



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS CAMPINA GRANDE
PRÓ-REITORIA DE ENSINOMÉDIO, TÉCNICO E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

KAYO MARIO DE AGUIAR COUTINHO

Análise da satisfação dos servidores públicos no Campus V da UEPB

**JOÃO PESSOA
2021**

KAYO MARIO DE AGUIAR COUTINHO

Análise da satisfação dos servidores públicos no Campus V da UEPB

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Estadual da Paraíba, como parte das exigências do Programa de Graduação em Gestão Pública da Pró-Reitoria de Ensino Médio Técnico e Educação a Distância para a obtenção do título de Graduação.

Orientador: Prof. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira.

JOÃO PESSOA
2021

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

C871a Coutinho, Kayo Mario de Aguiar.
Análise da satisfação dos servidores públicos no Campus V da UEPB [manuscrito] / Kayo Mario de Aguiar Coutinho. - 2021.
32 p. : il. colorido.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Gestão Pública - Tecnológico) - Universidade Estadual da Paraíba, EAD - Campina Grande, 2021.
"Orientação : Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, Coordenação do Curso de Administração - CCSA."
1. Gestão de pessoas. 2. Motivação. 3. Satisfação. 4. UEPB. I. Título

21. ed. CDD 638.3

KAYO MARIO DE AGUIAR COUTINHO

Análise da satisfação dos servidores públicos no Campus V da UEPB

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Estadual da Paraíba, como parte das exigências do Programa de Graduação em Gestão Pública da Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância, para a obtenção do título de Graduação.

Aprovada em: 09 / 09 / 2021.

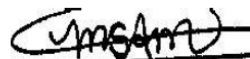
BANCA EXAMINADORA

Viviane Barreto Motta Nogueira

Prof^a. Dr^a. Viviane Barreto Motta Nogueira (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^a. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^a. Esp. Maria Suely de Andrade Mesquita
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A minha esposa e filhos que nunca me deixaram desmotivar e apoiaram na incessante busca pelo conhecimento, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por me proporcionar força de vontade para a caminhada e sabedoria para semear as ideias. Aos meus pais, exemplos de coragem e dignidade e das nossas consciências.

Aos professores e funcionários, que compõem a Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, por compartilharem os seus saberes contribuindo para nossa formação profissional e pessoal.

Ao Coordenador do Curso de Gestão Pública pela colaboração, amizade e apoio em todo momento do curso. A minha Orientadora, Prof. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, pelo conhecimento, competência e carinho dispensados na realização deste trabalho.

Aos amigos de trabalho pelo apoio e ajuda dados sempre que possível.

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso teve por objetivo analisar a satisfação dos servidores públicos da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB – Campus V – João Pessoa, de forma que se compreenda os pontos que mais comprometem a qualidade dos serviços prestados por eles e seus fatores organizacionais. Para esta pesquisa, foi utilizado o método Customer Satisfaction Score (CSAT), por meio do qual foi possível obter dados sobre a satisfação dos servidores quanto ao serviço público por eles desempenhado e, com isso, identificar o nível de satisfação. Os resultados demonstraram uma relativa insatisfação e desmotivação por parte dos servidores e, a partir do conhecimento da insatisfação e de certos pontos que causam desmotivação. Conclui-se que esses fatores inibidores para a motivação de trabalho ao serem superados. Talvez haja um aumento da motivação e satisfação dos servidores pontualmente e uma melhoria na qualidade do serviço prestado.

Palavras-chave: motivação, qualidade, serviço público.

ABSTRACT

This course conclusion work aimed to analyze the satisfaction of public servants at the State University of Paraíba - UEPB - Campus V - João Pessoa, in order to understand the points that most compromise the quality of services provided by them and their organizational factors . For this research, the Customer Satisfaction Score (CSAT) method was used, where it was possible to obtain data on the satisfaction of public servants regarding the public service performed by them and, therefore, identify the level of satisfaction. The results showed a relative dissatisfaction and lack of motivation on the part of the servers, based on the knowledge of dissatisfaction and certain points that cause lack of motivation. It is concluded that these inhibiting factors for work motivation to be overcome. Perhaps there is an increase in the motivation and satisfaction of the servers, and an improvement in the quality of the service provided.

