



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - EAD:

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

MARIA ADARLENE ALMEIDA MARINHO

**A MOTIVAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: UM ESTUDO DE CASO NA
BIBLIOTECA CENTRAL DA UEPB. *CAMPUS I* – CAMPINA GRANDE-PB.**

CAMPINA GRANDE-PB

2015

MARIA ADARLENE ALMEIDA MARINHO

**A MOTIVAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: UM ESTUDO DE CASO NA
BIBLIOTECA CENTRAL DA UEPB. *CAMPUS I* – CAMPINA GRANDE-PB**

Monografia apresentada ao Curso de Educação a Distância EAD para Aprovação no Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba-UEPB para obtenção do Título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Vorster Queiroga Alves

CAMPINA GRANDE-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.

M337m Marinho, Maria Adarlene Almeida

A motivação nas instituições públicas [manuscrito] : um estudo de caso na Biblioteca Central da UEPB. Campus I - Campina Grande-PB. / Maria Adarlene Almeida Marinho. - 2015. 41 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Gestão Pública EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2015.

"Orientação: Prof. Me. Vorster Queiroga Alves, Educação a Distância".

1.Motivação. 2.Gestão de pessoas. 3.Gestão pública. I. Título.

21. ed. CDD 340.5

MARIA ADARLENE ALMEIDA MARINHO

**A MOTIVAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS: UM ESTUDO DE CASO NA
BIBLIOTECA CENTRAL DA UEPB. CAMPUS I – CAMPINA GRANDE-PB**

Monografia apresentada ao Curso de Educação a Distância EAD para Aprovação no Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba-UEPB para obtenção do Título de Especialista em Gestão Pública.

Data de aprovação: 21 / 03 / 2015

BANCA EXAMINADORA:



Prof^o. Orientador Vorster Queiroga Alves



Prof^a. Msc Virgínia Mirtes de Alcântara Silva



Prof^a. Msc Edilene Dias Santos

DEDICATÓRIA

A Deus , luz em meu caminho, A meus pais,
pela dádiva de existir
A meu filho Felipe , por trazer alegria e
colorido a minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Universidade Estadual da Paraíba pela oportunidade.

Aos professores e funcionários que fazem a EAD.

Ao Prof. Msc. Vorster Queiroga pela paciência e sugestões,

E a Sara .

“Se você planeja ser qualquer coisa menos do que aquilo que você é capaz, provavelmente você será infeliz todos os dias de sua vida.”

A. H. Maslow

RESUMO

O presente trabalho vem abordar o tema: A Motivação nas organizações públicas: Um estudo de caso na biblioteca central da UEPB. *Campus I*- Campina Grande-PB. Como objetivo geral busca-se avaliar o grau de motivação dos servidores da Biblioteca Central - UEPB, *Campus I* (Campina Grande) e como específicos analisar o grau de satisfação dos servidores no desempenho de suas funções, investigar indicadores motivacionais que influenciam no desempenho profissional e averiguar se há programas de treinamentos para os funcionários. A metodologia utilizada no desenvolvimento da pesquisa foi um estudo de caso de caráter exploratório e descritivo além da aplicação de questionário e observação empírica. Foram detectadas algumas falhas relativas ao processo de motivação dos funcionários no setor em estudo. Como também algumas vantagens nas necessidades mais básicas avaliadas. Conclui-se, portanto, que há falhas no processo de motivação no setor avaliado, principalmente no que se refere as necessidades humanas de níveis mais altos. Mas havendo também a existência de fatores motivacionais no setor, para os fatores sociais da pesquisa. Sendo, portanto, necessário à implantação de novas práticas institucionais que melhorem a motivação humana e o aprimoramento das já existentes.

Palavras – chave: Motivação. Gestão de pessoas. Gestão pública.

ABSTRACT

This work is addressing the theme: Motivation in public organizations: A case study in the central library UEPB. Campus I- Campina Grande-PB. As a general objective we seek to measure the degree of motivation of the Central Library of the servers - UEPB, Campus I (Campina Grande) and specific analyze the degree of satisfaction of the servers in the performance of their duties, evaluate motivational indicators that influence job performance and investigate whether there are training programs for employees. The methodology used in the research was an exploratory and descriptive case study beyond the application questionnaire and empirical observation. Also, a few flaws on the procedure for employee motivation in the sector under study. But also some advantages in the most basic needs assessed. It follows therefore that there are failures in the motivation process assessed sector, particularly with regard to human needs higher levels. But there is also the existence of motivational factors in the sector for the social actors of the research. It is, therefore, necessary to the implementation of new institutional practices that improve human motivation and the improvement of existing ones.

Key - words: Motivation. People management. Public management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Pirâmide das necessidades.....	24
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Avaliação das necessidades fisiológicas.....	30
GRÁFICO 2 – Avaliação das necessidades de segurança.....	31
GRÁFICO 3 – Avaliação das necessidades sociais.....	32
GRÁFICO 4 – Avaliação das necessidades de estima.....	33
GRÁFICO 5 – Avaliação das necessidades auto realização.....	34

LISTA DE QUADROS

Quadro1- Variáveis da pesquisa.	29
--------------------------------------	----

SUMÁRIO

RESUMO	VIII
ABSTRACT	IX
LISTA DE FIGURAS	X
LISTA DE GRÁFICOS	XI
LISTA DE QUADROS	XII
CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO	16
1 INTRODUÇÃO	16
1.1 Objetivos da pesquisa	18
1.2.1 Geral.....	18
1.2.2 Específicos.....	18
1.2 Justificativa	18
CAPÍTULO II – REFERENCIAL TEÓRICO	19
2 REFERENCIAL TEÓRICO	20
2.1 Organizações Publicas	20
2.2 Motivação	21

2.2.1 Teorias da motivação.....	23
2.2.2 Hierarquia das necessidades de Maslow.....	23
2.2.3 Teoria de Herzberg.....	26
CAPÍTULO III - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	27
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	27
3.1 Caracterização da pesquisa.....	27
3.2 Ambiente da pesquisa.....	27
3.3 Amostra da pesquisa.....	28
3.4 Instrumento de coleta.....	28
3.5 Variáveis pesquisadas.....	29
3.6 Tratamento dos dados.....	29
CAPÍTULO IV RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	30
4.1 Avaliação das necessidades fisiológicas.....	30
4.2 Avaliação das necessidades de segurança.....	31
4.3 Avaliação das necessidades sociais.....	32
4.4 Avaliação das necessidades de estima.....	33
4.5 Avaliação das necessidades de Auto realização.....	34

CAPÍTULO V – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
REFERÊNCIAS	36

1. INTRODUÇÃO

O trabalho faz parte de nossa vida, a maioria das pessoas gasta grande parte de seu tempo com trabalho, é com o ofício que conseguimos avanços financeiros e intelectuais. Ao mesmo tempo em que nos impõe disciplina, com regras e horários, nos faz progredir, é formador maior de nossa identidade.

