



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS DE ITAPORANGA-PB
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

LUCIENE NUNES DA SILVA LEMOS

**MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS DA SAÚDE DA
ZONA URBANA DO MUNICÍPIO DE ITAPORANGA-PB**

ITAPORANGA – PB

2018

LUCIENE NUNES DA SILVA LEMOS

**MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICO DA SAÚDE DA ZONA
URBANA DO MUNICÍPIO DE ITAPORANGA-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Dra. Soraia Carvalho de Souza.

ITAPORANGA – PB

2018

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

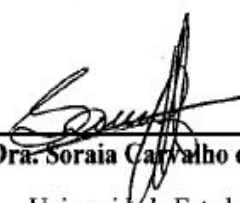
S586m Silva, Luciene Nunes da.
Motivação e satisfação de servidores públicos da saúde da zona urbana do município de Itaporanga-PB. [manuscrito] / Luciene Nunes da Silva. - 2018.
27 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância, 2018.
"Orientação : Profa. Dra. Soraia Carvalho de Souza , Coordenação do Curso de Ciências Biológicas - CCBSA."
1. Motivação. 2. Satisfação profissional. 3. Servidor público. I. Título
21. ed. CDD 658.314

LUCIENE NUNES DA SILVA LEMOS

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICO DA SAÚDE DA ZONA URBANA DO MUNICÍPIO DE ITAPORANGA-PB

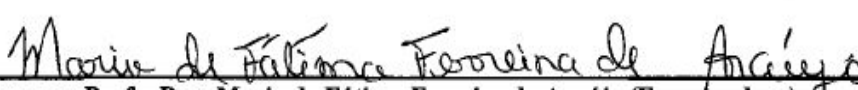
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba, como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Monografia submetida e aprovada em 07/ 07/ 2018 pela banca examinadora:




Prof.ª. Dra. Soraia Carvalho de Souza (Orientadora)

Universidade Estadual da Paraíba
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas



Profa. Dra. Maria de Fátima Ferreira de Araújo (Examinadora)

Universidade Estadual da Paraíba
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas



Profa. Ma. Joyce Aristercia Siqueira (Examinadora)

Universidade Estadual da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas

ITAPORANGA – PB

2018

Aos meus pais, Antonio Manoel da Silva e
Luzia Nunes da Silva, a todos os meus
Amados irmãos. DEDICO.

AGRADECIMENTOS

A Deus que nos deu o dom da vida e a oportunidade de vivê-la, nos concedeu coragem para lutar e perseverança para vencer, por ter-me guiado e apoiado sempre. Aos Meus amados pais **Antônio Manoel da Silva e Luzia Nunes da Silva** que me deram a vida e me ensinaram a vivê-la com dignidade, que apoiaram e iluminaram os caminhos obscuros com afeto e dedicação para que os trilhassem sem medo e cheio de esperanças. A minha família que me apoiou e me incentivou para que eu pudesse trilhar esse caminho com perseverança e coragem.

A verdadeira motivação vem de realização,
desenvolvimento pessoal, satisfação no trabalho e reconhecimento.

Frederick Herzberg

SUMÁRIO

RESUMO.....	9
1. INTRODUÇÃO.....	9
2. REVISÃO LITERÁRIA.....	10
3. METODOLOGIA	12
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	13
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
ABSTRACT	23
REFERÊNCIAS	25
APÊNDICE A: Questionário aplicado com servidores públicos da saúde da zona urbana do município de Itaporanga-PB.....	28

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS DA SAÚDE DA ZONA URBANA DO MUNICÍPIO DE ITAPORANGA-PB

Luciene Nunes da Silva Lemos ¹

RESUMO

É verdade que, se a motivação e satisfação existem ou para que ela ocorra, deve ser estimulada e aceita pelo trabalhador. Assim, os fatores que causam satisfação estão relacionados à própria tarefa. A pesquisa tem como objetivo avaliar a motivação e satisfação de servidores em seu ambiente de trabalho. O presente estudo realizou levantamento bibliográfico. Trata de uma pesquisa de campo, de natureza aplicada, de abordagem quantitativa, utilizando questionário como instrumento de pesquisa para obtenção dos resultados. Pela análise da pesquisa realizada constatou-se que a maioria dos servidores é do sexo feminino e técnicos de enfermagem. Observou-se que o maior número de entrevistados foram daqueles que tem tempo de serviço menor que cinco anos e a maioria declarou como satisfeitos; a insatisfação está relacionada com a remuneração salarial e com as poucas chances de crescer no seu meio de trabalho. São poucas às vezes que os entrevistados se sentiram estimulados mesmo sabendo que seu trabalho é importante. Conclui-se que todos os objetivos foram alcançados e que a instituição não oferece uma série de benefícios altamente competitivos em relação às chances de crescer no seu ambiente de trabalho, desvalorizando as capacidades e habilidades dos seus servidores.

Palavras-chave: Motivação. Satisfação. Servidor público.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por escopo investigar a motivação e satisfação de servidores públicos municipais sobre a qualidade nos serviços da saúde pública da cidade de Itaporanga-PB.

A seguir, serão apresentados o contexto no qual se realiza a pesquisa, e o problema proposto, bem como o objetivo e justificativa pelo qual será realizado o estudo.

Devido às mudanças que ocorrem com a globalização e a ascensão das tecnologias, as empresas e serviço público tendem a se adaptar a um novo processo no qual possam atender as necessidades dos consumidores, sendo necessário a prestação de serviços com qualidade (LOPES, 2011).

¹ Aluna de Graduação em Administração Pública na Universidade Estadual da Paraíba – Campus de Itaporanga.
Email: lucinhaantonio@gmail.com

“A qualidade total nos serviços engloba, todos os que com ela interagem, ou seja, funcionários e administradores, pressupõe que cada pessoa próxima ao indivíduo é considerada um cliente” (LAS CASAS, 2008).

É de suma importância oferecer serviços com qualidade, ressaltando as instituições de serviço público, que precisam criar mecanismos eficientes para atender as perspectivas da sociedade (LOPES, 2011).

Sabemos que a motivação e satisfação humana para o trabalho permanece ainda como um dos grandes desafios dentro da realidade das organizações. Apesar das inúmeras e complexas teorias, na prática, a motivação continua sendo vista com simplicidade, porém com maior atenção se identifica que as pessoas estão desmotivadas em seu trabalho. Fala-se até que as motivações estão “em crise” e isto tem levado teóricos, pesquisadores e gestores à busca de “receitas”, “fórmulas” e “técnicas” que, muitas vezes, acabam transformando-se em modismos (BRUNELLI, 2008).

Diante do contexto levantado, o presente trabalho visa apurar respostas através de questionários sobre a motivação e satisfação no ambiente de trabalho de servidores públicos da saúde pública da cidade de Itaporanga-PB.