Keywords: motivation, quality, public service.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Gráfico 1.....	19
Figura 2 – Gráfico 2.....	20
Figura 3 – Gráfico 3.....	20
Figura 4 – Gráfico 4.....	21
Figura 5 – Gráfico 5.....	21
Figura 6 – Gráfico 6.....	22
Figura 7 – Gráfico 7.....	23
Figura 8 – Gráfico 8.....	23
Figura 9 – Gráfico 9.....	24
Figura 10 – Gráfico 10.....	24
Figura 11 – Gráfico 11.....	25
Figura 12 – Gráfico 12.....	25
Figura 13 – Gráfico 13.....	26
Figura 14 – Gráfico 14.....	26
Figura 15 – Gráfico 15.....	27
Figura 16 – Gráfico 16.....	27
Figura 17 – Gráfico 17.....	28
Figura 18 - Gráfico 18.....	28

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CSAT	Customer Satisfaction Score
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVOS.....	14
1.1.1	Objetivos específicos	14
2	FUNDAMENTAÇÃO TEORICA.....	15
3	METODOLOGIA	18
4	RESULTADOS E DICURSSÕES	19
5	CONCLUSÃO	30
	REFERÊNCIAS	31
	ANEXO A – QUESTIONARIO	32

1 INTRODUÇÃO

A motivação de uma pessoa em seu local de trabalho está relacionada a diversos fatores que variam conforme a atividade desenvolvida e as características pessoais de cada um e a satisfação que a pessoa tem em servir e desempenhar a sua função.

Sabemos que muita gente sonha entrar no serviço público por diversos motivos, dentre eles podemos destacar os planos de cargos e carreiras, salários ou até mesmo a estabilidade de ter seu emprego, mas poucos param para pensar se vão se realizar profissionalmente no serviço público para o qual prestam concurso ou se estão realmente dispostos a sacrificarem seus sonhos profissionais por uma estabilidade financeira.

Para ser um bom servidor público, uma vez que no serviço público a sua capacidade de atender e servir afetara diretamente a satisfação de outras pessoas que se utilizam deste serviço.

Sabendo disso, pode-se dizer que cada um de nós temos no perfil características que podem nos motivar ou nos desmotivar mediante o desenvolvimento de certas atividades.

Dentre vários fatores envolvidos no processo produtivo são os seres humanos que assumem maior importância, pois é o fator capaz de determinar o aumento ou diminuição da produtividade, de melhorar ou piorar a qualidade de um serviço.

Albrecht (1992, p.30), afirma que “se uma pessoa for bem remunerada, tiver uma função agradável, mantiver uma relação positiva com seu superior, vislumbrar oportunidades de progresso, então a qualidade de vida no trabalho será elevada para ela”.

Contudo deve-se fazer uma leitura geral para tentar entender ponto a ponto o que pode causar motivação em cada pessoa de cada setor, pois o que é estimulante para uma pessoa pode não ser para outra. Assim sendo entra em foco a importância da gestão de pessoas.

A gestão de pessoas tem por objetivo gerenciar o comportamento humano nas organizações, esse setor é muito importante para a empresa, pois se o líder não estiver preparado para a função pode trazer muitos malefícios à instituição, caso contrário se houver uma boa gestão, com o mesmo foco, sem distorções e

discussões o crescimento pessoal pode trazer melhores perspectivas de mercado (MELO et al., 2012)

Como Melo cita, não adianta ter uma gestão de pessoas sem um bom líder com foco e preparo para promover o crescimento pessoal de todos.

1.1 OBJETIVOS

O presente trabalho tem por objetivo geral fazer uma análise no quadro dos servidores públicos da Universidade Estadual da Paraíba – Campus V (UEPB – Campus V) de forma que se compreenda os pontos que mais comprometem a qualidade dos serviços prestados por eles e seus fatores organizacionais.

1.1.1 Objetivos específicos

A motivação é algo muito importante para manter as pessoas alegres e desenvolvendo suas atividades com eficiência e eficácia, e para entendermos o que as pessoas buscam em seus objetivos dentro do ambiente de trabalho. A motivação é a força que nos faz sentir estimulado a buscar os nossos objetivos, seja qual for independente das adversidades que forem encontradas no caminho.

A capacidade de identificar se os servidores estão motivados ou não é uma ferramenta muito formidável que pode beneficiar a instituição, e contribuir também de alguma maneira com bem-estar dos servidores, pois motivação é extremamente importante para um bom desempenho nas funções laborais, dentro de uma instituição, portanto é importante tentar compreender como funciona o processo de motivação e buscar aplicar.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

Um dos primeiros autores a se preocupar com o problema das necessidades dos trabalhadores foi Robert Owen por volta de 1800. Em experiências na fábrica de News Lanark (Escócia), aplicou sistemas de avaliação de desempenho e reduziu a jornada de trabalho dos operários.

