



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

ROSANE GOMES SABINO

**GESTÃO PÚBLICA: UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DO SERVIDOR A PARTIR
DO RECONHECIMENTO NO TRABALHO**

JOÃO PESSOA - PB

2015

ROSANE GOMES SABINO

**GESTÃO PÚBLICA: UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO
A PARTIR DO RECONHECIMENTO NO TRABALHO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Curso de Especialização em Gestão
Pública Municipal, Universidade Estadual da Paraíba,
como requisito à obtenção do título de Especialista.

Orientadora: Profa. Dra. Cristina Miyuki Hashizume

JOÃO PESSOA - PB

2015

É expressamente proibida 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 da dissertação.

S116g Sabino, Rosane Gomes

Gestão Pública: um estudo sobre a satisfação do servidor a partir do reconhecimento no trabalho [manuscrito] / Rosane Gomes Sabino. - 2015.

34 p.

Digitado.

Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2015.

"Orientação: Profa. Dra. Cristina Miyuki Hashizume, Departamento de Psicologia".

1. Gestão Pública. 2. Reconhecimento no Trabalho. 3. Servidor. I. Título.

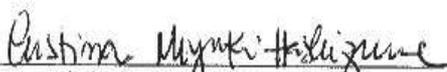
21. ed. CDD 362.1

ROSANE GOMES SABINO

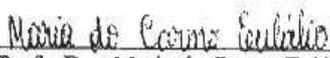
**GESTÃO PÚBLICA: UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DO SERVIDOR
PÚBLICO A PARTIR DO RECONHECIMENTO NO TRABALHO.**

Aprovada em: 28/03/2015.

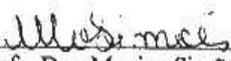
BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Cristina Miyuki Hashizume (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Dra. Maria do Carmo Eulálio
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Dra. Monica Simões
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico este trabalho a Deus por me dar determinação, capacidade, condições e coragem para estudar. Dedico também a minha família, por me entender e me ajudar nesta realização.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me ofertar esta possibilidade de realização deste curso, que é uma conquista muito importante na minha vida.

A todos que fizeram com que este curso pudesse existir, coordenadores, apoio administrativo e apoio técnico e etc.

Aos bibliotecários do polo de João Pessoa que sempre nos recebem com muita presteza.

Aos professores pela dedicação e pelas leituras sugeridas ao longo do curso.

A minha família, pela compreensão por minha ausência nas reuniões familiares.

As minhas amigas de trabalho, por me ajudarem nesta realização.

Aos tutores e funcionários da UEPB, que estiveram presentes nessa jornada, pela presteza e atenção.

A minha orientadora Professora Cristina Miyuki Hashizume, que foi fundamental para conclusão desse trabalho.

“Ganhar a vida não é mais suficiente. O trabalho tem de nos permitir viver a vida também”.

Peter Drucker

RESUMO

Esta pesquisa se trata de um estudo de campo de método quantitativo, o qual tem como elemento de estudo o reconhecimento no trabalho, traz com objetivo geral conhecer os fatores de satisfação que afetam o servidor da Diretoria da Gestão do Trabalho e Educação na Saúde, a partir do reconhecimento no trabalho. A DGTES é composta por 39 servidores, e está dividida em duas Gerências: Gestão do Trabalho e Gerência da Educação na Saúde; está localizada na sede da SMS, no bairro da Torre. Participaram desta pesquisa 32 servidores da referida diretoria, dos quais 24 mulheres e 8 homens. Para participarem desse estudo os voluntários foram informados sobre os objetivos do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Na análise dos resultados foram identificados que o fator de maior importância para manter a satisfação no trabalho para os servidores respondentes do questionário é remuneração com 44%, seguido de fazer o que gosta com 31%. Sobre o reconhecimento percebe-se que a metade dos trabalhadores não foi contemplada com nenhum tipo de reconhecimento no trabalho. Também foi identificado que mais causa sofrimento no espaço de trabalho é ser cobrado por resultados sem recursos ou ferramentas adequadas e suficientes para a realização das tarefas.

Palavras-chave: Gestão Pública. Reconhecimento no Trabalho. Servidor.

ABSTRACT

This research is about a field study with quantitative method that has as study object the recognition at work, being the general objective to know the factors of satisfaction that affects the civil servant of the board of directors of the Health Work and Education Management (DGTES, abbreviation in Portuguese) based on the recognition at work. The DGTES is formed by 39 civil servants, and is divided in two administrations: Work Management and Administration of Education in Health. They are located at the seat of the Municipal Secretary of Health (SMS, abbreviation in Portuguese), in the district of Torre. 32 civil servants took part in this research from the mentioned board of directors, in which there are 24 women and 8 men. In order to take part in this study, the volunteers were informed about the objectives of the study and signed an Informed Consent Form. In the analysis results it was identified that the factor of major importance to maintain the recognition at work to the interviewed civil servants is remuneration (44%). Followed by doing what one likes (31%). About the recognition, one realizes that half of the workers were not taken into consideration with any type of recognition at work whatsoever. It was also identified that the worst affliction in the work environment is to be demanded by results without appropriate and sufficient resources and tools to the fulfilment of the tasks.

Key-words: Public management. Recognition at work. Serve

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 OBJETIVOS	13
2.1 OBJETIVO GERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3 EMBASAMENTO TEÓRICO	14
3.1 GESTÃO PÚBLICA.....	14
3.2 GESTÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE	14
3.3 GESTÃO DE PESSOAS NA SMS	15
3.5 RECONHECIMENTO NO TRABALHO	16
4 MÉTODO	20
4.1 TIPO DE PESQUISA	20
4.2 LOCAL DA PESQUISA	20
4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	20
4.4 ASPECTOS ÉTICOS	21
4.5 INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA COLETA DE DADOS	21
4.6 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS	21
4.7 ANÁLISE DOS DADOS.....	22
5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	23
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS	29
APÊNDICES	31

1 INTRODUÇÃO

A motivação para o trabalho é causada por várias razões, tanto razões internas do próprio indivíduo e externas como o ambiente. O reconhecimento no trabalho é um fator de motivação para o trabalhador sendo um instrumento de valorização do trabalhador, que estimula o estado afetivo do trabalhador para com a organização. O reconhecimento no trabalho é uma importante ferramenta para promover aos trabalhadores, através de diversas maneiras, fatores como satisfação e a motivação para atuarem positivamente no espaço social do trabalho. Na gestão pública o reconhecimento no trabalho é uma ação que pode promover a melhoria da qualidade dos serviços realizados, tratando-se de um fator importante para incentivar e manter uma cultura de valorização do trabalhador nas organizações para que servidores públicos sintam-se motivados a realizar tarefas, buscando a maior qualidade no serviço, fato que reflete indiretamente no atendimento ao cidadão, usuário dos serviços públicos.