[...]Quando as pessoas realizam um trabalho, seja ele qual for – jardinagem, modelo de nave espacial, decisão mercadológica-, colocam nele seu raciocínio, sua emoção, sua capacidade motora, enfim, a pessoa coloca-se no trabalho. Produto e produtor não se separam [...] o trabalho pertence à pessoa que nele colocou seu esforço (VERGARA, 2006, p.47.)

As transformações causadas pelo mundo globalizado, tem afetado as organizações e seus trabalhadores, há muita informação, muita competitividade, ou nos adaptamos ou somos excluídos, isto vale para as empresas, e para os trabalhadores

Nosso foco de estudo será o ser humano e seu trabalho, sua inquietude diante do mundo neoliberal, o que podemos fazer para motivar o homem em seu trabalho monótono e cheio de regras. A motivação e a chave para satisfação do funcionário e aumento de produtividade nas organizações.

Como afirma Chiavenato (1998.p.76),

A motivação funciona em termos de forças ativas e impulsionadoras, traduzidas por palavras funciona como ‘desejo’ e ‘receio’, o indivíduo deseja poder, deseja status, receia o ostracismo social, receia as ameaças à sua auto-estima.

A falta de motivação é um problema que não deveria ser ignorado pelas empresas, nas empresas particulares, a preocupação com o empregado é levado mais a sério, por que se o problema for solucionado ou amenizado, ganha o funcionário e a empresa. Já na instituição pública não há muitos programas nem preocupação com isso.

Motivação é a alavanca que faz com que as organizações privadas ou públicas levem seu corpo de funcionários à excelência de serviços e produtos. A moderna administração dá a devida importância à qualidade de vida de seus funcionários, motiva e dá oportunidades.

Ao longo de nosso estudo conceituaremos motivação e organização Pública, seu histórico e evolução. Estudaremos a teoria de Maslow sobre a hierarquia das necessidades

humanas.e a Teoria dos dois fatores de Herzberg, fatores higiênicos e fatores motivacionais.

Tem-se como objetivo principal avaliar o nível de motivação dos servidores da Biblioteca Central - UEPB, *Campus I* (Campina Grande) e ainda analisar o grau de satisfação dos servidores no desempenho de suas funções, analisar indicadores motivacionais que influenciam no desempenho profissional e investigar se há programas de treinamentos para os funcionários.

No intuito de desenvolver um trabalho de qualidade nessa área de Recursos Humanos, e também como forma de contribuir para empresa em que trabalho com uma investigação de teor qualitativo, e aplicar questionários junto aos funcionários , analisando o grau de satisfação e motivação no trabalho desenvolvido na Biblioteca Central da UEPB.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar o nível de motivação dos servidores da Biblioteca Central - UEPB, *Campus I* (Campina Grande)

1.2.2 Objetivos específicos

- Analisar o grau de satisfação dos servidores no desempenho de suas funções;
- Avaliar indicadores motivacionais que influenciam no desempenho profissional;
- E investigar se há programas de treinamentos para os funcionários.

1.3 JUSTIFICATIVA

Reclamações do tipo funcionário público é relapso, preguiçoso e incompetente, são comentários injustos e sem qualquer noção da realidade, é claro que uma pequena minoria talvez mereçam tais chavões, mas no fundo funcionários públicos são pessoa normais, competentes, esforçadas e bem preparadas para a realização de serviços em benefício da coletividade.

É verdade a afirmativa “O servidor público, enquanto tal e em qualquer nível hierárquico, não age em nome próprio, mas em nome do poder público a partir do cargo que ocupa na administração.” (COELHO, 2009,P.56), o serviço público traz muitas responsabilidades, nas também traz vantagens como estabilidade e segurança.

O serviço público em meio ao contexto de globalização e avanço de novas tecnologias de comunicação e informação , tem passado por reformas administrativas e sociais, porém esta longe de se livrar da burocracia e da centralização tão característica desses setores.

Motivação é chave para a excelência nas organizações. Quando as instituições investem nos funcionários, elas percebem seus serviços melhorados, mais qualidade, eficácia , bom atendimento, conflitos minimizados, um ambiente de trabalho mais saudável e feliz.

Oportuna é a colocação de Vergara(2006.p.43) “As empresas precisam de pessoas motivadas para que o tão propalado binômio produtividade- qualidade aconteça.”

A preocupação com o tema motivação é verificar por que pessoas que, tem todas as oportunidades de ser bem sucedidas no trabalho, não parecem tão felizes, não empregam todo

o seu potencial na realização de suas tarefas dentro da empresa.

Pretende-se investigar e compreender através de perguntas direcionadas o comportamento dos funcionários, se estão satisfeitos com o salário que recebem, com as tarefas que executam, com o ambiente de que fazem parte, e com as pessoas que os cercam, colegas de trabalho, coordenadores, usuários.

Se há uma preocupação no bem estar das pessoas, por parte de colegas e gestores, se existe uma cultura organizacional dentro do ambiente de trabalho, se há investimento no campo comportamental , de capacitação e valorização das pessoas.

Se é possível trabalhar a melhoria dos fatores motivacionais, implementar cursos e palestras visando motivar os funcionários e melhorar o ambiente de trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Inicia-se o atual trabalho definindo organizações, para que possamos entrar em organizações públicas e funcionalismo público.

‘Uma organização é um conjunto de cargos funcionais e hierárquicos e cujas prescrições e normas de comportamento todos os seus membros devem se sujeitar.’(CHIAVENATO,2004, P.154)

Segundo o mesmo autor “[...] as organizações são entidades sociais em contínuo processo de desenvolvimento. Todas as organizações apresentam duas faces distintas e interrelacionadas intimamente: a organização formal e a organização informal. ’Chiavenato (2004,p.161.)

A organização formal é a estrutura de- relações profissionais entre pessoas, planejado no sentido de facilitar o alcance dos objetivos globais da organização, é a organização oficialmente adotada e é geralmente organizada pelo organograma e pelos manuais da organização.