O interesse com relação às pessoas no trabalho foi despertado por Taylor, nos Estados Unidos no começo de 1900. Taylor (1990) considerava a participação do homem como fundamental para eficiência da produção, e apontava que o mesmo observava o trabalho apenas como meio para busca da satisfação de suas necessidades econômicas.

Existem várias teorias que tentam explicar a motivação e desmotivação dos indivíduos, essas teorias foram criadas para tentar ajudar as organizações a entenderem quais os principais fatores que podem influenciar no comportamento e no desenvolvimento de seu colaborador. Maslow com a teoria das necessidades, Herberg com a teoria dos dois fatores, Vroom com a Teoria da Expectancia e outros, mesmo com todas as teorias o conceito de motivação vem evoluindo com o passar do tempo (SILVA; MELLO, 2013).

Com o passar do tempo as diversas teorias foram evoluindo e se aperfeiçoando, mostrando que a motivação das pessoas é de extrema importância para se ter uma organização produtiva.

Cada Teoria enfatiza seus aspectos de forma diferente, a motivação está relacionada com o comportamento e objetivo, essa envolvem metas, objetivo, níveis a alcançar entre outros aspectos (CHIAVENATO, 2010).

Como Chiavenato diz, a motivação tem relação direta com o comportamento e os objetivos de cada indivíduo.

O nível de motivação e satisfação das pessoas está entre as variáveis causais mais importantes dos aspectos comportamentais do ser humano, pois cada

um de nós é dotado de um índice significativo desses aspectos (REGIS FILHO; LOPES, 1996).

Também é fácil perceber que a organização pública possui características muito distintas das características das organizações privadas. Portanto os níveis de motivação são bem diferentes, é necessário fazer análise detalhada (VIEIRA, 2011).

Uma das principais diferenças que podemos observar entre as organizações públicas e privadas é que na pública você entra em um cargo e ao menos que passe em outro concurso, irá desempenhar a mesma função sem perspectiva de mudança na hierarquia.

Já nas organizações privadas, com esforço e inteligência as pessoas podem se manterem motivadas galgando um crescimento interno, tanto salarial quanto hierárquico.

Na maioria dos casos os servidores públicos sentem que realizar suas atividades é um fardo de rotina, pois não há reconhecimento dos superiores, muitas vezes faltam condições físicas no ambiente de trabalho, materiais específicos e material virtual, como acesso lento e ultrapassado de softwares. A desmotivação deve-se também aos procedimentos antigos e muita burocracia nesses procedimentos impedindo que sua criatividade ganhe vida (SANTOS, 2007).

A burocratização nos processos internos, na maioria das vezes torna o trabalho rotineiro e cansativo, levando os servidores a uma desmotivação por não poderem prestar um serviço mais ágil e objetivo.

Tornando o seu serviço de má qualidade e lento, contribuindo para que o servidor fique desmotivado e preguiçoso para pensar em formas criativas de resolver quaisquer problemas.

Segundo Santos (2007) motivação é ter motivos para trabalhar bem, se dedicar a algo que faz para ter melhores resultados. Um bom administrador público busca motivar os servidores, pois eles corroboram para que tudo funcione bem, mas para isso acontecer eles devem estar sempre motivados, com um bom ambiente de

trabalho e com boas condições de desenvolverem os seus serviços da melhor forma. O administrador público deve buscar melhores técnicas para valorizar o trabalho dos servidores.

Um dos grandes problemas para se prestar um bom serviço público é a falta de infraestrutura tecnológica necessária básica. Como máquinas obsoletas, que não suportam rodar softwares mais modernos e completos.

As organizações que não investem em tecnologia, modernizando os seus processos, ou até mesmo o mobiliários que não é ergonômico para um bom desenvolvimento dos serviços.

É no seu trabalho que os indivíduos querem se sentir confortáveis e seguras do seu bem-estar, pelo uso produtivo dos pontos fortes que têm.