A pesquisa justifica-se em três aspectos teórico, prático e social. No âmbito teórico ressalta a contribuição bibliográfica para o conhecimento maior sobre o tema, visto que será relacionado com demais trabalhos já feitos anteriormente. No âmbito prático, contribuirá para que a Instituição, conheça as necessidades dos servidores, e assim possa perceber suas falhas e acertos e por fim buscar melhorias na prestação dos seus serviços. No âmbito social, o presente estudo contribuirá para o conhecimento da sociedade sobre o tema abordado, vendo que o estudo é viável diante das necessidades exigidas pelo atual mercado e a qualificação dos servidores, sendo assim é importante o papel da Instituição em atender as necessidades da sociedade e proporcionar benefícios.

Desta forma, o objetivo deste trabalho é avaliar a motivação e satisfação no local de trabalho de servidores da saúde pública da zona urbana do município de Itaporanga-PB.

2. REVISÃO LITERÁRIA

Nas últimas décadas, tem existido no mundo rápidas mudanças em todos os campos do conhecimento, sejam eles políticos, econômicos, social e principalmente na conduta humana das organizações. Davis e Newstrom (2002) afirmam que “as organizações são sistemas sociais” que combinam ciência e pessoas, tecnologia e humanismo, ressaltando que o

progresso da sociedade depende de organizações eficazes. Complementam que “o comportamento organizacional é o estudo e a aplicação do conhecimento sobre como as pessoas agem dentro das organizações”.

A humanidade vem se tornando menos centralizadas e individualistas e mais conscientes do papel dos trabalhadores e sua importância na aquisição de bons resultados tanto para os serviços privados como para o serviço público. Como a competitividade dos mercados são bastantes acirradas, as empresas precisam se destacarem umas das outras, gerando um diferencial que a torne líder, e isso é importante começar interiormente na própria instituição como também no serviço público com seus trabalhadores. É verdade que, se a motivação existe ou para que ela ocorra, deve ser estimulada pela instituição e/ou pelo empregador público e aceita pelo trabalhador. A pessoa que trabalha desmotivada não desempenha com sucesso sua função no trabalho, e, por sua vez não consegue atingir suas metas e objetivos de maneira eficiente. Isso se dá, pelo fato de que o funcionário é peça fundamental para a empresa, e essa não consegue manter um nível de satisfação considerável do funcionário (FIGUEIREDO et al., 2006).

Segundo o Dicionário aurélio (2002), motivação é ato ou efeito de motivar, exposição de motivos ou causas, conjunto de fatores, os quais agem entre si, e determinam a conduta de um indivíduo (móbil+ções). Motivar – Dar motivo a, causar, despertar o interesse por (aula, conferencia, atividade, etc.), ou de (alguém), incitar, mover, estimular. Motivo – causa, razão, Fim, Intuito.

De acordo com Maximiano (2000), a palavra motivação (derivada do latim *motivus*, *movere*, que significa mover) indica o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano. Portanto motivação pode ser definida como um motivo que leva a ação é tudo aquilo que leva a pessoa a determinado comportamento. A psicologia nos descreve a motivação como sendo uma força propulsora (desejo) por trás de todas as ações de um organismo. Na administração, motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoas para alcance de uma determinada meta (FREITAS, 2009). Já de acordo com Griffin e Moorhead (2006) motivação “é um conjunto de forças que leva as pessoas a se engajar numa atividade em vez de outra”. Pessoas possuem metas e objetivos diferentes, por isso que não se pode afirmar se esta pessoa está motivada ou não, então do ponto de vista dos executivos e gerentes, a meta é motivar as pessoas de acordo com o que é melhor para

organização, mas pensando também em relacionar isto com os objetivos e metas que cada um possui.

Para Dubrin (2008), a motivação é uma das mais poderosas forças, na medida em que as pessoas se esforçam para atingir uma meta que trará satisfação de suas necessidades. Os funcionários motivados se preocupam com a empresa, mas não é tarefa fácil encontrar pessoas motivadas. As organizações nem sempre criam condições motivacionais suficientes para aumentar a qualidade de vida das pessoas e trazer interesse e satisfação no trabalho (MAXIMIANO, 2006). Infelizmente, em muitas organizações é muito comum encontrar um grande contingente de pessoas que não nutrem a menor motivação por aquilo que fazem esses trabalhadores não experimentam, portanto, nenhuma satisfação ou realização pessoal gerada por aquilo que fazem em seu trabalho (BERGAMINI, 2006). Assim, os fatores que causavam satisfação estão relacionados à própria tarefa, relações com o que ele faz, reconhecimento pela realização da tarefa, natureza da tarefa, responsabilidade, promoção profissional e capacidade de melhor executá-la. Tal identificação é fundamental para resultados eficazes na organização, do ponto de vista dos próprios objetivos organizacionais (GOMES, 2003).

No entanto, como há poucos estudos sobre motivação e satisfação em relação à comunicação e à organização do trabalho, decidiu-se identificar e incluir questões com essas naturezas, bem como relativas a recompensas que, embora fartamente estudadas, têm gerado diferentes resultados e interpretações, isto é, a recompensa externa foi identificada como motivadora (PINTO, 2011).

3. METODOLOGIA

O estudo foi realizado no período de novembro de 2017 a fevereiro de 2018 em órgão governamental de saúde da zona urbana do município de Itaporanga-PB, localizada no vale do Piancó, região sertão da paraíba.

A pesquisa baseou-se em levantamento bibliográfico e artigos científicos sobre o tema, por meio dos quais podem adquirir dados com finalidade de elaborar conceitos que contribuam para o estudo em questão (FERRI, 2014). Realizou-se levantamento de dados por meio de questionários, aplicados a 33 servidores do serviço de saúde pública do município.

O presente estudo trata de uma pesquisa de campo, de natureza aplicada, de abordagens quantitativa e também qualitativa, e com objetivos exploratórios.

Entende-se por pesquisa de campo como aquela em que o pesquisador assume o posto de observador e explorador, coletando diretamente as informações do local em que se deram ou surgiram os fatos, depois é feita a análise e à interpretação desses dados, com base numa fundamentação teórica consistente, com objetivo de compreender e explicar o problema pesquisado. Ela caracteriza-se pelo contato direto com o acontecimento de estudo a partir do emprego de métodos como observações, entrevistas e questionários onde o pesquisador busca as informações necessárias para o objeto de estudo (BARROS e LEHFELD, 2007).

Do ponto de vista da abordagem, o estudo quantitativo envolve a coleta sistemática de informações numéricas, normalmente mediante condições de controle, além da análise dessas informações utilizando procedimentos estatísticos (POLIT e HUNGLER, 2005). Esse método oferece informações de natureza objetiva.

Os colaboradores (público alvo) da pesquisa foram abordados pessoalmente no local de trabalho, realizou-se a pesquisa através de um questionário contendo perguntas referentes ao tema motivação, sendo que as respostas eram obtidas em formato objetivo.

Como materiais foram utilizados folhas de papel ofício A4 para confecção dos questionários, impressora para impressão dos questionários, prancheta, e lapis para assinaturas das respostas. O questionário foi aplicado de forma individual e que se utilizou das mesmas perguntas, segue roteiro em apêndice.

Os dados coletados foram pautados em planilhas Microsoft Excel, para análise, buscando analisar a relação entre motivação e satisfação na cidade de Itaporanga-PB. Todas as variáveis foram analisadas isoladamente e depois comparadas entre si e expressas conforme percentagem de respondentes em cada variável (questão).