Os principais aspectos da organização formal são: Os órgãos: departamentos, divisões, seções, setores etc.Os cargos; diretores, gerentes, supervisores, funcionários, operários etc. A hierarquia de autoridade: com autoridade e responsabilidade previamente definidas. Os objetivos e os planos. Definidos para alcançá-los adequadamente. A tecnologia. Que constitui o modo de realizar o trabalho dentro da organização.

Define-se organização informal como a” rede de relacionamentos e interações que se desenvolve espontaneamente entre as pessoas que ocupam posições na organização formal “(CHIAVENATO, 2004,p.163).

Constituindo a organização informal temos toda uma gama de processos espontâneos que fazem parte do campo comportamental e surge, desenvolve e predomina sobre as relações formais

As principais características da organização informal são:

Grupos informais, que se desenvolvem de acordo como os interesses comuns e identificações das pessoas, podem ser blocos de interesse ou círculos de amizades, etc.

Atitudes e comportamentos. Que manifestam percepções favoráveis ou desfavoráveis às práticas administrativas. Os grupos informais desenvolvem padrões de relações e de atitudes e que passa a ser aceitos e assimilados pelos seus componentes, pois traduzem os interesses

e aspirações do grupo.

Normas de trabalho. Que os diversos grupos estabelecem como padrão de desempenho aceitável nas suas atividades e que são impostos a todos os seus membros.

Padrões de liderança. Que podem conferir autoridade informal a certas pessoas. Que tornam-se influenciadores ou formadores de opiniões dentro do grupo

As organizações públicas onde situa-se nosso foco de estudo assume uma postura formal e conservadora, por mais reformas que tenham atingido e assimilado ao longo de sua histórica evolução.

As organizações estatais, são instituídas pelo Estado para desempenhar funções de interesse público, por isso são frequentemente chamadas de Instituições públicas, encontram-se subordinadas ao Estado e têm sua missão e seus objetivos determinados legalmente. (COELHO,2009, p.18). As organizações do Estado podem ser classificadas em duas categorias, as que compõem a administração direta e as que integram a administração indireta.

As universidades públicas se encaixam na administração indireta, e são na verdade fundações, pessoas jurídicas, de direito público criadas por lei, destinadas a realizar atividades não lucrativas e atípicas, mas de interesse coletivo.

As instituições tem objetivos permanentes a serem perseguidos em favor de toda a coletividade.

2.2 MOTIVAÇÃO

Com a teoria das relações humanas, a administração assume um novo papel, o bem estar do trabalhador passa a ser visto sob um ângulo diferente, o homo economicus cede lugar para o homem social.(CHIAVENATO, 2004.P.95).

A ênfase nas tarefas e na estrutura é substituída pela ênfase nas pessoas, e neste contexto a motivação de pessoas é um importante meio para se alcançar resultados positivos dentro das organizações.

A administração científica baseava-se na concepção do homo economicus, segundo a qual o comportamento do homem é motivado exclusivamente pela busca de dinheiro e pelas recompensas salariais e materiais do trabalho. Toda a abordagem clássica da administração se alicerçava nesta estreita teoria da motivação.

A experiência de Hawthorne(1927-1932), teve o mérito de demonstrar que a recompensa salarial mesmo quando efetuada em bases justas ou generosas não é o único

fator decisivo na satisfação do trabalho. Elton Mayo e equipe propuseram uma nova teoria da motivação antagonista à do homo economicus: o ser humano é motivado, não por estímulos salariais e econômicos, mas por recompensas sociais e simbólicas.(CHIAVENATO, 2004.P.96).

Originada do latim moveres, mover, motivação refere-se em psicologia, em etologia e em outras ciências humanas à condição do organismo que influencia a direção do comportamento. É o impulso interno que leva à ação.

O estudo da motivação comporta a busca de princípios gerais que nos auxiliem a compreender, por que seres humanos em determinadas situações específicas escolhem, iniciam e mantêm determinadas ações.

Segundo Vergara (2006, p.42) “motivação é uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa, é intrínseca, está dentro de nós, nasce de nossas necessidades interiores.”

Investigar a motivação humana, supõe segundo Chiavenato (2004, p.97),” o conhecimento das necessidades humanas.”

O homem é considerado um animal dotado de necessidades que se alternam ou se sucedem conjunta ou isoladamente. Essas necessidades motivam o comportamento das pessoas dando-lhes direção e conteúdo. Ao longo de sua vida, o homem evolui por três níveis de motivação: à medida que cresce e amadurece, ultrapassa os níveis inferiores e desenvolve necessidades mais elevadas.

As diferenças individuais influem na duração, intensidade e fixação de cada etapa. Os três níveis de motivação de acordo com Chiavenato (2004. p.97) correspondem às necessidades fisiológicas, psicológicas e de auto realização.

1. Necessidades fisiológicas. São as necessidades primárias, vitais ou vegetativas, relacionadas à sobrevivência do indivíduo. São inatas e instintivas. Situadas no nível mais baixo, elas são também comuns aos animais. Exigem satisfação periódica e cíclica. As necessidades fisiológicas são: alimentação, sono, atividade física, satisfação sexual e abrigo. Se um indivíduo tem fome, procura alimento; porém, quando come regularmente, a fome deixa de ser uma motivação importante.

2. Necessidades psicológicas. São necessidades secundárias e exclusivas do homem. São aprendidas e adquiridas no decorrer da vida e representam um padrão mais elevado e complexo de necessidades. Raramente são satisfeitas em sua plenitude. A pessoa procura indefinidamente maiores satisfações dessas necessidades, que vão se desenvolvendo e se sofisticando gradativamente. As principais necessidades psicológicas são:

Necessidade de segurança íntima. É a necessidade que leva o indivíduo à autodefesa, procura de proteção contra o perigo, ameaça ou privação. Conduz a uma busca incessante de ajustamento e tranquilidade pessoal em direção a uma situação segura.

Necessidade de participação. É a necessidade de fazer parte, de ter contato humano, de participar com outras pessoas de algum evento ou empreendimento. Aprovação social, reconhecimento do grupo e calor humano são necessidades que levam o homem a viver em grupo e socializar-se. Dentro do grupo social existem a simpatia (que leva à coesão social) e antipatia (que leva à dispersão social), dependendo da maneira como esta necessidade é satisfeita ou não.

Necessidade de autoconfiança. É decorrente da auto-avaliação e auto-apreciação de cada pessoa. Refere-se à maneira pela qual a pessoa se vê e avalia; é o auto-respeito a consideração que tem para consigo mesma.