As pessoas querem fazer suas próprias escolhas, especialmente aquelas que confirmam a maneira como elas usam seus pontos fortes na busca daquilo que escolheram. Lowe (2015, p. 38)

O trabalho tem, para cada indivíduo, um importante significado capaz de reforçar ou comprometer a autoestima. A Mow International Research Team publica o resultado de várias pesquisas sob o nome de *The Meaning Of Working* (1987), afirmando que o trabalho ocupa uma posição central na vida das pessoas e que “a centralidade do trabalho inclui identificação, envolvimento e comprometimento com ele”. O trabalho sempre pesa sobre os ombros de quem não vê sentido nele.

Encarado dessa maneira, o trabalho tem enorme poder em atender às principais carências de cada um. Vieira, P. (2017, p. 129)

Cada um consegue resultados positivos quando vence a luta consigo mesmo – como diz Schutz, H. (1994, p. 10), “na medida em que aumenta a minha auto percepção, cresce meu controle sobre mim mesmo”

3 METODOLOGIA

Para a confecção deste trabalho, foi realizada uma pesquisa pelo método Customer Satisfaction Score (CSAT), com os servidores da Universidade Estadual da Paraíba – Campus V – João Pessoa, com a aplicação de um questionário online que continha 18 (dezoito) perguntas fechadas de múltipla escolha, uma vez que nos encontramos em tempos difíceis de distanciamento social, devido ao Covid-19, onde abordamos diversos quesitos que podem afetar a satisfação e motivação dos serviços.

O campus V conta com um quadro de 52 Técnicos Administrativos e a pesquisa foi aplicada pelo autor de forma online com 19 servidores de forma exploratória com o intuito de compreender os pontos que poderia causar uma insatisfação no ambiente de trabalho. O período de aplicação do questionário 01/02/2021 a 01/03/2021. Após a coleta dos dados via e-mail foi realizada a análise e geração dos gráficos por meio de uma análise diagnóstica.

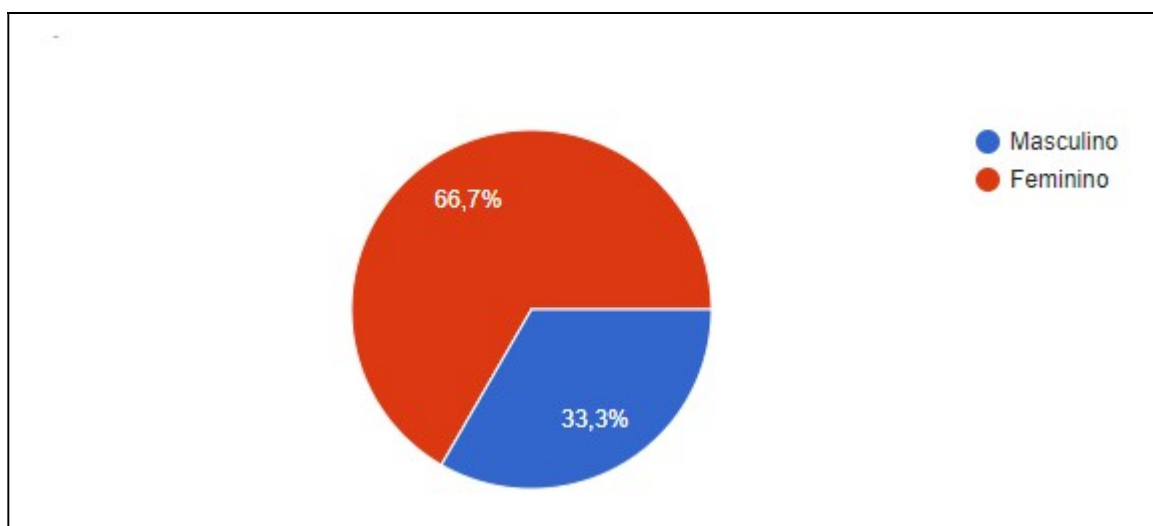
4 RESULTADOS E DICURSSÕES

Com o intuito de analisar o quesito da satisfação dos servidores públicos do Campus V – João Pessoa, elaboramos um questionário com perguntas de múltipla escolha e de forma bem objetiva e pontual com o método CSAT. Com isso podemos observar de forma ampla como está a satisfação dos servidores. Com isso foi realizada uma a pesquisa de satisfação.

Com nossa pesquisa obtivemos bons resultados, que nos mostrou alguns indicativos dos pontos que podem ser as principais causas de desmotivação ou insatisfação. E agora vamos apresentar os gráficos com os resultados para cada quesito do questionário:

No gráfico 1, foi feita a identificação por sexo dos participantes e pode-se perceber que as pessoas que participaram dessa pesquisa 66,7% delas são do sexo feminino e 33,3% são do sexo masculino.