Este estudo surgiu da vontade de buscar identificar os fatores que potencializam ou fragilizam a motivação para o trabalho no serviço público. O tema escolhido foi por entender que o mesmo é muito importante como instrumento de conhecimento para identificar alguns dos fatores que influenciam as atividades da realização de atividades de trabalho na Secretaria de Saúde do Município (SMS) de João Pessoa. A SMS é responsável pela gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) na esfera municipal, que tem dentre suas políticas, a humanização do sistema de saúde para os usuários e trabalhadores desse sistema, que é uma política voltada para a valorização do ser humano.

Diante disso, visou-se identificar quais os fatores relacionados o reconhecimento no trabalho, que influenciam o comportamento dos servidores do serviço público da sede da Secretaria Municipal de Saúde de João Pessoa- PB. Para isso formulou-se o seguinte questionamento: quais são os fatores motivacionais que influenciam na satisfação do servidor a partir do reconhecimento no trabalho da secretaria de saúde do município de João Pessoa – PB.

Para isso, teve como objetivo geral conhecer a satisfação do servidor público da secretaria de Saúde do município de João Pessoa – PB, a partir do reconhecimento no trabalho. A população da pesquisa são os servidores da DGTES da Secretária de Saúde de João Pessoa.

Trata-se de um estudo de campo quali-quantitativo para o qual foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário com perguntas fechadas. Para a apresentação dos resultados foi utilizada a interpretação e análise estatística dos dados. De acordo com (ZANELLA, 2009, p.77), “A pesquisa quantitativa é aquela que se caracteriza pelo emprego de

instrumentos estatísticos [...] procura medir e quantificar os resultados da investigação, elaborando-os em dados estatísticos. É apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos”.

Para análise dos dados foram utilizadas tabelas para apresentação dos resultados, onde se expõe números de respostas para cada item. Para medir as respostas sobre o reconhecimento no trabalho, para cada questão se aplicava uma porcentagem de acordo com o número de respostas obtidas.

Sabe-se que na administração, a motivação é um tema importante no estudo do comportamento humano no ambiente de trabalho, pois é necessário compreender o que faz as pessoas se empenharem, ficar indiferente, a favor ou contra interesses da instituição. De acordo com Maximiliano (2010), no campo da administração, pessoa motivada para trabalhar usualmente significa alguém que demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou atividade de qualquer natureza.

Diante disso, a gestão pública que tem como propósito, realizar suas atividades com qualidade e eficácia deve buscar motivar seus servidores, tornando-os pessoas pró-ativas para atividades públicas, promovendo a melhor qualidade dos serviços realizados, a valorização do trabalho e do trabalhador através do reconhecimento no trabalho.

Na linguagem cotidiana da gestão de pessoas, o reconhecimento é amiúde tratado como elemento-chave da relação do sujeito com o trabalho e a organização, com implicações diretas nos processos motivacionais e nas percepções de valorização do trabalhador e de justiça (BENDASSOLLI, 2012).

Para isso, a Gestão de Pessoas (GP) nas organizações é responsável por instituir práticas de reconhecimento no trabalho implantando dentro das instituições programas que produzam a motivação dos trabalhadores, tendo como objetivo fixar os trabalhadores e promover maior qualidade dos serviços. Para isso, é fundamental que as instituições públicas, procurem identificar os possíveis fatores que produzem falta de motivação assim como potencializar os fatores que estimulam a motivação no trabalhador. A motivação para o trabalho é um fator de muita relevância em qualquer ambiente de trabalho, pois este fator pode influenciara qualidade do serviço ou a produção de uma organização pública ou privada. O reconhecimento no trabalho se trata de uma ação motivadora muito importante para a melhoria da produção aumentando a satisfação dos servidores em qualquer estrutura organizacional. É um fator que potencializa a produção e a qualidade do trabalho realizado.

Brun e Dugas (2005apud BENDASSOLLI, 2012, p. 40) descrevem quatro dimensões do reconhecimento no trabalho.

A primeira é o reconhecimento da pessoa. De base existencial, essa concepção humanista se interessa pelas pessoas na qualidade de seres singulares. Aqui o reconhecimento direciona-se ao indivíduo, e não ao empregado. A segunda é o reconhecimento pelos resultados. De base comportamental, esta dimensão destaca os resultados tangíveis, efetivos, mensuráveis e gerenciáveis do trabalho, assumindo a forma de recompensas financeiras. A terceira dimensão diz respeito ao reconhecimento pelo esforço, numa perspectiva subjetivista que estipula que os resultados nem sempre são proporcionais ao esforço investido. Às vezes este último é bem maior do que aquele, especialmente em momentos de desaquecimento econômico, crises ou mudanças. Aqui, o reconhecimento é independente de recompensas financeiras, sendo, sobretudo, simbólico. Por fim, a quarta dimensão é o reconhecimento pelas competências, em uma perspectiva a que os autores denominam de ética, quando a principal ênfase recai sobre a qualidade das relações, os valores e os princípios que guiam a organização e seus membros.

O reconhecimento no trabalho pode acontecer por diversas as variáveis. Podendo ser implantados nas instituições por programas que promovam o reconhecimento através de incentivos como promoção, remuneração por desempenho, bonificações extras, folgas prêmios, reconhecimento público e etc. Por isso, esses processos devem ser bem instituídos e organizados pelos gestores para que os resultados esperados sejam alcançados tanto na perspectiva do servidor quanto do gestor. A motivação é um fator que se deve dedicar certa atenção dos gestores, na busca de tentar produzir um ambiente favorável aos seus servidores, para que os mesmos desejem continuar a desenvolver um bom rendimento dentro de seus espaços de trabalho.

Nas organizações públicas no Brasil a relação com a motivação no trabalho tem alguns problemas a serem repensados, pois Bergue (2012) afirma que nesse espaço, tende-se a privilegiar relações personalistas, fruto dos traços culturais patrimonialistas da gestão pública brasileira. Outro fator importante, conforme cita o autor é a fragilidade das políticas de carreira e remuneração que não contemplam fatores de qualificação e desempenho capazes de justificar as diferenciações remuneratórias.