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção do trabalho, serão apresentados os resultados dos dados coletados da pesquisa realizada com respectivas análises sobre a motivação e satisfação de servidores públicos da saúde do município de Itaporanga-PB.

De acordo com os dados obtidos a partir da análise do questionário, verificou-se que há uma grande diversidade no perfil social dos profissionais da saúde pública do município de Itaporanga-PB, quando se trata da função exercida pelos servidores (Gráfico 1).

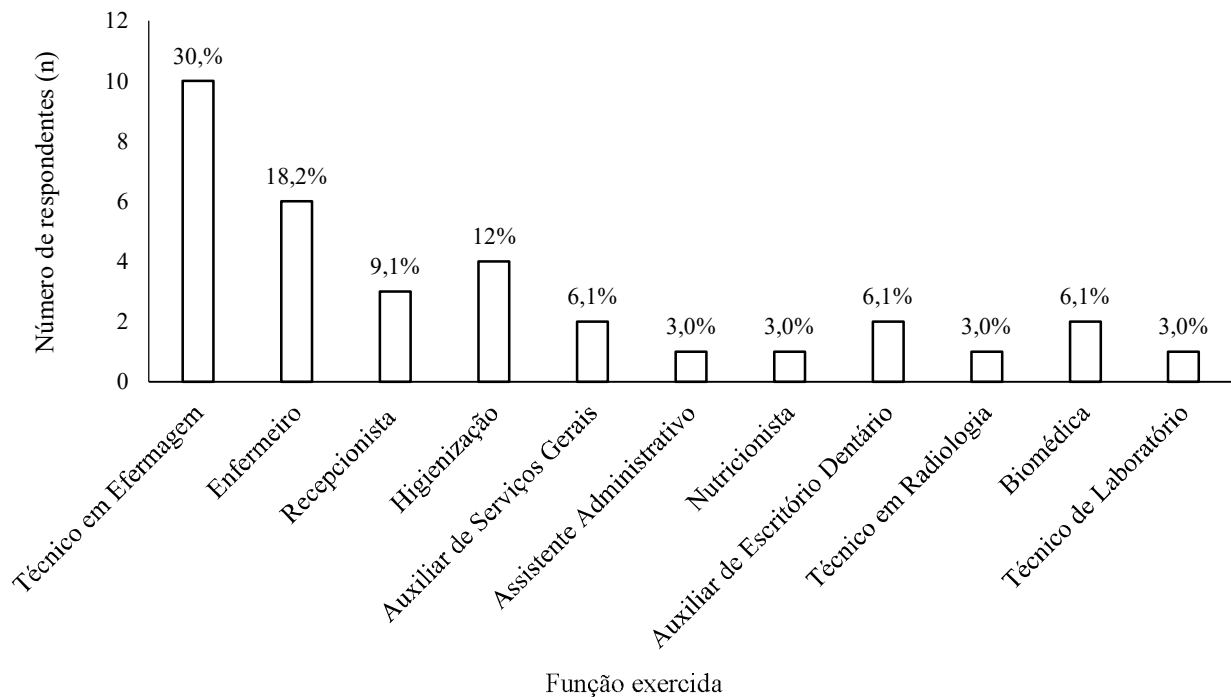


Gráfico 1. Número de respondentes (n) e função exercida em pesquisa realizada sobre motivação e satisfação no ambiente de trabalho da saúde pública do município de Itaporanga-PB, 2017.

Fonte: Pesquisa de campo, 2017

Pela análise do gráfico 1, constatou-se que a maioria dos servidores que responderam ao questionário são técnicos em enfermagem (10), enfermeiro (6), higienização (4) e recepcionista (3), perfazendo 30%, 18,2%, 12% e 9,1% respectivamente dos respondentes. Ao contrário disso, com apenas 3,0% das respostas obtidas, os assistentes administrativos, nutricionista, técnico em radiologia e técnico em laboratório, apresentaram os menores índices.

Provavelmente por a cidade ter instituição de ensino em técnico em enfermagem, os maiores resultados foram obtidos por parte da enfermagem. Estes resultados corroboram com os resultados encontrados por Dutra (1996), os mesmos relatam que a carreira consiste nas posições ocupadas e nos trabalhos realizados por uma pessoa ao longo de sua vida. Assim, ela engloba inúmeras etapas e transições ocasionadas pelas necessidades, motivos e vontades individuais e pelas pressões originadas no ambiente no qual o indivíduo se insere. Na visão do indivíduo, ela consiste no entendimento e avaliação de sua experiência profissional.

No gráfico 2 (A e B) podem ser observadas o número de respondentes, sexo e faixa etária dos participantes da pesquisa de campo em questão.

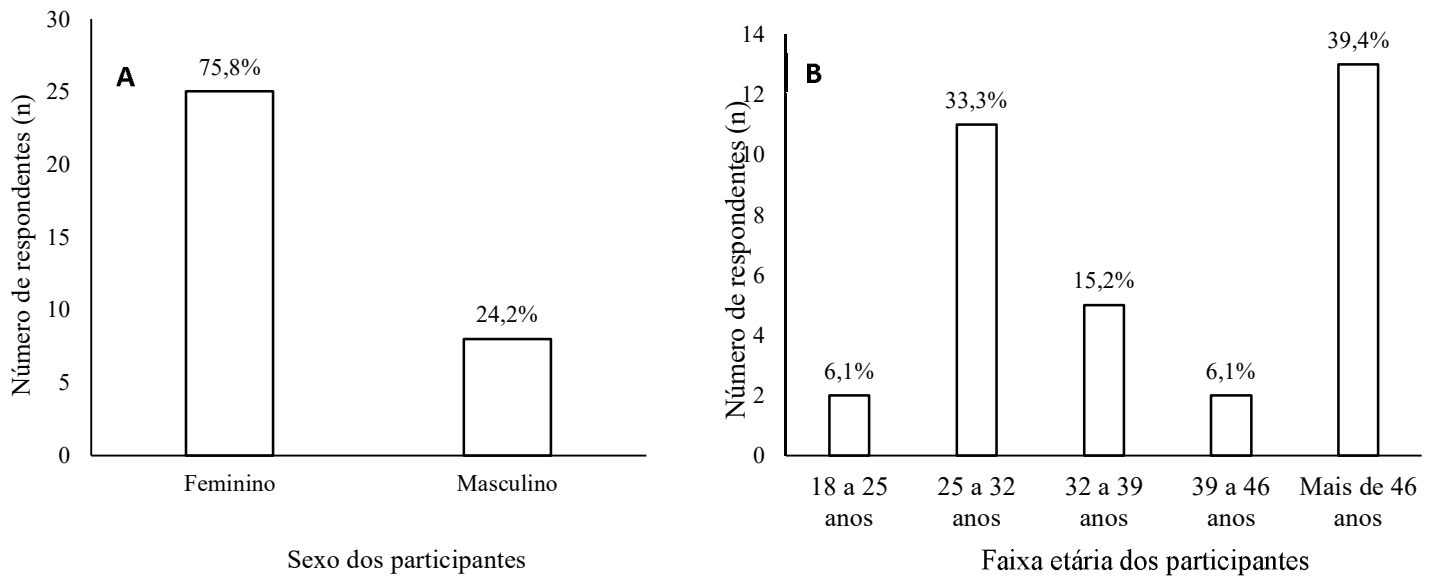


Gráfico 2. Número de respondentes (n), sexo dos participantes e faixa etária dos participantes (B) em pesquisa realizada sobre motivação e satisfação no ambiente de trabalho da saúde pública do município de Itaporanga-PB, 2017.

Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Como observa-se no gráfico 2, em relação ao sexo dos participantes da pesquisa, pode-se constatar que a maioria foram do sexo feminino, 75,8% do total, e 24,2% do sexo masculino (gráfico 2a). pode ser observado no gráfico 2b que o número de respondentes para a faixa etária de idade foi mais expressivo aos participantes com idade acima dos 46 anos, seguida dos de 25 a 32 anos e dos 32 a 39 anos, respectivamente com 39,4%, 33,3% e 15,2%. Observou-se também no gráfico 2b que, ao comparar os resultados entre si, as porcentagens inferiores foram alcançadas pelos participantes entre 18 a 25 anos e 39 a 46 anos, ambos com 6,1% das respostas. Em conformidade ao sexo, as melhores respostas pode ter sido atingida pelo genero feminino devido as mulheres serem mais atenciosas e cuidadosas no seu ambiente de trabalho, já na avaliação feita para a faixa etária, os melhores índices podem ter sido alcançada pelas pessoas de mais de 46 anos devido terem mais tempo de serviço e consequentemente mais experiência, e dos 25 aos 32 anos devido está na maioria das vezes no inicio da carreira profissional e imprimir maior força no trabalho, consequentemente atingir maior área ocupacional de trabalho.

Estes resultados diferem dos encontrados por Brunelli (2008), em pesquisa feita relacionada aos aspectos sociodemográficos, encontrou resultados que permitiram a identificação do perfil da maioria dos servidores pesquisados: entre eles os que apresentaram em maior número estão em cargo efetivo dentro do Serviço Público Municipal de Porto

Alegre - RS; são habilitados através de concurso público; pertencem a uma faixa etária média em sua maioria entre 45 e 54 anos. Entre a quantidade de servidores pesquisados houve poucas diferenças entre o sexo feminino e masculino, ambas com respectivamente 48% e 52%. No que tange ao tempo de serviço estão com mais de 11 anos de serviço público.

No gráfico 3 (A e B) podem ser observadas a variação do tempo de serviço e o nível de satisfação em relação às condições do ambiente de trabalho e carga horária.

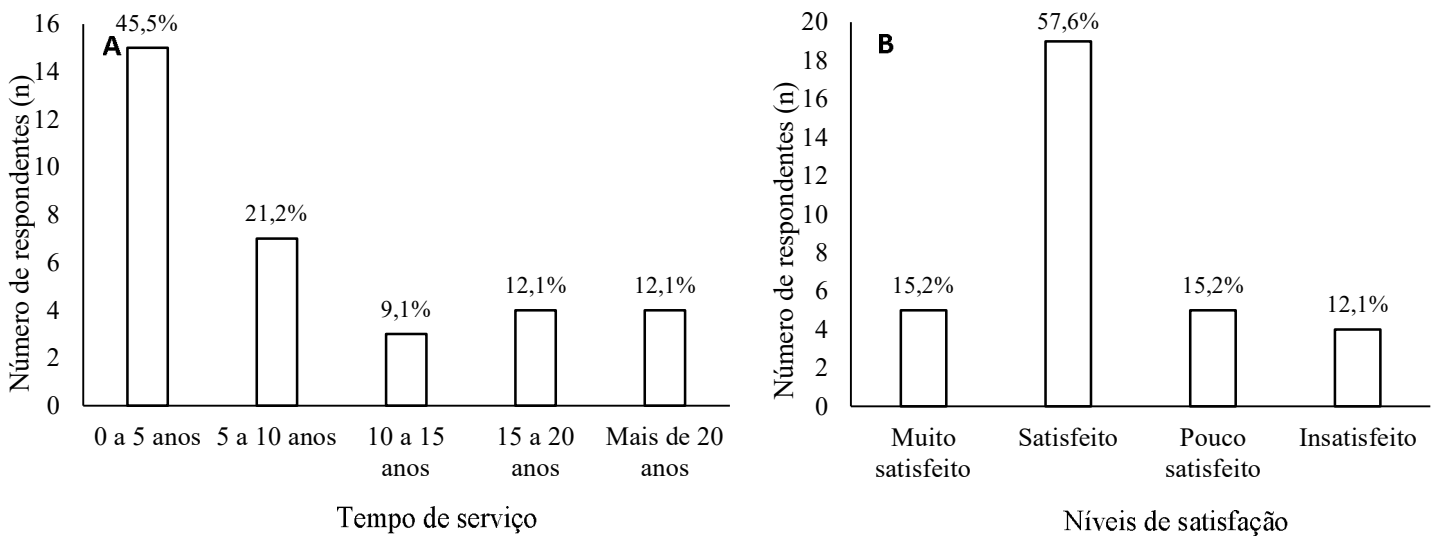


Gráfico 3. Número de respondentes (n), tempo de serviço e nível de satisfação dos participantes em pesquisa realizada sobre motivação e satisfação no ambiente de trabalho da saúde pública do município de Itaporanga-PB, 2017.

Fonte: Pesquisa de campo, 2017

Observa-se que para o tempo de serviço, gráfico 3A, o maior número de respostas foram adquiridas para aqueles que tem tempo de serviço entre 0 a 5 anos (45,5%) seguida daqueles com 10 a 15 anos (21,2%). Ao contrário disso os que tem entre 10 a 15, 15 a 20 e mais de 20 anos de tempo de serviço obtiveram uma percentagem inferior com 9,1, 12,1 e 12,1%, respectivamente. Pode ser observado no gráfico 3B, que de forma geral a maioria dos funcionários declararam estarem satisfeitos. Observa-se também que para o nível de satisfação, 57,6% responderam que estão satisfeitos, 15,2% estão muito satisfeitos, 15,2% pouco satisfeito e 12,1% estão insatisfeitos, gráfico 3B.

Estes resultados estão de acordo com os relatos de gomes (2003) relacionados a satisfação e motivação, o mesmo diz que a satisfação no trabalho gera a motivação para o trabalho e vice-versa. Motivação e satisfação são dois aspectos do mesmo fenômeno psicossocial e laboral e quando devidamente resolvidos implicam um aumento da qualidade e

quantidade dos serviços prestados pelos trabalhadores a uma organização. O resultado organizacional é maior, ainda, considerando-se a importante modificação do ambiente organizacional quando os funcionários estão satisfeitos com suas obrigações porque se sentem parte importante da própria organização, identificando-se com ela. Tal identificação é fundamental para resultados eficazes na organização, do ponto de vista dos próprios objetivos organizacionais. (GOMES, 2003). Porém, segundo Bergamini (2008), a verdadeira motivação representa, portanto, um desejo natural das pessoas que se engajam nas atividades desse trabalho por amor a ele mesmo, tendo em vista a satisfação que ele pode oferecer.