Gráfico 1: Sexo

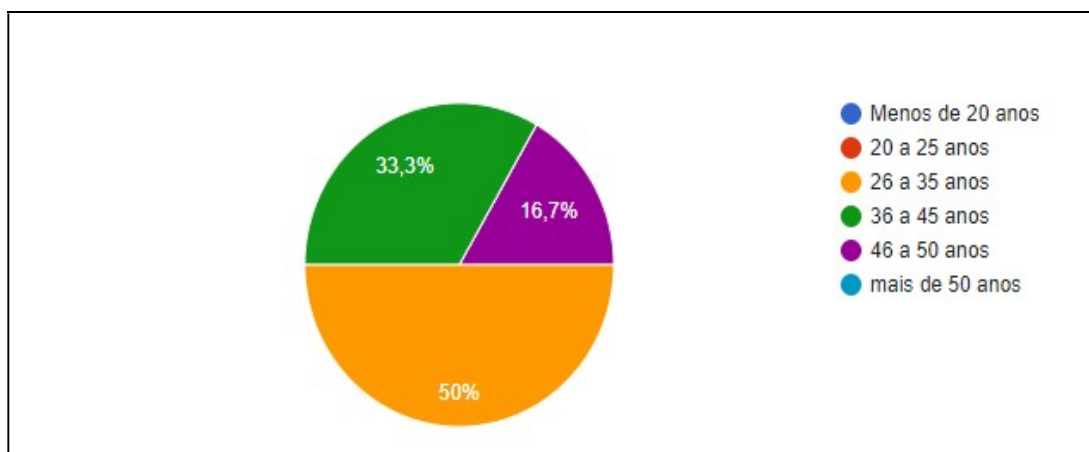


Fonte: Pesquisa direta (2021)

No Gráfico 2 observamos que dentre os participantes metade está na faixa etária de 26 a 35 anos, sendo 50%, 33,3% estão na faixa etária de 36 a 45 anos e apenas 16,7% estão na faixa etária de 46 a 50 anos. Com isso temos um indicador de que esta acontecendo uma grande renovação no quadro de servidores do

Campus V com pessoas mais jovens devido aos últimos concursos que foram realizados.

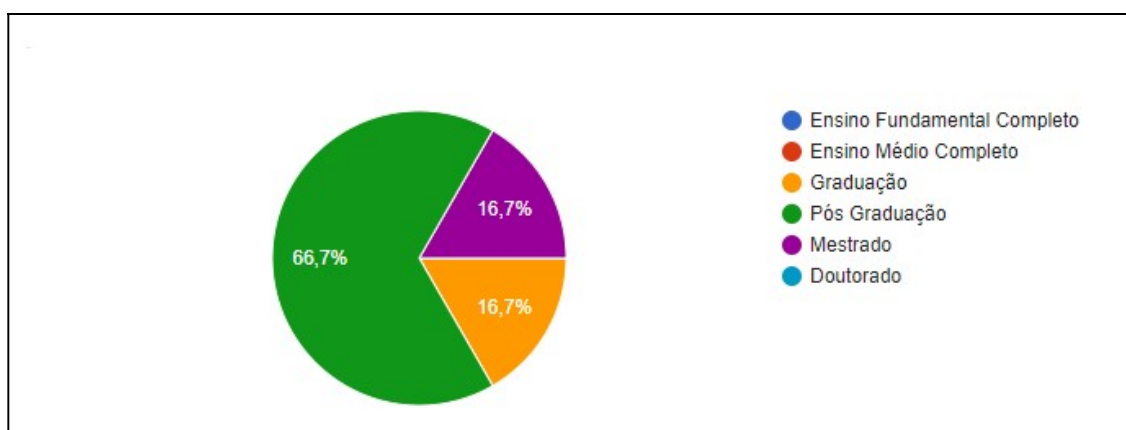
Gráfico 2 – Faixa Etária



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 3, observa-se que uma grande parcela dos servidores entrevistados vem cada vez mais buscando ter uma maior qualificação para desenvolver seus serviços e buscar seu crescimento. Uma vez que todos os participantes tem ou supera o nível de Graduação, com 66,7% são pós graduados como especialista, 16,7 com mestrado.