Necessidade de afeição. Dar e receber afeto, amor e carinho.

3. Necessidades de auto-realização. São as necessidades mais elevadas e raramente satisfeitas em sua plenitude, pois o ser humano procura maiores satisfações e estabelece metas crescentemente sofisticadas. É o corolário de todas as necessidades humanas. É o impulso de realizar o próprio potencial e estar em contínuo autodesenvolvimento.

2.2.1 TEORIAS DA MOTIVAÇÃO

Para Maximiano (2009.p.250). as teorias sobre motivação das pessoas no trabalho dividem-se em dois grupos. As teoria de processo , que procuram explicar como funciona o mecanismo de motivação. E as teorias de conteúdo, que procuram explicar quais os motivos que fazem as pessoas agir.

Nosso interesse se restringirá à duas teorias de conteúdo, a A Hierarquia das necessidades humanas de Maslow e a Teoria dos dois fatores de Herzberg.

2.2.2. HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW

O psicólogo americano Abraham Maslow (1908-1970) dedicou seus estudos a pesquisar o comportamento humano, ele é autor da mais conhecida teoria que se baseia na ideia das necessidades humanas.

Segundo Maslow as necessidades humanas dispõem-se numa complexa hierarquia, dividindo-se em cinco grupos, conforme figura abaixo.

Pirâmide da hierarquia das Necessidades

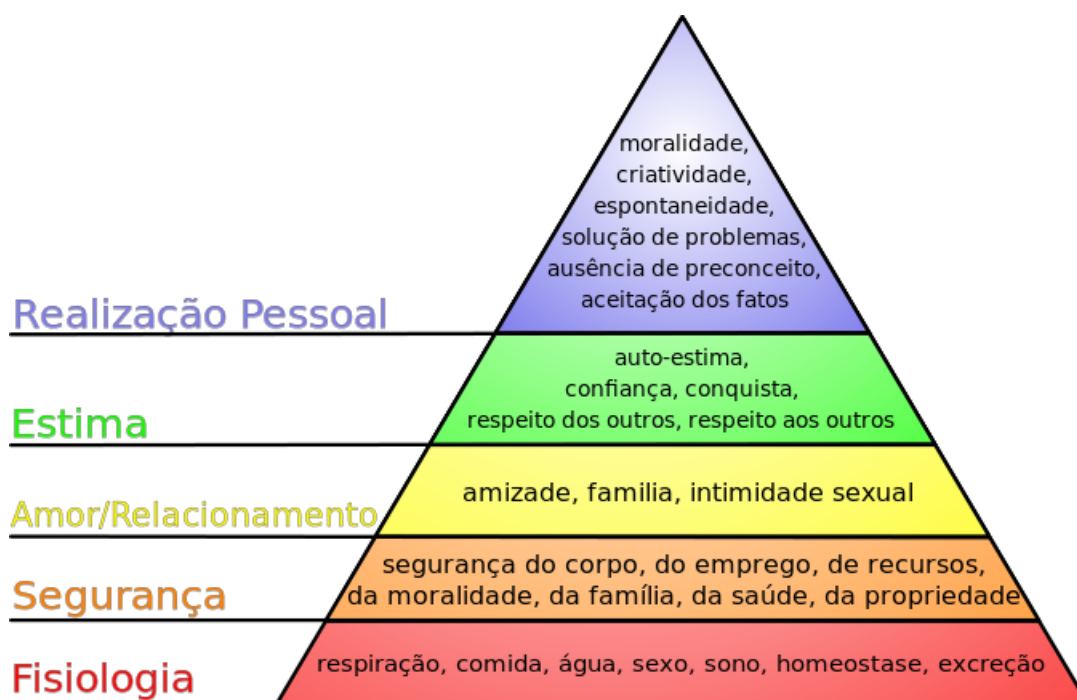


FIGURA 1 – Pirâmide das necessidades

FONTE: Maximiano, 2009

1. Necessidades fisiológicas ou básicas, necessidades de alimento, abrigo, repouso, exercício, sexo e outras necessidades orgânicas.
2. Necessidade de Segurança, necessidade de proteção contra ameaças, como perder o emprego, riscos à integridade física e à sobrevivência.
3. Necessidades sociais, necessidade de amizade, afeto, interação e aceitação dentro do grupo e da sociedade.
4. Necessidade de estima, necessidade de auto estima e estima por parte de outros.
5. Necessidade de auto-realização. Necessidade de utilizar o potencial de aptidões e habilidades, auto desenvolvimento e realização pessoal.

Para Maximiano (2009, P.263)

“ A visão de Maslow sobre motivação é bastante positiva, pois segundo esta teoria, as pessoas estão em processo de desenvolvimento contínuo. As pessoas tendem a progredir ao longo das necessidade buscando atender uma após outra, e orientado-se para a auto-realização”.

Maslow defende as seguintes premissas

- As necessidades básicas manifestam-se em primeiro plano, e as pessoas procuram satisfazê-las antes de se preocupar com as de nível mais elevado.
- Uma necessidade de uma categoria qualquer precisa ser atendida antes que a necessidade de uma categoria seguinte se manifeste.
- Uma vez atendida, a necessidade perde sua força motivadora e a pessoa passa a ser motivada pela ordem seguinte de necessidades.
- Quanto mais elevado o nível das necessidades, mais saudável é a pessoa.
- O comportamento irresponsável é sintoma de privação das necessidades sociais e de estima. O comportamento negativo é consequência da má Administração.
- Há técnicas de administração que satisfazem as necessidades fisiológicas, de segurança e sociais. Os gerentes podem trabalhar no sentido de possibilitar que os outros sejam satisfatoriamente atendidos

A teoria de Maslow , é bem aceita, mas sofre críticas de alguns autores , Vergara cita um exemplo de como esses fatores podem variar de cultura para cultura.

[...] Algumas culturas como a japonesa, colocariam as necessidades afetivo-sociais na base da pirâmide. Também é possível que cariocas ponham lá a necessidade de segurança física. Por outro lado é plausível que, por exemplo, algumas pessoas tenham fortes sentimentos de insegurança, a despeito de usufruírem de situação financeira que a outros deixaria muito confortáveis. Também é possível que um artista passe horas a fio sem alimentar-se, desafiado a completar sua obra. (VERGARA, 2006, P.44)

Ou seja, apesar de ser uma teoria interessante, nem sempre se cumpre a seqüência dos fatores, e não significa que necessariamente que uma pessoa que alcance o topo da pirâmide tenha passado por todas as etapas.