Pode-se observar no gráfico 4 a oportunidade de crescimento profissional e grau de satisfação salarial de servidores públicos da saúde da zona urbana do município de Itaporanga-PB.

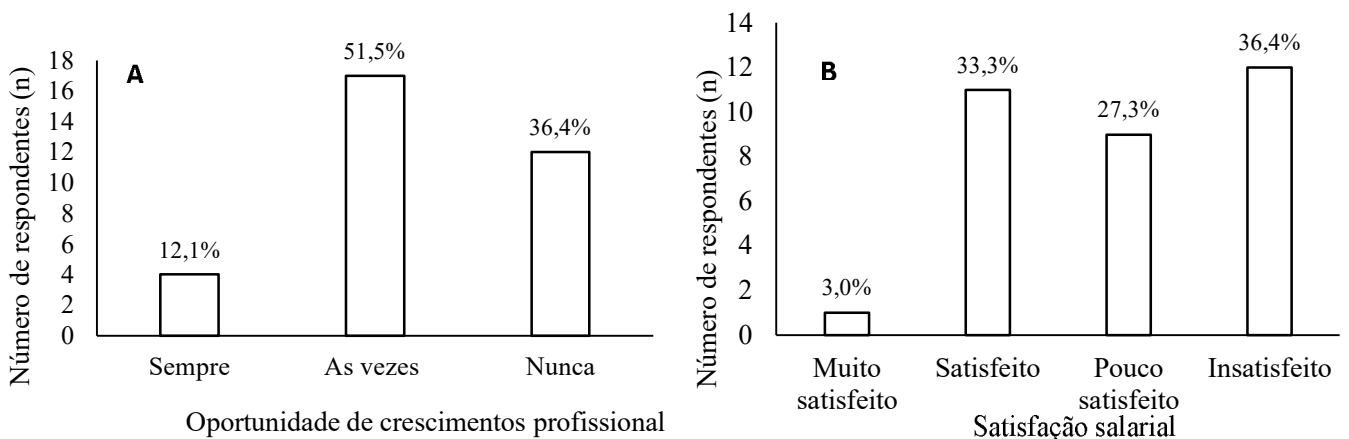


Gráfico 4. Número de respondentes (n), oportunidade de crescimento profissional e satisfação salarial dos participantes em pesquisa realizada sobre motivação e satisfação no ambiente de trabalho da saúde pública do município de Itaporanga-PB, 2018.

Fonte: Pesquisa de campo, 2017

Examinando o gráfico 4 (A e B), pode-se observar para as oportunidades de crescimento profissional e satisfação salarial, que a maioria dos participantes estão insatisfeitos com a remuneração e que “as vezes” alguns tem oportunidades de crescimento. Nota-se no gráfico 4A que 51,5% dos participantes responderam que “as vezes” são oferecidas oportunidades de crescimento, 36,4% nunca receberam oportunidades para crescer no seu ambiente de trabalho e apenas 12,1% disseram que sempre tem oportunidades de desenvolver-se no seu meio de trabalho. Como os resultados demostram, há uma grande insatisfação do servidor público em relação as chances de crescer no seu meio de trabalho. Isso pode ocorrer devido o serviço não oferecer boas condições de trabalho, valorizando as competências e habilidades aos seus servidores. Maximiano (2006), afirma que as

recompensas materiais são as que oferecem melhor atrativo as pessoas. Porém cada indivíduo tem uma motivação própria, gerada por fatores distintos e pessoais. Os funcionários motivados se preocupam com o serviço, mas não é tarefa fácil encontrar pessoas motivadas. As organizações nem sempre criam condições motivacionais suficientes para aumentar a qualidade de vida das pessoas e trazer interesse e satisfação no trabalho.

Percebe-se no gráfico 4B que a minoria dos servidores estão muito satisfeitos (3,0%) com a remuneração que recebe, e uma boa parcela estão insatisfeitos (36,4%), sendo que 33,3% corresponde aos que estão satisfeitos e com 27,3% afirmaram que estão pouco satisfeitos. Esses dados pode nos informar que pode haver uma diferença salarial entre os respondentes desta pesquisa, onde o salário do médico não se equipara ao salário de um recepcionista ou um auxiliar de serviços gerais. Mas, no geral, a maioria se declaram insatisfeitos (36,4%) e satisfeitos (33,3%). Segundo Martinez (2002) em abordagens sobre satisfação no trabalho, leva à conclusão de que os fatores ambientais, ou seja, aos aspectos do ambiente de trabalho como conforto ambiental, material adequado ao trabalho, salário, reconhecimento, etc., e do próprio trabalho como também do espaço de vida da pessoa que, dado seu grau de atendimento ou privação das necessidades do indivíduo, influenciariam a sensação, experiência e felicidade desses indivíduos, levando-o a um estado psicológico de satisfação ou de insatisfação.

Observando-se o gráfico 5 (A e B) pode-se constatar o nível de valorização profissional e satisfação com a função exercida de servidores públicos da zona urbana do município de Itaporanga-PB.

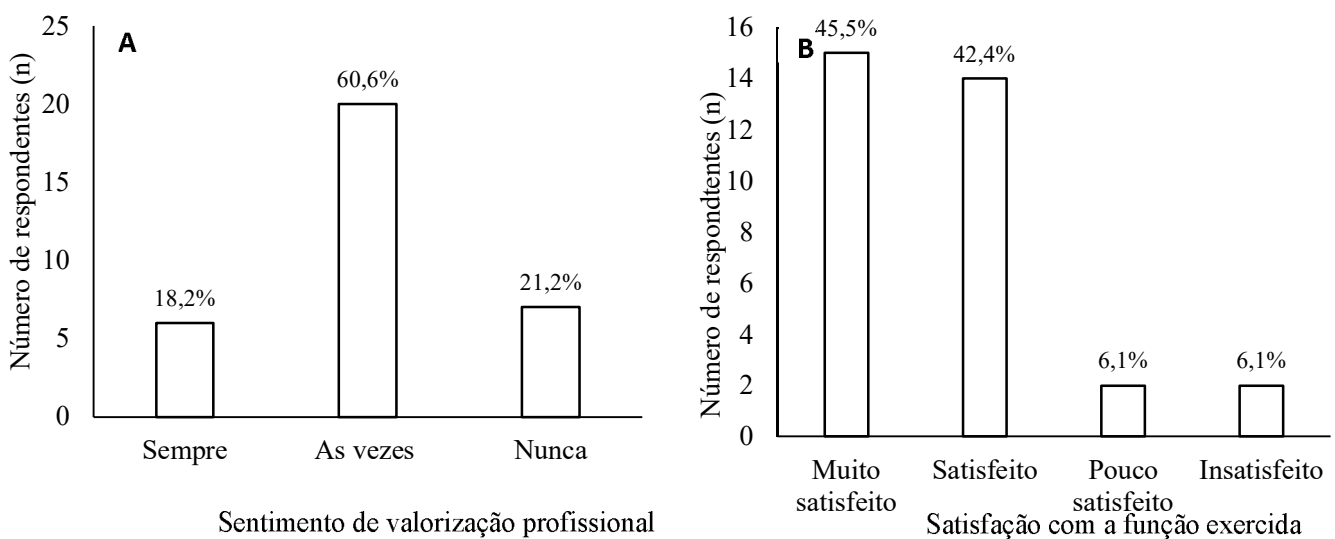


Gráfico 5. Número de respondentes (n), sentimento de valorização profissional e satisfação com a função exercida dos participantes em pesquisa realizada sobre motivação e satisfação no ambiente de trabalho da saúde pública do município de Itaporanga-PB, 2017.