Ao reconhecermos que a motivação é um processo intrínseco, ou seja, que está fortemente associado ao sentido do trabalho, e uma vez que compreendemos o contexto específico da organização pública mediante um processo de análise e de diagnóstico das relações à luz de enunciados teóricos, podemos pensar em promover programas específicos com vista a estabelecer melhores condições para a motivação das pessoas. (BERGUE, 2012. p.35)

Neste sentido, a motivação de pessoas dentro dos espaços públicos de trabalho deve ser repensada para que se procure compreender os possíveis entraves, e assim promover mudanças nos espaços de trabalho para melhor atender as necessidades dos seus servidores, com isso aumentar a satisfação no trabalho e melhorar a eficiência e a efetividade dos serviços disponibilizados aos usuários dos serviços públicos.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

- ✓ Conhecer os fatores de satisfação do servidor público da Diretoria da Gestão do Trabalho e Educação na Saúde (DGTES), a partir do reconhecimento no trabalho.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Apontar os fatores mais importantes para manter a satisfação profissional através do reconhecimento no trabalho na opinião dos servidores da DGTES.
- ✓ Identificar quais práticas sobre o reconhecimento no trabalho foram proporcionadas pela instituição ao servidor.
- ✓ Relatar causas de sofrimento no trabalho que afetam na satisfação dos trabalhadores da DGTES.

3 EMBASAMENTO TEÓRICO

3.1 GESTÃO PÚBLICA

A gestão pública estar relacionada às atividades desenvolvidas por organizações públicas. Podendo ser entendida como sinônimo da administração pública, quando se referir ao conjunto de atividades e funções desenvolvidas, por instituições para a produção e controle de serviços por ela executados, abrangendo as seguintes etapas: planejamento; execução; avaliação e controle. Para Meirelles (2002) a administração pública significa a totalidade de serviços e entidades ligados ao Estado. Para o autor, serviço público é o serviço prestado pela administração para satisfazer as necessidades gerais das pessoas (MEIRELLES, 2002). A execução dos serviços públicos: organização, planejamento e o gerenciamento são conhecidos como Gestão Pública ou Administração Pública, juntamente com sua estrutura organizacional e os seus trabalhadores - servidores públicos. A realização desses serviços deve ser praticada a com eficiência e eficácia, guiando-se pelos princípios da Administração Pública, que de acordo com o texto da Constituição Federal de 1988, no art. 37, são princípios da Administração Pública: legalidade, moralidade, publicidade e eficiência. (BRASIL, 1988)

3.2 GESTÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE

Anterior à constituição de 1988 o País não dispunha de um sistema de saúde que contemplasse toda a sua população. Com isso havia muitas dificuldades para realização de atendimento nos serviços públicos de saúde. Diante das dificuldades existentes os diversos seguimentos sociais se movimentaram em busca de um sistema de saúde com cobertura para toda a população, principalmente aquelas que não tinham eram protegidas pelos sistemas existentes.

Diante disso, em 1988, foi criado pela Constituição Federal de 05 de outubro o Sistema Único de Saúde (SUS), política de Estado com objetivo de assegurar o direito à Saúde de forma integral para toda a população. O SUS é um dos maiores sistemas de Saúde do mundo, constituindo uma política pública voltada para mais de 140 milhões de brasileiros, garantindo o direito de saúde explicitado pelo art. 196 desta constituição, onde afirma que “a saúde é um direito de todos e dever do Estado mediante políticas sociais e econômicas que visam à redução do risco de doença e outros agravos e o acesso universal e igualitário às ações e serviços para a

promoção, proteção e recuperação” (BRASIL, 1988), trazendo em seus princípios fundamentais a Universalidade, Equidade e Integralidade na prestação de saúde.

Na gestão do SUS, são contemplados fatores importantes que favorecem a obtenção do direito à saúde como: a descentralização entre as esferas administrativas; hierarquização e regionalização e participação popular. Na promoção de serviços assistenciais, necessários para que ao cidadão seja assegurado efetivamente à saúde. Para a regulamentação do SUS foi instituída leis como a lei 8080 de 19 de setembro de 1990 que dispõe sobre as condições e funcionamento dos serviços oferecidos pelo SUS e a portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009 que dispõe os direitos e deveres dos usuários da saúde. A Gestão do SUS é responsabilidade das três esferas governamentais: União; Estados e Municípios. No âmbito municipal, em João Pessoa, a Prefeitura através da Secretaria de Saúde do Município (SMS), é responsável pela Gestão do SUS, sendo também responsável pela instituição e implementação de políticas públicas, voltada para a qualidade do atendimento. Dentre as políticas, temos a educação permanente e desenvolvimento dos trabalhadores através da educação na saúde, a qual tem como objetivo de qualificar, aprimorar, atualizar e capacitar tecnicamente os servidores do SUS neste município.

No município de João Pessoa, a gestão do SUS fica a cargo da Secretaria de Saúde do Município – SMS responsável pela instituição de políticas públicas, projetos e programas, que visam a promoção de um serviço de saúde com qualidade nos serviços de saúde municípios. Para isso, é importante que os profissionais da saúde tenham capacidade técnica e afetiva para garantir um atendimento eficaz e humanizado para a prestação de uma assistência ao usuário com qualidade.

3.3 GESTÃO DE PESSOAS NA SMS

Gestão de Pessoas (GP) é a atividade institucional que trata das relações de trabalho, assim como do desenvolvimento e capacitação dos servidores, buscando potencializar o conhecimento individual e organizacional. Para isso, trata as atividades relacionadas à legalização das atividades e das relações de valorização do trabalhador através de programas e ações que vise o desenvolvimento pessoal, o reconhecimento e motivação fatores fundamentais para o sucesso da instituição. As pessoas são fundamentais na construção da estrutura institucional. Desta forma, é importante que as instituições saibam valorizar os servidores para que eles sejam mais produtivos e satisfeitos com seu trabalho, através práticas que os motivem

para a realização de suas tarefas. Neste sentido, é fundamental que a instituição trate da capacitação e desenvolvimento das pessoas, busque desenvolver e manter a qualidade de vida no trabalho e oriente-se por políticas éticas, trabalhe para aumentar a satisfação das pessoas no trabalho no sentido de produzir mudanças positivas para aumentar a capacidade da equipe. Sabe-se que as pessoas estão distribuídas por toda organização, em conformidade com Oliveira e Medeiros (2011), a GP é uma atividade que deve ser realizada por toda a organização.