2.2. 3 TEORIA DE HERZBERG

A teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg, explica como o ambiente de trabalho e o próprio trabalho interagem para produzir motivação. De acordo com Herzberg, a motivação resulta de fatores que podem ser divididos em duas categorias principais.

Fatores higiênicos ligados ao ambiente de trabalho.

Fatores Motivacionais ligados ao conteúdo do trabalho

1.Fatores relacionados ao próprio trabalho, chamados fatores motivacionais ou intrínsecos

- Conteúdo do trabalho em si, natureza das tarefas e sua sintonia com interesses e qualificação da pessoa.
- Sentido de realização de algo importante..
- Exercício da responsabilidade
- Possibilidade de crescimento
- Orgulho e sentimento de prestígio decorrente da profissão.
- Reconhecimento pelo trabalho bem feito.

2.Fatores relacionados com as condições de trabalho, chamados fatores extrínsecos ou higiênicos.

- Modo de supervisão do chefe
- Relações pessoais com o patrão.
- Relacionamento com os colegas.
- Salário
- Políticas de administração de pessoal.
- Condições físicas de segurança do trabalho.

Segundo Herzberg, as pessoas em geral gostam mais de seu trabalho do que do ambiente de trabalho, especialmente quando desempenham tarefas que correspondem a suas capacidades ou objetivos.

Maximiano(2009,p.269) resumindo a teoria de Rerzberg afirma o seguinte

“ o ambiente de trabalho produz satisfação com o próprio ambiente, mas não motivação para o trabalho, já o trabalho em sí e seu conteúdo produzem motivação.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Visando desenvolver um trabalho de qualidade e atingir os objetivos programados, aplica-se a seguinte metodologia. Caracterização da pesquisa, Aspectos operacionais, Instrumento de coleta de dados e Análise dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para fundamentação teórica de nosso trabalho, utiliza-se a pesquisa do tipo bibliográfica, que como coloca Marconi e Lakatos(2011, P.1) “[...]a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob o novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras.”

Complementa-se a investigação com a pesquisa de campo do tipo exploratória, definidas por Marconi e Lakatos(2011, P.71) como ‘Investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões, com tripla finalidade de desenvolver hipóteses, aumentara a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno.para a realização de uma pesquisa futura mais precisa e clarificar conceitos.’”

Sendo o propósito desta pesquisa investigar características de um fenômeno organizacional, estabelecendo relações entre variáveis e fatos, constitui-se também como uma pesquisa descritiva.

A pesquisa descritiva baseia-se na descrição de fenômenos ligados a profissão, baseados na observação, descrição e classificação dos fenômenos investigados, é um tipo de estudo aplicado com frequência em administração.

Pode-se ainda classificar a abordagem como qualitativa e quantitativa, . qualitativa por que trabalha o universo significativo de valores, motivos e atitudes de um grupo, para compreender certos comportamentos e quantitativa por que trabalha com uma amostra da comunidade em estudo.

3.2 AMBIENTE DA PESQUISA

Delimita-se como campo de pesquisa a Biblioteca Central da Universidade Estadual da Paraíba, Campus I, realizando a coleta de dados junto a funcionários técnicos administrativos lotados neste setor em sua maioria auxiliares de biblioteca e bibliotecários, para os quais foi aplicado um questionário com perguntas fechadas.

A Biblioteca Central da UEPB foi criada em 1992 , para servir de apoio ao ensino, pesquisa e programas de extensão oferecidos pela Universidade Estadual da Paraíba, e tem sua autonomia como unidade administrativa conquistada em 1995 pela Resolução 014/1995 do CONSUNI. A partir desta data exerce controle sobre as sobre as demais unidades setoriais.

Oferece vários serviços, como empréstimos de livros, sala de leituras, sala de computadores para consulta a internet e pesquisas, periódicos, monografias , repositórios institucionais de monografias e dissertações e outros serviços.

Conta com 26 funcionários distribuídos nos turnos manhã, tarde e noite, o horário de funcionamento é de 7:30 às 21:00horas.

Como empresa pública visa prestar serviços de atendimento ao público , cada vez mais eficaz, eficientes e de qualidade.

3.3 AMOSTRA DA PESQUISA

A amostragem é composta por 15 funcionários concursados e efetivos escolhidos de forma aleatória ,auxiliares administrativos, entre auxiliares de biblioteca e bibliotecários e constituí 57% da população real da Biblioteca Central.

Como afirma Roesch(2005,p.138) população é um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar com o propósito específico de um estudo.” e dessa população extraímos uma amostra significativa, mais da metade dos funcionários, considera-se como uma amostra não-probabilística para trabalhar o tema em estudo.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Utiliza-se como instrumento de coleta de dados, um questionário com questões fechadas de múltiplas escolhas, Marconi e Lakatos(2011, p.86) coloca o seguinte sobre questionários “ é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que deve ser respondido por escrito e sem a presença do pesquisador.”

É uma técnica que apresenta vantagens como economia de tempo, obtém grande número de dados, abrange uma área geográfica ampla e e traduz respostas rápidas e precisas, e representa uma maior liberdade em razão do anonimato .

3.5 VARIÁVEIS PESQUISADAS

Trabalha-se as variáveis da pirâmide de Maslow e seus indicadores, por serem comuns e de fácil aplicação no ambiente de trabalho, pelo menos a base da pirâmide.

Necessidades	Indicadores
Fisiológicas	Intervalo de descanso, ambiente físico Adequado
Segurança	Remuneração adequada, Segurança no Emprego
Sociais	Relacionamento com colegas, segurança no emprego
Estima	Reconhecimento trabalho desenvolvido, possibilidades de promoção
Auto-realização	Trabalho criativo, possibilidades de crescimento profissional

Quadro1- Variáveis da pesquisa.

Fonte: Chiavenato (2004)

3.6 TRATAMENTO DOS DADOS.

“ A pesquisa é um procedimento formal com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.”(MARCONI E LAKATOS, 2011, P.1)

Com o intuito de investigar como está o grau de satisfação e motivação para o trabalho, aplica-se um questionário baseado na Pirâmide de Maslow , que vai das necessidades básicas até as de auto-realização. De posse dos dados coletados ,trabalha-se as questões levantadas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para a análise dos resultados busca-se avaliar cada uma das 5 (cinco) variáveis de Maslow separadamente, aplicando a cada uma delas perguntas associadas a cada variável.