Fonte: Pesquisa de campo, 2017

Observando-se o comportamento dos dados expressos no gráfico 5 (A e B), pode-se constatar que para o sentimento de valorização profissional, os profissionais que “as vezes” se sentem valorizados atingiram as maiores percentagens, quanto ao grau de satisfação referente a função exercida, a maioria se sentem muito satisfeitos e satisfeitos.

Pode-se reparar no gráfico 5A, que 60,6% dos indivíduos responderam que “as vezes” se sentem estimulados, 21,2% nunca se sentem valorizados e apenas 18,2% sempre se sentem valorizados. Na figura 5B, o estado de satisfação em relação a função exercida é elevado, onde 45,5% estão muito satisfeitos e 42,4% se consideram satisfeitos. Isso pode-se dizer que ainda é preciso mais investimentos por parte do poder público em relação a valorização profissional, já no que compete a função exercida, pode-se dizer que os profissionais estão sendo em maioria distribuídos nas funções que lhes satisfazem. Segundo Chiavenato (2006) as organizações bem-sucedidas estão percebendo que apenas podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, principalmente o dos empregados. “A Gestão de Pessoas é a função que permite a colaboração eficaz das pessoas – empregados, funcionários, recursos humanos, talentos ou qualquer denominação utilizada – para alcançar os objetivos organizacionais e individuais.”

Examinando-se o gráfico 6 (A e B) pode-se reparar se as tarefas são bem definidas e se os funcionários são motivados e no seu ambiente de trabalho.

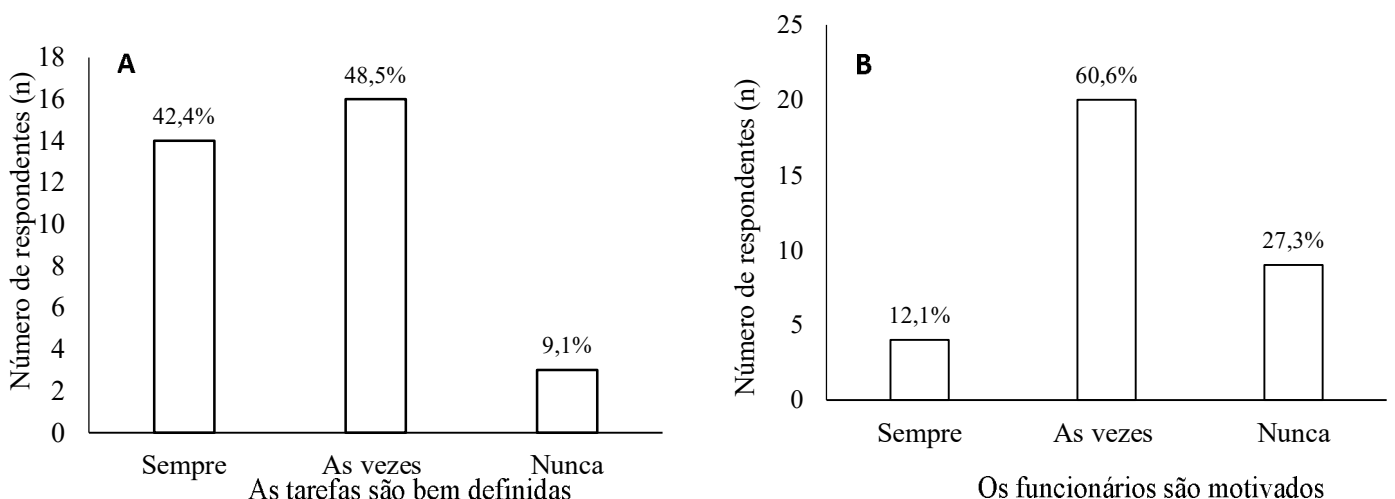


Gráfico 6. Número de respondentes (n), se as tarefas são bem definidas e se os funcionários são motivados em pesquisa realizada sobre motivação e satisfação no ambiente de trabalho da saúde pública do município de Itaporanga-PB, 2017.

Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Pode-se verificar que para os itens de definição de tarefas e motivação dos funcionários, os maiores percentuais de respostas foram alcançados para o quesito “as vezes”, gráfico 6 (A e B). Verifica-se que 48,5% dos respondentes disseram que as “as vezes” as tarefas são bem definidas, 42,4% responderam que sempre são, e apenas 9,1% informaram que as tarefas nunca são bem definidas, gráfico 6A. Consegue-se ainda averiguar que no gráfico 6B, 60,6% dos participantes da pesquisa comunicaram que “as vezes” são motivados, 27,3% disseram que nunca são motivados e apenas 12,1% se sentem motivados. Diante dos dados, pode-se declarar que ainda há uma deficiência por parte do poder público de utilizar uma política que chame a atenção e satisfaça o funcionalismo público para deixa-los mais motivados e satisfeitos no seu ambiente de trabalho. Bergamini (2008) define a motivação como o processo que desperta, dirige e mantém um comportamento que se orienta para um determinado objetivo. Quando propõe despertar, refere-se à energia por trás das ações – a direção implica escolha por uma orientação e finalmente a manutenção diz respeito à persistência em exerce um esforço até que o objetivo seja alcançado.

Ao observar-se o gráfico 7 (A e B) averigua-se o resultado da pesquisa relacionando se o trabalho de servidores é importante e se tem estímulo de trabalho em equipe dentro da organização.