A Gestão de Pessoas na SMS é uma atividade realizada pela Diretoria da Gestão do Trabalho e Educação na Saúde, a qual traz em suas responsabilidades a gestão da valorização do trabalhador, para atender de forma democrática e equilibrada as necessidades da instituição/trabalhador através das ações que são desenvolvidas como: desprecarização; mesa de negociação do SUS; qualificação da Gestão; a implementação da política de Educação Permanente (EP) e o treinamento e desenvolvimentos dos trabalhadores para o SUS no município. Neste sentido, faz parte da DGTES promover e incentivar a prática de reconhecimento no trabalho nesse espaço de serviço público.

3.4 RECONHECIMENTO NO TRABALHO

Na atualidade o trabalho é considerado como a principal fonte de rendas para a maioria das pessoas, também é um instrumento de realização e satisfação. Neste sentido, o trabalho é fundamental para a maioria dos sujeitos, tanto como fonte de recursos para suas necessidades básicas de sobrevivência como também com importante instrumento que influencia no emocional do sujeito por ser um meio da realização pessoal e profissional. É pelo exercício de uma função ou profissão que as pessoas se realizam em um espaço social e almejam o reconhecimento e a valorização por suas habilidades e empenho.

A base normativa do reconhecimento deriva do fato de que as antigas formas de pertencimento comunitário, baseadas no *status* e na honra, desintegram-se num novo sistema jurídico que reconhece, de um lado, a universalidade dos direitos individuais, e de outro, uma esfera de mérito em que o indivíduo conquista seu reconhecimento por meio de seu desempenho, especialmente no trabalho (HONNETH, 2008 apud BENDASSOLLI, 2012, p. 39).

Este instrumento de contribuição na gestão de pessoa, onde os administradores e os gerentes, que pode utilizar para incentivar os profissionais e equipes para desempenho do trabalho na organização para o alcance dos objetivos esperados.

O alcance dos objetivos organizacionais se encontra atrelado ao desempenho eficiente e eficaz nos níveis individual, grupal e organizacional. Tal preceito é considerado válido tanto para organizações públicas, em que o desempenho precário repercute em serviços de baixa qualidade e insatisfação dos usuários, quanto para organizações de

natureza privadas, em que a *performance* rebaixada em níveis intensos pode implicar insolvência absoluta desse tipo de empreendimento.(ZENALLI; ANDRADE; BASTOS, 2004, p.160)

De acordo com Zenalli, Andrade e Bastos (2004), para muitos o trabalho é motivo de orgulho, para outros de questionamentos, uns tem o sonho de não precisar mais trabalhar outros desenvolvem novas habilidades para não parar de trabalhar. Esse contexto fica muito mais complexo por existirem diversas profissões, formas de trabalho, grau de remuneração, trabalho subordinado, vínculo institucional, qualidade de vida no trabalho e etc. Dentre as motivações que existe para o sujeito exercer suas funções com prazer e eficácia dentro de espaços corporativos estar o reconhecimento do desempenho funcional do colaborador no ambiente de trabalho. O desempenho no trabalho é mensurado pelos esforços exercidos para a realização de tarefas, a conduta, as ações, as atitudes e postura do trabalhador; este é o objeto do reconhecimento em ambientes corporativos, que é realizado por meio de atribuições recompensas pelos serviços realizados pelos sujeitos.

A recompensa, para Chiavenato (2008, p.274.) “é elemento fundamental na condução das pessoas em termos de retribuição, retroação ou reconhecimento do seu desempenho na organização”. As recompensas em um sistema organizacional, não são apenas financeiras; são também recompensas, segundo Chiavenato (2008, p.312), “a garantia de segurança no emprego, transferências laterais para posições mais desafiantes ou para posições que levem ao crescimento, a um desenvolvimento adicional e a várias formas de reconhecimento por um desempenho excelente”.

O reconhecimento é o processo de retribuição pelos esforços desempenhados pelos servidores dentro das organizações que pode favorecer, entre o colaborador e o trabalho na instituição, uma relação de prazer, contribuindo a para a qualidade de vida no trabalho, a diminuição do estresse, a justiça no trabalho, à valorização do conhecimento individual e coletivo e etc. Este elemento é um contribuinte na satisfação no trabalho, uma condição muito relevante para a motivação interior e exterior do trabalhador na realização de suas funções; contemplando uma das potencialidades que conduz para o sucesso organizacional. Ciente desses elementos que podem potencializar a desempenho organizacional, os gerentes devem planejar e complementar ações de reconhecimento no trabalho, com política organizacional com o propósito de promover a satisfação e a justiça nos seus ambientes de trabalho, buscando o aumento do rendimento, a qualidade e eficiência no trabalho e da organização ou instituição. Para isso, devem buscar promover ações direcionadas para valorizar os esforços dos seus

colaboradores no exercício de suas atividades como prestação, dedicação e eficiência; valorizando o potencial humano e o melhor desempenho de cada um e da equipe.

O empenho da equipe é fundamental para a produtividade e qualidade de serviços prestados pelas organizações, pois são responsáveis pelo sucesso ou não de uma instituição. De acordo com Bendassolli (2012), nas últimas décadas o reconhecimento foi um tema que parece ter ganhado um fôlego novo entre alguns filósofos sociais entre eles: Habermas (2002), Taylor (1997), Fraser (1996), Honneth (2003) e Ricoeur (2004). Para Silva (2010, p. 2), “O debate sobre reconhecimento emergiu paralelamente ao debate sobre a crise do trabalho, com a emergência de um aparecendo, às vezes, em contraposição à decadência do outro”.

Bendassolli (2012, p. 38) afirma que “A problemática do reconhecimento é uma preocupação antiga na história do pensamento humano, remetendo a questões acerca do relacionamento do ‘eu’ consigo próprio e com o outro”.

Na Gestão contemporânea de pessoas, o reconhecimento no trabalho é um elemento importantíssimo para a relação entre o sujeito e a organização. O reconhecimento no trabalho pode acontecer por diversas variáveis. Podendo ser implantados nas instituições por programas que promovam o reconhecimento através de incentivos como promoção, reconhecimento público, remuneração por desempenho, bonificações extras, folgas, prêmios, reconhecimento público e etc. Por isso, esses processos devem ser bem instituídos e organizados pelos gestores para que os resultados esperados sejam alcançados tanto na perspectiva do servidor quanto do gestor.