4.1 AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES FISIOLÓGICAS

As necessidades básicas vem em primeiro lugar, inicialmente é necessário satisfaze-las, para só então passar para outros níveis de necessidades.

AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES FISIOLÓGICAS

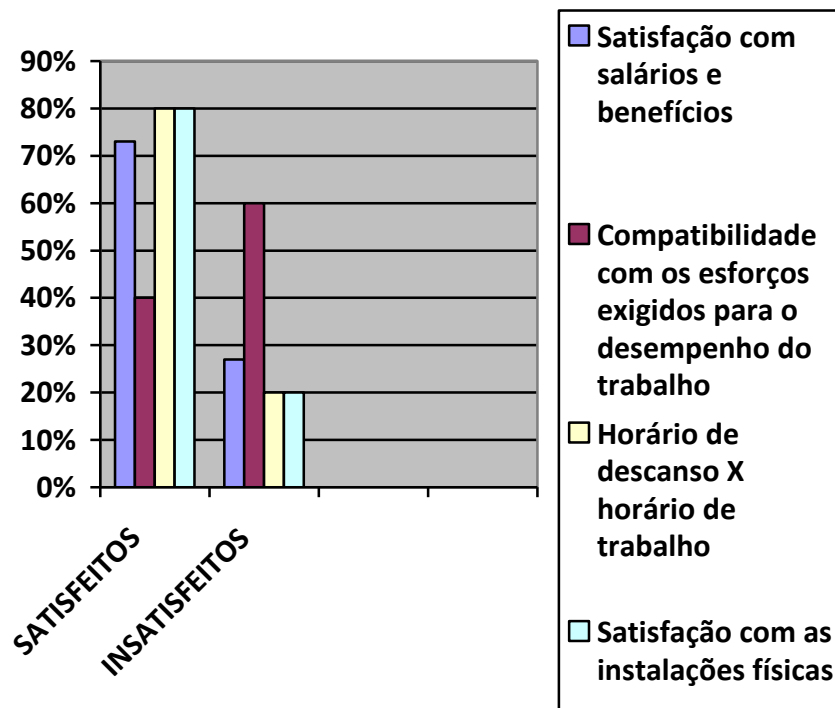


GRÁFICO 1 – Avaliação das necessidades fisiológicas

FONTE: Elaborado pelo autor.

Nota-se na questão salário compatível com responsabilidades, uma maior discordância da justificativa, no entanto deve-se ao fato de os funcionários ter um nível maior do que o exigido, exercem funções que exigem apenas 2º grau, e em sua maioria tem formação superior, em diversas áreas, direito, engenharias, matemática, odontologia etc.

Um fator que também mostra insatisfação é o ambiente de trabalho, que a maioria considerou inadequado. Acredito que por fatores como mobiliário velho(cadeiras e mesas

desconfortáveis) e computadores ultrapassados e o ambiente não é climatizado.

Numa visão otimista, considero que os fatores fisiológicos estão satisfeitos.

4.2 AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE SEGURANÇA

Necessidade de segurança, são as necessidades de proteção contra ameaças, como as de perda do emprego, riscos à integridade física e à sobrevivência. (MAXIMIANO, 2009, P.262)

Abordamos inicialmente a questão estabilidade, que agora analisando considero-a redundante, por trata-se de funcionários públicos efetivos e estatutários, no entanto vamos a questão.

AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE SEGURANÇA

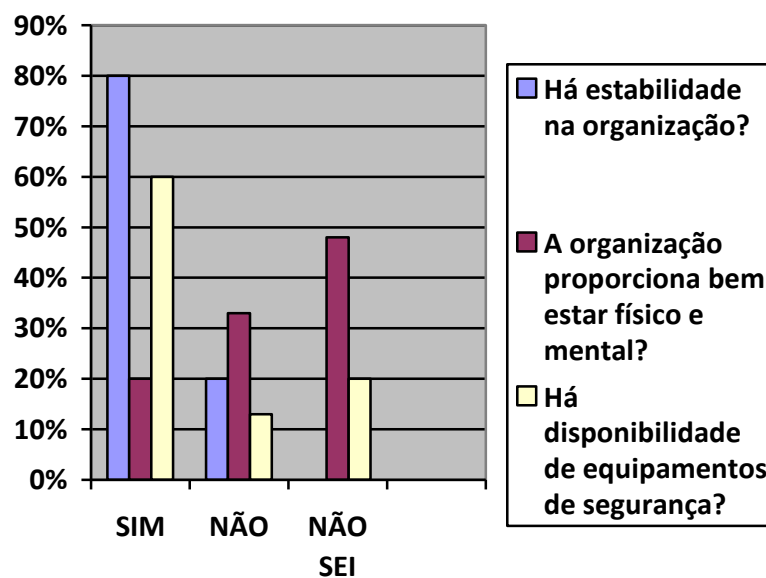


GRÁFICO 2 – Avaliação das necessidades de segurança

FONTE: Elaborado pelo autor.

Observamos uma satisfação parcial nestas questões, mas nota-se também insatisfação, é uma questão a ser trabalhada.

A empresa oferece equipamentos como luva e máscara, mas não paga insalubridade, é um ambiente depois de um certo tempo, propício a doenças, principalmente respiratórias. A insalubridade constitui atualmente uma luta dos funcionários.

Um outro fator percebido é o bem estar físico e mental, as pessoas não

demonstram satisfação total , também é uma questão a ser trabalhada, mas cabe em parte ao gestor, promover palestra, cursos etc.

4.3 AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES SOCIAIS

As necessidade sociais, são as necessidades de amizade, afeto, interação e aceitação dentro do grupo.

AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES SOCIAIS

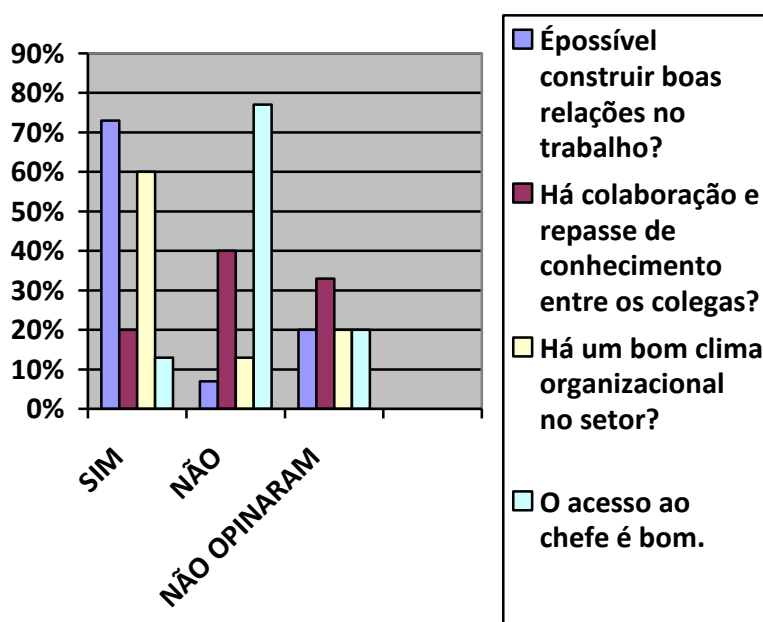


GRÁFICO 3 – Avaliação das necessidades sociais.

FONTE: Elaborado pelo autor.

As questões sociais apontam satisfação na maioria dos aspectos, apontam bom relacionamento com os colegas de trabalho, um clima saudável de amizade,. Acreditam ser respeitados pelos colegas no ambiente de trabalho.

Indicam ter uma chefia acessível e amigável, e um bom relacionamento com os usuários que utilizam os serviços da biblioteca.

4.4 AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ESTIMA

As necessidade de estima são as necessidades de auto-estima do indivíduo e estima por parte dos outros.

AVALIAÇÃO DA VARIÁVEL ESTIMA

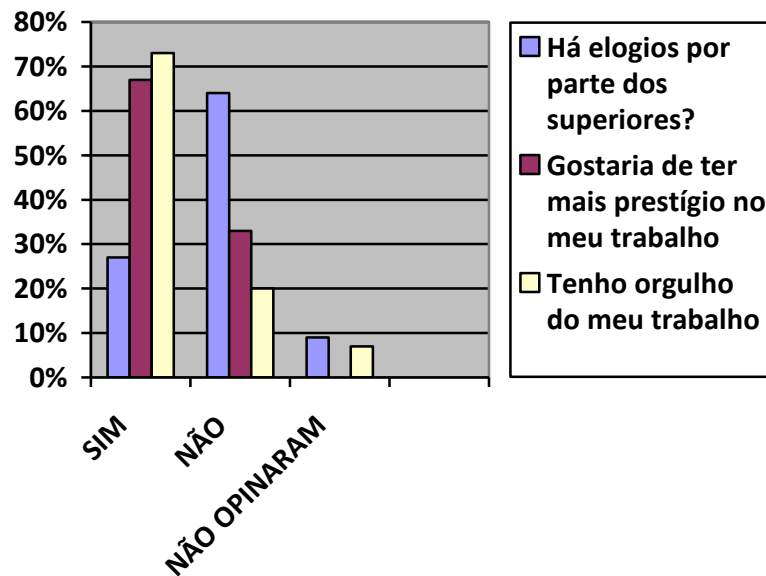


GRÁFICO 4 – Avaliação das necessidades de estima

FONTE: Elaborado pelo autor.

No geral, percebe-se satisfação nesse itens mas há muitas lacunas, o primeiro item sobre elogios, aponta insatisfação, uma cultura de elogiar o que se faz de bom no trabalho motiva bastante o s funcionários.

O item de se sentir valorizado também deixa a desejar, é preciso trabalhar mais esse aspecto.

As pessoas gostariam em sua maioria de ter mais prestígio, serem mais admirados no trabalho. A impressão que dá é quanto mais se sobe na pirâmide de Maslow, poucas pessoas se realizam plenamente.

O último item demonstra uma face positiva, indica que em sua maioria, os funcionários gostam do trabalho que realizam.

4.5 AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE AUTO REALIZAÇÃO

AVALIAÇÃO DA VARIÁVEL AUTO REALIZAÇÃO

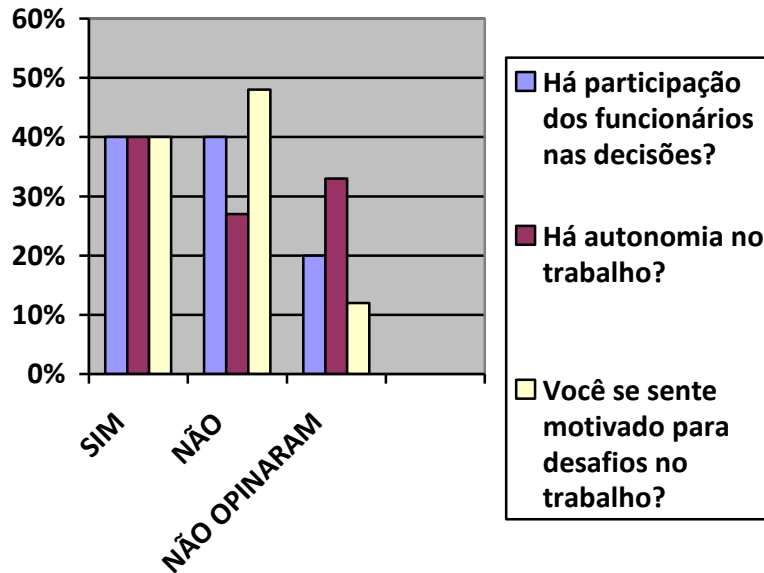


GRÁFICO 5 – Avaliação das necessidades auto realização.

FONTE: Elaborado pelo autor.

Necessidades de auto realização são as necessidade de utilizar o potencial de aptidões e habilidades, auto desenvolvimento e realização pessoal.

Nos itens de auto realização, a quantidade de pessoas que concordam com as afirmativas são baixas, percebe-se a não concretização dessas necessidades, apenas o item participação nas decisões teve melhor desempenho com 6 respostas positivas(40%), e também o item autonomia, com 6 respostas positivas(40%).

Já motivação para realizar desafios, os funcionários não se sentem capacitados ou autorizados , para tais realizações.

E o item treinamento e realização de cursos realizados pela instituição está longe de ser posto em prática.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após avaliação do resultado da pesquisa conclui-se que nos três primeiros itens da pirâmide de Maslow: Fisiológicas, de segurança e de amor ou relacionamento há resultados mais positivos para os itens avaliados. O que não se observa quando se chega nas duas últimas necessidades : Estima e realização pessoal , pois, o grau de insatisfação dos entrevistados aumenta.

Esse fator também se dar pelo fato de que as necessidades de estima e realização são mais difíceis de serem alcançadas.