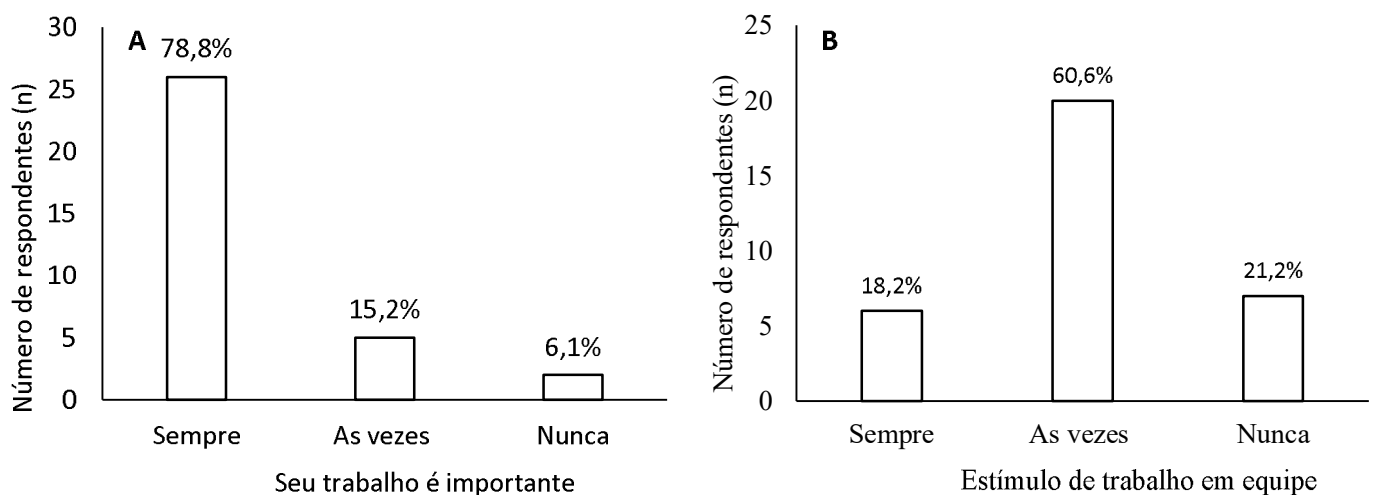


Gráfico 7. Número de respondentes (n), importância do trabalho e estímulo de trabalho em equipe em pesquisa realizada sobre motivação e satisfação no ambiente de trabalho da saúde pública do município de Itaporanga-PB, 2017.

Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Consegue-se identificar no gráfico 7A para a importância do seu trabalho, 78,8% dos servidores afirmam que sempre seu trabalho é importante, 15,2% responderam “às vezes” e 6,1% afirmaram que nunca seu trabalho é relevante. Observa-se no gráfico 7B, que 60,6% dos servidores se sentem estimulados para trabalhar em equipe, 21,2% nunca tem estímulo e 18,2% sempre são estimulados. Com a análise dos dados, pode-se dizer que ainda há uma carência de valorização em relação ao trabalho desenvolvido pelos servidores, pois, mais de 78% deles afirmaram que seu trabalho é importante, e que apenas 18,2% são recebem estímulo para trabalhar em equipe.

Esses resultados diferem aos encontrados por Figueiredo (2006), onde afirma que, embora os funcionários sintam-se importantes para a organização, essa não tem demonstrado perceber a importância desses, uma vez que não vem motivando a serem produtivo. No tocante a estimulação ao trabalho em equipe 50% considera que às vezes existe estimulação e 50% diz nunca existe estimulação.

De acordo com Maximiano (2000), o bom resultado depende dos incentivos oferecidos estarem em sintonia com as necessidades dos funcionários. Qualquer estímulo pode funcionar desde que esteja compatível com as necessidades do indivíduo. O que se percebe é que os superiores estão criando um ambiente de trabalho no qual as pessoas se sentem controladas e não um ambiente que leve à investigação, aprendizado e progresso.

Fazendo-se uma análise do gráfico 8 pode-se observar o grau de satisfação dos servidores quanto sua produtividade no ambiente de trabalho.

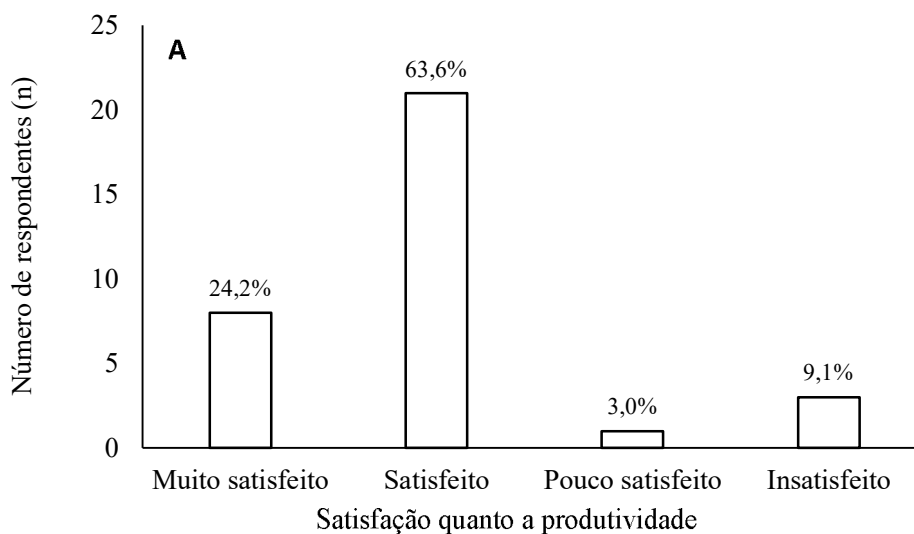


Gráfico 8. Número de respondentes (n) e satisfação quanto a produtividade em pesquisa realizada sobre motivação e satisfação no ambiente de trabalho da saúde pública do município de Itaporanga-PB, 2017.

Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Com relação a satisfação no quesito produtividade, a maioria (63,6%) dos respondentes falaram que estão satisfeitos, 24,2% declararam estarem muito satisfeitos, 9,1% indagaram insatisfeitos e 3,0% responderam estarem pouco satisfeitos, gráfico 8A. De posse da avaliação dos dados expressos no gráfico 8A, consegue-se enxergar que há uma superioridade no estado de satisfação e produtividade dos respondentes da pesquisa, pois, 63,6% se declararam satisfeitos. Esses resultados estão de acordo com a visão de Limongi-França (2003), ele relata que a produtividade tem sido definida como o aproveitamento máximo dos recursos para produzir bem e serviços. Lacombe (2005) afirma que a remuneração e a produtividade estão diretamente ligadas, uma vez que quanto maior for a remuneração maior será a produtividade e satisfação dos funcionários, logo, maior os resultados. Na opinião de Ferri (2014), em estudo feito sobre motivação no ambiente de manutenção 42,8% dos colaboradores da área de manutenção disseram que a produção depende sim do nível de motivação de cada um dos trabalhadores, e segundo eles a motivação é tanto por parte da entidade quanto por parte das necessidades da vida pessoal, dentro dessas opiniões alguns ressaltaram a importância das metas e premiações quando alcançados os objetivos, e também criar condições de trabalho adequadas para motivar a equipe.

Diante desse contexto, de motivação e satisfação, a falta de oportunidades de ascensão social na carreira profissional, baixos salários, más condições de trabalho, baixo reconhecimento e pouco prestígio social da profissão, é preciso compreender que estes fatores, juntamente com tudo que a profissão acarreta, age na vida desses servidores como fatores desestimulantes, provocando a desmotivação no trabalho, que futuramente com o passar dos anos, poderá ocasionar acomodamento e conseqüentemente serviços prestados com má qualidade. Isso leva a perda do sentimento de realização profissional e, naturalmente, desestimulação no desenvolvimento de sua profissão.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo procurou analisar e reconhecer as principais causas que influem na motivação e satisfação de servidores da saúde pública da zona urbana do município de Itaporanga no sertão da Paraíba.

Diante dos resultados encontrados na pesquisa, pode-se compreender que o trabalho dos servidores é fundamental, mas os incentivos que desenvolve estímulo no seu ambiente de trabalho ainda é estreito, de maneira que o servidor não tem condições suficientes para desenvolver suas atividades motivados e se tornar uma pessoa satisfeita com o desenvolvimento das atividades na função que exerce.