O reconhecimento é um processo de retribuição pelos esforços desempenhados pelos servidores dentro das organizações que pode construir entre o colaborador e o trabalho uma relação de prazer, favorecendo a qualidade de vida no trabalho, sendo sinalado como central nos processos de construção de identidade, de saúde e de prazer no trabalho. Dejours (1993; 2009 apud BENDASSOLLI, 2012), o processo de retribuição simbólica assentado em julgamentos sobre o fazer das pessoas contribuiu para nossa compreensão do reconhecimento.

Neste sentido, e conforme Bendassolli (2012, p.38), “a psicodinâmica tem chamado a atenção para o nexos entre a falta de reconhecimento e processos de sofrimento, adoecimento e despersonalização”. O mesmo é apontado como sendo na importante preservação da saúde do trabalhador.

O reconhecimento possibilita a construção de sentido e, conseqüentemente, a ressignificação do sofrimento, que contribui para manutenção da mobilização subjetiva e para transformação da organização do trabalho em fonte de prazer e de saúde. No campo social, o sujeito procura ser reconhecido pelo seu fazer e não pelo seu ser (BRASIL, 2010, p. 312.).

O reconhecimento na teoria social contemporânea, Bendassolli (2012) afirma que o marco filosófico da discussão foi à obra do filósofo G. W. F. Hegel, na qual se encontra o entendimento do autor sobre o reconhecimento, que conforme Honneth (2003apud BENDASSOLLI, 2012), Hegel entende o reconhecimento como um processo intersubjetivo de constituição progressiva da identidade, no marco de sucessivas e cada vez mais complexas formas de socialização, indo da família ao Estado. “O fundamento da filosofia de Hegel a propósito do reconhecimento é que uma consciência jamais será consciência se não for reconhecida como tal pelo outro” (MAZA, 2009apud BENDASSOLLI, 2012. p.2).

O reconhecimento na perspectiva organizacional pode ser relacionado de quatro dimensões: o reconhecimento da pessoa; o reconhecimento pelos resultados; reconhecimento pelo esforço e o reconhecimento pelas competências.

O reconhecimento no trabalho é um dos temas mais instigantes da relação sujeito-trabalho, pois coloca em discussão a importância deste último no processo de construção da identidade pessoal, bem como a importância do outro e dos coletivos de trabalho no estabelecimento de julgamentos sobre o valor do sujeito e daquilo que ele faz quando trabalha. (BENDASSOLLI, 2012, p.9).

Neste sentido a Gestão de Pessoas no serviço público deve incorrer sobre a prática da política do reconhecimento pelo incentivo ao desenvolvimento do trabalhador e investimento no aperfeiçoamento ou na melhoria de desempenho, e pelo reconhecimento.

Para medir o reconhecimento no trabalho e exercer a justiça neste ambiente, pode se utilizar mensuração por indicadores. Neste sentido é importante que as instituições instituem um sistema de gestão do reconhecimento no trabalho que tenha o objetivo de contribuir para o alcance de resultados propostos e forneça informações úteis para a tomada de decisões tanto para as organizações quanto e para as pessoas envolvidas no processo. Sabe-se que reconhecimento fortalece o comprometimento do servidor e incentiva para melhoria dos serviços realizados nos ambientes públicos, assim como é um forte aliado dentro de organizações privada para promover uma maior produção. Diante disso, entende-se que promover ações de reconhecimento nos espaços de trabalho é salutar para que as empresas ou órgão público melhorem a qualidade do atendimento, aumente a satisfação e consciência do trabalhador sobre o valor dos seus esforços na produção de um bom serviço e do atendimento realizado.

4 MÉTODO

A metodologia tem como propósito explicar como se dará todos os passos para realização de um projeto, e também com será apresentação dos resultados. Este projeto de pesquisa se trata de um estudo de campo quantitativo a para a qual foi utilizado como instrumento para a coleta de dados um questionário com perguntas fechadas, havendo interpretação e análise estatística dos dados.

4.1 TIPO DE PESQUISA

Trata-se de um estudo de campo de método quantitativo. Entende-se como pesquisa quantitativa aquela em que será feito levantamento de dados mensuráveis por valores escalas porcentagens.

A pesquisa quantitativa é aquela que se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta como no tratamento dos dados, e que tem como finalidade medir relações entre as variáveis. Preocupa-se, portanto, com representatividade numérica, isto é, com a medição objetiva e a quantificação dos resultados. Procura medir e quantificar os resultados da investigação, elaborando-os em dados estatísticos. É apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos. (ZANELLA, 2009, p. 77)

4.2 LOCAL DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na sede da secretaria de saúde. A mesma está localizada na Avenida Júlia Freire sem número no bairro da Torre nesta cidade. O motivo da escolha do local pelo anseio de investigar a relação da motivação dos servidores de uma instituição pública na área da saúde, a partir do reconhecimento no trabalho, outro fator importante é o espaço ser o ambiente onde sou lotada com servidora pública, situação que me estimula bastante conhecer esses dados, para contribuir na busca de identificar como o gestor poderá melhorar a motivação de seus servidores a partir dos conhecimentos desses dados.

4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população da pesquisa se trata dos servidores da Secretária de Saúde lotados na sede da SMS. Cada participante será enumerado conforme quantidade de voluntários dispostos a participar da pesquisa, forma utilizada para proteger a identificação do mesmo.

4.4 ASPECTOS ÉTICOS

Para participarem desse estudo, os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A) conforme as Resoluções 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde. Foram disponibilizados os contatos do pesquisador para o esclarecimento de dúvidas ou qualquer outra questão, caso fosse necessário. Garantiu-se a confidencialidade dos dados, a identidade dos participantes e o direito de desistir da pesquisa, sem nenhum ônus pessoal.

4.5 INSTRUMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados utilizou-se o questionário, que é o instrumento de pesquisa constituído por um conjunto de perguntas uniformizadas e com suas opções de respostas determinadas. Para isso foi construído um questionário perguntas fechadas, sendo dividido em duas partes. A primeira parte versa sobre dados sócio/demográficos como: gênero; idade; educação, função e vínculo na segunda parte se pergunta sobre os fatores do reconhecimento no trabalho que afetam os servidores da SMS, com o propósito de conhecer os fatores mais importantes para manter a satisfação profissional através do reconhecimento no trabalho na opinião dos servidores da DGTES; identificar quais práticas sobre o reconhecimento no trabalho que foram proporcionadas pela instituição ao servidor e relatar os principais fatores que influencia no desempenho do trabalhador, afetando o estado emocional no ambiente de trabalho na DGTES.

