional da empresa em que você trabalha	6	5	4	3	2	1
21. O volume de trabalho que você tem para desenvolver	6	5	4	3	2	1
22. O grau em que você julga estar desenvolvendo suas potencialidades na empresa em que trabalha	6	5	4	3	2	1

## Anexo B



UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA MARIA/ PRÓ-REITORIA  
DE PÓS-GRADUAÇÃO E  
PESQUISA

**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DE REPRESENTANTES COMERCIAIS NO RIO GRANDE DO SUL

**Pesquisador:** ALINE CARDOSO SIQUEIRA

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 62573822.4.0000.5346

**Instituição Proponente:** Universidade Federal de Santa Maria/ Pró-Reitoria de Pós-Graduação e

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 5.856.103

**Apresentação do Projeto:**

O projeto intitulado SATISFAÇÃO PROFISSIONAL DE REPRESENTANTES COMERCIAIS DO RIO GRANDE DO SUL, se refere a um Projeto de Trabalho Final de Graduação do Curso de Psicologia, da Universidade Federal de Santa Maria.

Em sua estruturação é apresentada a introdução, problema de pesquisa, justificativa, objetivos, revisão de literatura, método, cronograma, orçamento e referências.

Trata-se de uma pesquisa exploratória, explicativa, descritiva, não observacional com abordagem quantitativa. Será realizada uma pesquisa com representantes comerciais do Rio Grande do Sul. Participarão da pesquisa cerca de 30 profissionais, que será confirmado com um cálculo amostral. Os critérios de inclusão são: estar cadastrado no onselho Regional dos Representantes Comerciais por pelo menos um ano e atuar no Estado do Rio Grande do Sul. Não haverá critérios de exclusão. O instrumento será digitado em formulário do google forms e será encaminhado para representantes comerciais do Estado do Rio Grande do Sul, por meio do procedimento bola de neve.

**Objetivo da Pesquisa:**

Geral: medir a satisfação do trabalho de representantes comerciais no Rio Grande do Sul.

**Endereço:** Avenida Roraima, 1000 - Prédio da Reitoria - 7º andar - sala 763 - Sala Comitê de Ética - 97105-900 - Santa  
**Bairro:** Camobi **CEP:** 97.105-970  
**UF:** RS **Município:** SANTA MARIA  
**Telefone:** (55)3220-9362 **E-mail:** cep.ufsm@gmail.com