Referente aos resultados relacionados as “tarefas” na presente pesquisa, compreende-se que as tarefas não são bem definidas, e apenas menos da metade dos servidores estão satisfeitos com sua definição. Foi possível identificar que a maioria dos servidores “as vezes” se sente motivados.

Através dos resultados desta pesquisa, acredita-se que os objetivos foram alcançados, comprovou-se que a instituição estudada não oferece aos empregados benefícios que gerem competitividade e aumento das chances de crescer no seu ambiente de trabalho, desvalorizando as capacidades e habilidades dos seus servidores. É importante que haja mais investimentos por parte do poder público e valorização profissional, e conseqüentemente produzir motivação e satisfação dos servidores no seu meio de trabalho.

MOTIVATION AND SATISFACTION OF PUBLIC SERVANTS OF THE HEALTH OF THE URBAN AREA OF THE MUNICIPALITY OF ITAPORANGA-PB

ABSTRACT

It is true that if motivation and satisfaction exists or for it to occur, it must be stimulated and accepted by the worker. Thus, the factors that cause satisfaction are related to the task itself. The research aims to evaluate the motivation and satisfaction of servers in their work environment. The present study carried out a bibliographical survey. It deals with a field research, of an applied nature, of quantitative approach, using questionnaire as a research instrument to obtain the results. By the analysis of the research conducted found that most of the servers are female and technicians nursing. It was observed that the greatest numbers of responses were those who have time of service less than five years and most say as satisfied; the dissatisfaction is related to the salary compensation and with the few chances to grow in their work environment. It is not uncommon for interviewees to feel stimulated even though they know their work is important. It is concluded that all objectives have been achieved and that the institution does not offer a series of highly competitive benefits in relation to the chances of growing in its work environment, devaluing the capacities and abilities of its servers.

Keywords: Motivation. Satisfaction. Public servant.

REFERÊNCIAS

AURELIO, O **mini dicionário da língua portuguesa**. 4a edição revista e ampliada do mini dicionário Aurélio. 7a impressão – Rio de Janeiro, 2002.

BARROS, A.J.S.; LEHFELD, N.A.S. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3.ed. São Paulo: Prentice - Hall, 2007.

BERGAMINI, C. W.. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo: Atlas,2008.

_____. _____. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BRUNELLI, M.G.M. **Motivação no Serviço Público**. Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Junho de 2008.

CHIAVENATO. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. São Paulo: Atlas, 2006.

DAVIS K.; NEWSTROM, J.W. **Comportamento humano no trabalho**. Tradução de Cecília W. Bergamini e Roberto Coda. São Paulo: Pioneira, 2002.

DUBRIN, J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. Tradutores: James Sunderland Cook e Martha Malvezzi Leal. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

DUTRA, J. S. **Administração de Carreira: uma proposta para repensa a gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 1996.

FERRI. R. G., **Motivação no ambiente da manutenção**. Apresentação de monografia à Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Campus Curitiba Curitiba, 2014.

FERRI, R. G. **Motivação no Ambiente da Manutenção**. Curso de Gerencia da Manutenção. Monografia apresentada a UTFPR no programa de Pós Graduação em Gerencia da Manutenção, Curitiba, 2014.

FIGUEIREDO, J. F.; GAGLIARDI M. **Motivação e Produtividade no Trabalho: Um Estudo de Caso na Empresa Tabacaria e Presentes**. Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Brasília DF, Nov. 2006.

FIGUEIREDO, J. F. **Motivação e produtividade no trabalho: um estudo de caso na empresa tabacaria e presentes**, RA N° 2000059-4. Brasília DF, Novembro de 2006.

FREITAS, S. C. **Motivação no Ambiente do Trabalho**. Monografia apresentada para obtenção de título de Especialista em Pedagogia da Gestão Empresarial – Recursos Humanos, da Universidade Tuiuti do Paraná. Palmeira, 2009.

GOMES, D. **Cultura organizacional: comunicação e identidade**. Coimbra: Quarteto Editora, 2003.

HERZBERG, F. I. One more time: how do you motivate employees? **Harvard Business Review**, Boston, v. 46, n. 1, p. 53-62, jan./fev. 1968.

LACOMBE, **O trabalho, os recursos humanos e as organizações** In: Recursos humanos: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade Total em Serviços: conceitos, exercícios, serviços**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2003.

LOPES, et al. **Educação a Distância no Ensino Superior: Uma Possibilidade Concreta de Inclusão Social**. Rev. Diálogo Educ., Curitiba, v. 10, n. 29, p. 191-204, jan./abr. 2010.

MARTINEZ.M.C. **As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalho**. Dissertação de mestrado apresentada ao departamento de saúde pública da Universidade de São Paulo. 2002.

MAXIMIANO, A, C. A. **Introdução à Administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas 2000.

_____. _____. 5 ed. São Paulo: Atlas 2006.

PINTO, É. The influence of wage on motivation and satisfaction. **International Business & Economics Research Journal**, v.10, n. 9, 2011.

POLIT, D.F.; HUNGLER, B.P. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem.**
3.ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 2005.

APÊNDICE A: Questionário aplicado com servidores públicos da saúde da zona urbana do município de Itaporanga-PB.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS DE ITAPORANGA-PB
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Este questionário faz parte de um trabalho de Conclusão de Curso que tem como título “**MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS DA SAÚDE DA ZONA URBANA DO MUNICÍPIO DE ITAPORANGA-PB**”. Ele constitui um componente curricular do curso de Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba. O presente questionário pede respostas sinceras para produzir dados concretos sobre como avaliar a relação entre motivação e produtividade no trabalho. Suas informações são de muita importância para a realização deste trabalho. Sendo que as informações prestadas terão seu devido tratamento ético. Portanto, não é necessária nenhuma identificação.

Obrigada pela sua colaboração!

QUESTIONÁRIO

1) Como você se sente em relação às condições e ambiente de trabalho e carga horária?

() Muito Satisfeito () Satisfeito () Pouco satisfeito () Insatisfeito

2) A Instituição oferece oportunidade de crescimento profissional?

() Sempre () Às vezes () Nunca

3) Como se sente em relação à remuneração?

() Muito Satisfeito () Satisfeito () Pouco satisfeito () Insatisfeito

4) Você se sente valorizado?

() Sempre () Às vezes () Nunca

5) Como você se sente em relação a função que exerce?

Muito Satisfeito Satisfeito Pouco satisfeito Insatisfeito

6) As tarefas são bem definidas?

Sempre Às vezes Nunca

7) A instituição oferece benefícios que motivam o funcionário?

Sempre Às vezes Nunca

8) O seu trabalho é significativo e importante para a instituição?

Sempre Às vezes Nunca

9) Existe estimulação em relação ao trabalho em equipe?

Sempre Às vezes Nunca

10) Como você se sente em relação à sua produtividade?

Muito Satisfeito Satisfeito Pouco satisfeito Insatisfeito

Fonte: JUCINARA FAGUNDES FIGUEIREDO., RA N° 2000059-4. Brasília DF, Novembro de 2006.