No entanto, mesmo alguns itens pertencentes aos níveis mais baixos da pirâmide ainda deixam a desejar, como o de relações sociais, pois, detectou-se que estas são precárias. Com a variável segurança, não é diferente, porque apesar da disponibilidade dos equipamentos de proteção individual, não há o pagamento de incentivos salariais como a insalubridade.

Há ainda insatisfação no item de relacionamento com os superiores, pois os funcionários do setor se sentem pouco valorizados e elogiados, e sem acesso aos superiores, bem como não vêm a possibilidade de crescimento pessoal no trabalho. Porque além do setor não ser tão grande, os poucos cargos de chefia já estão ocupados e as gratificações distribuídas, com o agravante da maioria dos funcionários possuírem nível superior e estão desempenhando funções de nível médio o que também gera insatisfação e sub aproveitamento.

Conclui-se, portanto, que deve haver maiores investimentos no setor, tanto no que se refere a treinamentos e interação da equipe, como a alocação de mais alguns cargos de nível superior. E a também deve-se investir na disponibilidade de cursos de capacitação e aperfeiçoamento com incentivos salariais para os funcionários.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2.ed. Rio de Janeiro:Elsevier, 2004.
- _____. **Introdução à teoria geral da administração**: edição compacta. 3.ed.rev. e atualizada. Rio de Janeiro:Elsevier, 2004.
- _____. **Recursos humanos**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- COELHO, Ricardo Corrêa. **O público e o privado na gestão pública**. Brasília: CAPES, 2009. 76p. (Módulo Básico de Gestão Pública).
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de gestão pública contemporânea**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2010.286p.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2009.491p.
- RODRIGUES, Marcos Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**. 9.ed. Petrópolis: 2002.
- SILVA, Walmir Rufino da. **Motivação no trabalho**. Editora Universitária/UFPB, João Pessoa: 2000.
- VASCONCELOS, Vera Lúcia Chaves de. **Valores organizacionais e motivação**: hierarquia de valores e necessidades na percepção dos servidores técnico-administrativos, nas Instituições Públicas de Ensino Superior, na cidade de Campina Grande – PB. Campina Grande: UEPB, 2003. 173p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Sociedade).
- VERGARA, Silvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2006..

ANEXOS

Questionário

Prezado(a) funcionário(a)

Solicito sua colaboração, no sentido de responder a este questionário. Sua participação será de grande importância no fornecimento de dados para a elaboração da pesquisa, cujo tema é “A motivação nas instituições públicas: um estudo na biblioteca Central da UEPB.

Vale ressaltar que as informações aqui fornecidas são confidenciais, não necessitando portanto sua identificação.

Grata por sua colaboração!
Adarlene Marinho

Questionário: A motivação nas organizações públicas: um estudo na biblioteca central da UEPB.

Até que ponto Você Concorda com as informações abaixo.

Necessidades fisiológicas.

1. O meu salário é suficiente para suprir as necessidades básicas (alimentação, transporte, moradia, lazer, etc.).
 Concordo totalmente
 Concordo
 Nem concordo , nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

2. A Instituição oferece benefícios além do salário?
 Concordo totalmente
 Concordo
 Nem concordo , nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

3. Meu salário é compatível com a responsabilidade, com o esforço físico e mental necessários e exigidos pelo cargo que ocupo.
 Concordo totalmente
 Concordo
 Nem concordo , nem discordo
 Discordo
 Discordo totalmente

4. O meu horário de trabalho respeita a legislação trabalhista (8 horas diárias), com intervalo de descanso?
 Concordo totalmente
 Concordo
 Nem concordo , nem discordo

- Discordo
- Discordo totalmente

5. A instalação do meu ambiente de trabalho oferece conforto físico adequado e equipamentos adequados.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Segurança

1. A empresa em que trabalho me oferece estabilidade no emprego.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

2. O meu ambiente de trabalho oferece bem estar físico e mental

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

3. A Instituição disponibiliza equipamentos (luvas, máscaras, óculos), etc) que garante a proteção contra acidentes de trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

4. A Instituição paga insalubridade.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Sociais

1. Meu trabalho oferece boas oportunidades de concretizar boas relações de amizade?

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

2. No meu emprego as pessoas são egoístas e não ensinam nada daquilo que sabem.

- Concordo totalmente
 - Concordo
 - Nem concordo , nem discordo
 - Discordo
 - Discordo totalmente
3. Não sou respeitado pelas pessoas que me cercam em meu ambiente de trabalho.
- Concordo totalmente
 - Concordo
 - Nem concordo , nem discordo
 - Discordo
 - Discordo totalmente
4. Nunca posso contar com meus colegas de trabalho quando preciso de ajuda em alguma coisa, no trabalho, ou fora dele.
- Concordo totalmente
 - Concordo
 - Nem concordo , nem discordo
 - Discordo
 - Discordo totalmente
5. Não é fácil falar com meu chefe sobre assuntos ligados ao meu trabalho.
- Concordo totalmente
 - Concordo
 - Nem concordo , nem discordo
 - Discordo
 - Discordo totalmente
6. Meu Chefe é uma pessoa amigável.
- Concordo totalmente
 - Concordo
 - Nem concordo , nem discordo
 - Discordo
 - Discordo totalmente
7. O ambiente de trabalho proporciona um clima de camaradagem.
- Concordo totalmente
 - Concordo
 - Nem concordo , nem discordo
 - Discordo
 - Discordo totalmente
8. A minha relação com os usuários é satisfatória.
- Concordo totalmente
 - Concordo
 - Nem concordo , nem discordo
 - Discordo
 - Discordo totalmente

Estima

1. Não recebo qualquer elogio quando faço algo de bom pela biblioteca.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

2. Eu me sinto valorizada pelo trabalho que realizo.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

3. Gostaria de ter mais prestígio no trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

4. Gostaria de ser mais admirada pelo que faço.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

5. Tenho orgulho pelo que realizo no meu trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Auto-realização

1. A Biblioteca permite participar nas decisões de trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

2. Eu me sinto satisfeito com autonomia que tenho para executar o meu trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo

- Discordo
- Discordo totalmente

3. Você é considera uma pessoa motivada para realizar desafios no trabalho.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

4. A Instituição realiza treinamentos e cursos de atualização profissional.

- Concordo totalmente
- Concordo
- Nem concordo , nem discordo
- Discordo
- Discordo totalmente

Muito Obrigada.
Adarlene Marinho