4.6 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Inicialmente foi realizada a divulgação da pesquisa e em seguida foram selecionados os participantes de forma voluntária. Aos selecionados foram entregue o questionário. Para responder, o servidor disponibilizou de um tempo de aproximadamente uma semana, e devolveu com as questões respondidas, situação que o deixou livre para responder as perguntas no momento mais apropriado. Após uma semana o instrumento foi recolhido pelo pesquisador, que em seguida realizou a análise dos resultados.

4.7 ANÁLISES DOS DADOS

Para análise dos dados foram utilizadas tabelas para apresentação dos resultados das duas partes do questionário, onde se usou a porcentagem de cada item respondido como forma para mensurar os dados para quantidade de respostas obtidas.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A Sede da Secretaria de Saúde do Município (SMS) de João Pessoa esta situada no bairro da Torre, tendo sua abrangência sobre todo território do município de João Pessoa, que está dividido em cinco distritos sanitários para melhor administração dos serviços de saúde municipal. A SMS tem a missão de cuidar dos serviços públicos da saúde oferecidos pelo município de forma integrada nos três níveis de Assistência Alta Média e Baixa Complexidade. Para a gestão de tal função, a SMS está dividida nas seguintes diretorias: Diretoria de Administração Financeira da Saúde; Diretoria da Atenção a Saúde; Diretoria de Vigilância Sanitária e Epidemiológica; Diretoria da Regulação; Diretoria da Gestão do Trabalho e Educação na Saúde (DGTES). As Diretorias juntas trabalham para garantir de forma plena a assistência de saúde no município.

A DGTES está situada no dentro da Secretaria Municipal de Saúde, é composta por duas Gerências: a Gerência da Gestão do Trabalho e a Gerência da Educação na Saúde onde trabalham 39 profissionais. Trata-se do setor que tem a responsabilidade de organizar e executar as atividades de recursos humanos (RH) dos profissionais da saúde e de promover o desenvolvimento de pessoas para atuarem no serviço público de saúde municipal de João Pessoa- PB. Constituiu a diretoria da SMS, que tem as atribuições referentes às relações de trabalho e planejamento para promover o desenvolvimento de pessoas junto aos serviços de saúde da rede. A missão desse setor parte do pressuposto de que o trabalhador da saúde é elemento fundamental para a efetividade e eficiência do Sistema Único de Saúde, percebido como um agente transformador de seu ambiente e não apenas um executor de tarefas antecipadamente constituídas pela administração local. Sendo ele responsável pelas práticas do antigo RH, no exercício de seleção, contratação, dispensas e etc; e também responsável pela produção e promoção de políticas de valorização do trabalhador em saúde no município; tendo como princípio a humanização, a participação e a democracia nas relações de trabalho. Para isso a DGTES está dividida em duas diretorias: A Gerência do trabalho, responsável pelas atividades de Gestão de Pessoas ligadas aos processos legais de trabalho entre elas a seleção; o recrutamento e a contratação de pessoal entre outras atribuições; e a Gerência da Educação na Saúde (GES) que tem a missão de promover o desenvolvimento da integração ensino – serviço – comunidade e da Educação Permanente, no município de João Pessoa, de acordo com o que a política da gestão do SUS estabelece.

Esta pesquisa foi realizada na Diretoria da Gestão do Trabalho na sede da Secretaria de Saúde do Município de João Pessoa, onde participaram da pesquisa 32 servidores. Dentre os

profissionais de nível superior se encontram enfermeiros, nutricionistas, pedagogos, fisioterapeutas, administradores e assistentes sociais.

Os dados obtidos estudo foram coletados através de questionário com perguntas fechadas e inseridos em um banco de dados digital, onde para cada participante foi atribuído um número para a proteção e confidencialidade dos respondentes.

Quanto aos objetivos desse estudo, trata-se de conhecer a satisfação do servidor público da Secretaria de Saúde do Município de João Pessoa – PB, a partir do reconhecimento no trabalho. Buscando identificar e relatar os principais estímulos através do reconhecimento no trabalho que afetam os servidores da Secretaria Municipal de João Pessoa – PB.

A tabela 1 dispõe sobre os dados sócios demográficos dos servidores participante do estudo.

Tabela -1 Dados sócio/demográficos dos servidores da DGTES.

		Nº	%
Faixa Etária	Menor de 25 anos	6	19%
	Entre 25 e 35 anos;	7	22%
	Entre 35 e 45 anos	8	25%
	Entre 35 e 45 anos	11	34%
Gênero	Masculino	8	25%
	Feminino	24	75%
Escolaridade	Fundamental	1	3%
	Médio	10	32%
	Superior	16	52%
	Especialista	2	7%
	Mestre	2	6%
	Doutor	0	0%
Função	Gestor	1	3%
	Técnico de Nível Superior	16	49%
	Técnico de Nível Médio	4	13%
	Auxiliar Administrativo	10	32%
	Auxiliar de Serviço	1	3%
Vínculo	Comissionado	1	3
	Prestador de Serviço	15	47%
	Estatutários	12	38%
	Celetista	1	3%
	Cedido	3	9%

Fonte: Elaboração Própria, 2015.

Conforme mostra a Tabela 1 podemos identificar a participação de 32 voluntários. Destes, 06 servidores com idade menor de 25 anos, 07 com idade entre 25 e 35 anos, 08 com idade entre 35 e 45 anos, 11 com idade maior de 45 anos. Entre eles 08 homens e 24 mulheres. Diante disso identificamos que 75% dos participantes são mulheres. Observar-se também que 59% dos participantes são maiores de 35 anos. Na questão da escolaridade observa-se que 65% dos participantes são de grau Superior, Especialista ou Mestre; com grau Médio ou Fundamental são 35% deles. Sobre a função exercida pelos servidores temos que foram participantes deste estudo: um Gestor; Técnicos e Auxiliares de serviços, dessa forma a pesquisa abrangem várias categorias de profissionais existentes no Setor. Na questão sobre vínculo, observa-se que a maioria dos entrevistados são servidores Prestadores de Serviço com cerca de 50% seguidos dos Estatutários com 38 % do quantitativo de participantes, porém podemos perceber que o perfil dos participantes abrange profissionais com vínculos diversos.

Na Tabela 2, estão expostos os fatores apontados como importantes na satisfação dos profissionais no ambiente de trabalho. Identifica-se como fator de maior importância para manter a satisfação no trabalho para os servidores respondentes do questionário a remuneração com 44%, em segundo lugar fator fazer o que gosta com 31% e em terceiros o reconhecimento do desempenho no trabalho. Percebe-se que para a maior parte deste grupo de profissionais o que eles consideram de maior importância para manter a satisfação no trabalho, trata-se da remuneração para executar uma função.

Tabela 2: Fatores de satisfação no trabalho

Questões	Nº	%
A Remuneração recebida para executar a função.	14	44%
O Reconhecimento do seu desempenho por meio de divulgação do seu trabalho em reunião ou por meios de comunicação interna.	6	19%
Participação em programa de desenvolvimento profissional da empresa	2	6%
Fazer o que gosta.	10	31%

Fonte: Elaboração Própria, 2015.

Sobre o reconhecimento no trabalho (Tabela 3) foi perguntado aos servidores o que eles apontam ser o mais importante para manter a satisfação profissional; se os mesmos já foram contemplados na instituição onde trabalha com alguma forma de reconhecimento. Para esta questão encontramos que a metade dos trabalhadores, com 50% das respostas não foram contemplados com nenhum tipo de reconhecimento no trabalho em seu trabalho atual. Em segundo lugar com 31% aparece reconhecimento pelo Gestor através de elogios em público. Identifica-se também que 13% receberam premiação financeira por eficiência do serviço desenvolvido. Diante disso, se percebe que o reconhecimento no trabalho neste espaço de trabalho é praticado, porém a maioria dos trabalhadores não foi contemplada com nenhuma forma de reconhecimento. Percebe-se que não há uma sistematização na prática do reconhecimento no setor pesquisado.

Tabela 3: Fatores de Reconhecimento no trabalho

Questões	Nº	%
Premiação financeira por eficiência do serviço desenvolvido.	4	13%
Reconhecimento pelo Gestor através de elogios em público.	10	31%
Programa de qualificação profissional com: cursos técnicos; graduação e pós – graduação.	1	3%
Nenhuma dessas alternativas	16	50%
Outras:	1	3%

Fonte: Elaboração Própria, 2015.

Sobre os fatores de sofrimento foi perguntado aos servidores o que mais provoca sofrimento no trabalho. Para esse questionamento 33% dos participantes afirmaram que ser cobrados por resultados sem recurso ou ferramentas adequadas para realização das atividades é o que mais causa sofrimento no trabalho, seguidos de 22 % das respostas onde os trabalhadores afirmam não ser afetado por nenhum dos fatores citados; e 19% que o fator que causa maior sofrimento para essa parte é não ser remunerado de forma compatível para a função.

Tabela 4: Fatores de sofrimento no trabalho

Questões	Nº	%
Não ter seus conhecimentos valorizados pelo seu gestor ou colegas de equipe.	4	13%
Ser cobrado por resultados, sem recursos ou ferramentas adequadas e suficientes para a realização das tarefas.	11	33%
O Ambiente de trabalho sem conforto, para a realização das atividades.	3	10%
Não receber uma remuneração compatível para a sua função.	6	19%
Nenhuma das alternativas acima.	7	22%
Outras:	1	3%

Fonte: Elaboração Própria, 2015.

Com isso se percebe que o sofrimento é causado por diversas causas, podendo tanto ser por cobranças por resultados dos gestores aos servidores sem que para isso seja lhes dado as condições necessárias para a produção de resultados, como também pela condição remuneratória dos servidores que nem sempre tem um salário justo de acordo com o mercado de trabalho ou com a função que exerce. Percebe-se também que alguns desses servidores apontam não ser afetado por nenhum dos fatores expostos, deste apenas um servidor apontou outras causa de sofrimento, citando as inter-relações existentes no processo de trabalho “um peso e duas medidas”.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O reconhecimento no trabalho é um elemento muito importante na gestão de pessoas dentro das organizações, o mesmo deve ser incentivado e praticado pelos gestores no sentido de promover a motivação de seus servidores e aumentar qualidade dos serviços desenvolvidos em cada setor. Para isso, é importante que a organização se disponha a realizar ações voltadas para valorização de seus profissionais. Sabe-se que na realidade atual, o ser humano é chamado aos seus limites, tendo que se adaptarem as mais diversas situações apresentadas por suas devidas organizações que frequentemente os esquecem, exagerando na procura por resultados, deixando de lado a valorização do fator humano, ativo fundamental da empresa, e parte fundamental para o sucesso organizacional.

Na análise dos resultados neste estudo foi identificado que o fator de maior importância para manter a satisfação no trabalho para os servidores respondentes é a remuneração seguido de fazer o que gosta, diante disso, se entende que o que mais motiva uma pessoa nem sempre é fazer o que gosta mais também a remuneração que recebe para realização de um trabalho. Para uns o trabalho é uma realização profissional e pessoal sendo motivo de orgulho e para outros é identificado mais como uma fonte renda para o sustento.

Entende-se que o sofrimento no trabalho tem diferentes causas entre elas o fator de remuneração pelo trabalho desenvolvido e cobrança por resultados sem recursos ou ferramentas adequadas e suficientes para a realização das tarefas e etc.

Diante disso percebe-se que é importante fazer o que gosta, porém este fazer deve ter uma remuneração justa e ferramentas adequadas para realização das atividades, para que o profissional seja estimulado a se manter naquele serviço e não sinta necessidade de mudar de trabalho por motivo de rendimentos insuficientes para suas necessidades básicas. Este é um fenômeno que acontece hoje em diversas categorias profissionais, onde muitos deixam de trabalharem nas funções que gostam, e para as quais foram formados e vão trabalhar em outras funções, por motivo de um salário maior e condições de trabalho mais confortáveis para desenvolver as atividades.

Esse estudo foi realizado em uma das Diretorias da SMS, porém para uma maior amostragem desses resultados podem selecionar servidores das outras Diretorias. Outro ponto que pode ser mais bem explorado é o sofrimento no trabalho e suas causas deixando que as pessoas falem, através de um questionário com perguntas abertas, sobre as diversas formas de sofrimentos existentes e que afetam cada uma de forma diferente, pois é um tema muito importante para identificar problemas e buscar melhorias nas relações de trabalhos nos espaços corporativos.

REFERÊNCIAS

- BENDASSOLLI, Pedro F. Reconhecimento no Trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. **Psicol. Estud.**, Maringá, v.17, n.1, jan./mar. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141373722012000100005&lang=pt>. Acesso em: 14 dez. 2014.
- BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento Organizacional**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização. **Cartilha da PNH: trabalho e redes de saúde: valorização dos trabalhadores de saúde**. Brasília, 2008.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde/Departamento de Gestão da Educação na Saúde. VER-SUS Brasil. **Textos Básicos de Saúde**. Brasília, 2004. (Caderno de Textos, Série B).
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. Departamento de Apoio à Descentralização. Coordenação Geral de Apoio à Gestão Descentralizada. **Diretrizes Operacionais dos Pactos pela Vida, em Defesa do SUS e de Gestão**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- MACHADO, Maria Helena; OLIVEIRA, Eliane dos Santos de; MOYSES, Neuza Maria Nogueira. Tendências do Mercado de Trabalho em Saúde no Brasil. In: PIERANTONI, Célia Regina; DAL POZ, Mário Roberto; FRANÇA, Tania. (Orgs.). **O Trabalho em Saúde**. Rio de Janeiro: CEPESC; IMS/UERJ; Observa RH, 2011.
- MAXIMINIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 27. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2002.
- OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Gestão de Pessoas no Setor Público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2011.
- PIMENTA, Jacqueline Farnese Rezende; GARBIN, Tania Rossi. **Motivação para o Trabalho: um estudo com servidores do Ministério Público de Minas Gerais**. In: Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, 4., 2013, Brasília. **Anais...** Brasília: ANPAD, 2013.

SILVA, Josué Pereira da. Sobre A Relação entre Trabalho e Reconhecimento na Teoria de Axel Honneth: uma nota crítica. In: Encontro Anual da Anpocs, 34.,Caxambu-MG. **Anais...**Caxambu-MG: ANPOCS, 2010.

ZANELLA, Liane Carly Hermes.**Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração**.Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

ZENALLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges. BASTOS, Antônio Virgílio Bicencourt. **Psicologia,Organizações e Trabalho no Brasil**.Porto Alegre: Artmed, 2004.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**

Prezado (a) senhor (a),

O senhor (a) foi convidado (a) para participar de uma pesquisa com o seguinte título “**UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO A PARTIR DO RECONHECIMENTO NO TRABALHO**”. Esta pesquisa está sendo realizada por uma pesquisadora da **UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA** para a elaboração do Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) do Curso de Especialização **GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**. Sua participação consistirá em responder a um questionário, que dura em média 10 minutos. O questionário não vai registrar seu nome e os dados serão expostos de forma conjunta, guardando assim o mais absoluto sigilo sobre as informações fornecidas pelo (a) Senhor (a).

A sua participação é voluntária, e o senhor (a) pode se recusar a responder qualquer pergunta do questionário. O senhor (a) também pode desistir de participar da pesquisa a qualquer momento. A sua participação na pesquisa não lhe trará nenhum benefício individual e a sua recusa em participar também não resultará em qualquer prejuízo na sua relação com a instituição responsável pela pesquisa, com os serviços públicos, ou com os pesquisadores.

No entanto é de fundamental importância que todas as pessoas selecionadas participem, pois, as informações fornecidas contribuirão para identificar indicadores que poderão fundamentar mudanças e programas de reconhecimento no trabalho neste serviço, com a finalidade melhorar a satisfação do trabalhador e qualidade do serviço público desenvolvido por esta instituição.

Caso tenha qualquer dúvida e sendo necessários maiores informações sobre a pesquisa pode solicitar esclarecimentos com a pesquisadora.

PESQUISADORA: Rosane Gomes Sabino

Telefone: 87111026. E-mail: rosanegsabino@yahoo.com.br

Uma cópia desta declaração deve ficar com o (a) Sr (a).

Tenho ciência do exposto acima e desejo participar da pesquisa.

João Pessoa, ____, de _____ de _____.

Assinatura do entrevistado _____

Nome do responsável pela entrevista: _____

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

TRABALHO DE CONCLUSÃO CURSO (TCC)- ESPECIALIZAÇÃO GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL – UEPB

GESTÃO PÚBLICA - UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DO SERVIDOR A PARTIR DO RECONHECIMENTO NO TRABALHO

Esta pesquisa exploratória e quantitativa tem como objetivo conhecer sobre a satisfação do servidor público da Secretaria de Saúde de João Pessoa, a partir do reconhecimento no trabalho. Para isso, será utilizado um questionário com perguntas fechadas, onde **não** será necessária a identificação dos entrevistados, sendo os dados gerados tratados de forma estatística com preservação das informações colhidas.

PARTE I

1) Gênero

Masculino () Feminino ()

2) Faixa etária

Menor de 25 anos () Entre 25 e 35 anos () Entre 35 e 45 anos () Maior de 45 anos ()

3) Estado civil

Solteiro () Casado () Outros ()

4) Grau de escolaridade.

Fundamental () Médio () Superior () Especialista () Mestre () Doutor ()

5) Função que exerce.

Gestor () Técnico de nível Superior () Técnico de nível Médio () Aux. Administrativo () Nível Fundamental ()

6) Qual o seu vínculo com a Instituição.

Comissionado () Prestador de Serviço () Estatutário () Celetista () Cedido ()

PARTE II

7) Sobre o reconhecimento no trabalho, assinale apenas um dentre os itens citados abaixo que você entende ser o mais importante para manter a satisfação profissional?

a) A Remuneração recebida para executar a função. ()

b) O Reconhecimento do seu desempenho por meio de divulgação do seu trabalho em reunião ou por meios de comunicação interna. ()

c) Participação em programa de desenvolvimento profissional da empresa. ()

d) Receber elogios do seu gerente de forma particular. ()

e) Fazer o que gosta. ()

8) Considerando que o reconhecimento no trabalho é uma prática que é realizada por muitas empresas, assinale dentre as alternativas abaixo, qual você já foi contemplado nesta instituição.

- a) Premiação financeira por eficiência do serviço desenvolvido. ()
- b) Reconhecimento pelo Gestor através de elogios em público. ()
- c) Programa de qualificação profissional com: cursos técnicos; graduação e pós – graduação. ()
- d) Nenhuma dessas alternativas ()
- e) Outras: () _____

9) Considerando o sofrimento no trabalho, fator que influencia no desempenho do trabalhador e afetando o estado emocional, assinale um dentre os itens citados abaixo que mais te causa sofrimento no trabalho.

- a) Não ter seus conhecimentos valorizados pelo seu gestor ou colegas de equipe. ()
- b) Ser cobrado por resultados, sem recursos ou ferramentas adequadas e suficientes para a realização das tarefas. ()
- c) O Ambiente de trabalho sem conforto, para a realização das atividades. ()
- d) Não receber uma remuneração compatível para a sua função. ()
- e) Nenhuma das alternativas acima. ()
- e) Outros: () _____