Gráfico 3 – Nível de Escolaridade

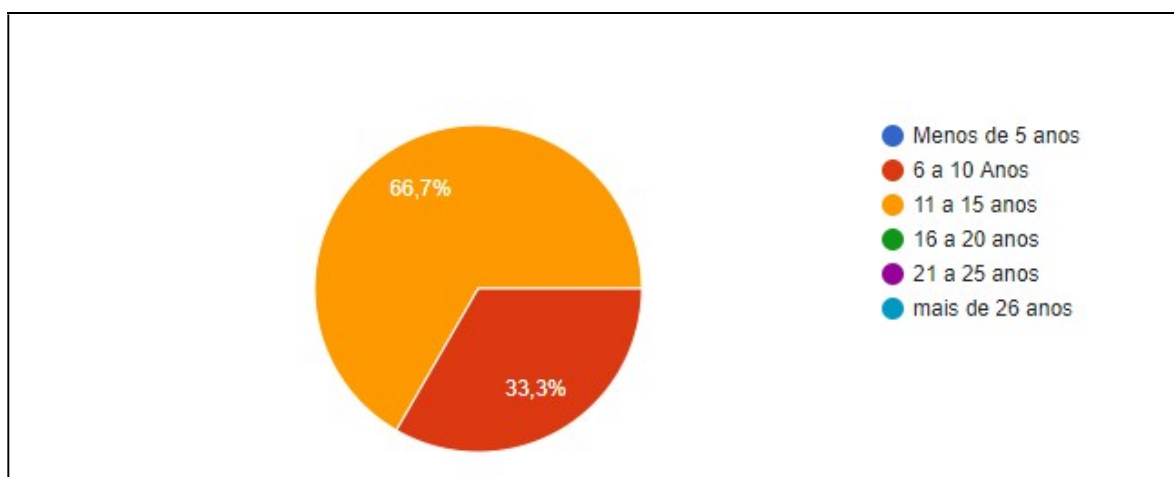


Fonte: Pesquisa direta (2021)

O gráfico 4 observamos o tempo de serviço que esses servidores têm, onde 66,7% tem apenas de 11 a 15 anos de serviço público e 33,3% tem apenas 6 a 10

anos de serviço. Com isso vemos que pessoas tão jovens e tão qualificadas vêm buscando o serviço público cada vez mais cedo, seja para obter uma estabilidade financeira ou para se realizar pessoalmente.

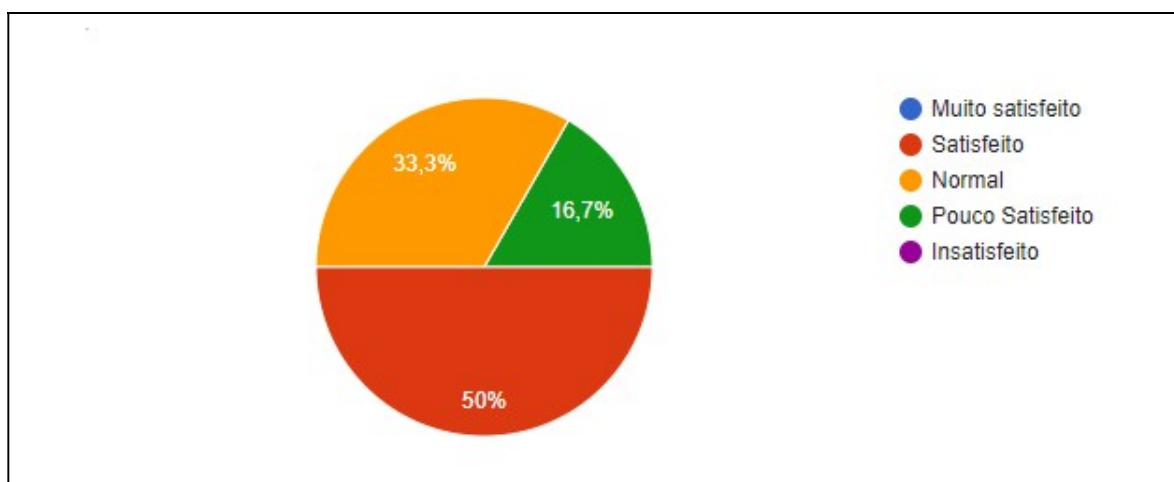
Gráfico 4 – Tempo de Serviço Público



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 5 vemos que com relação ao ambiente de trabalho 50% metade dos entrevistados se mostraram satisfeito com seu ambiente de trabalho, outros 33,3% acham seu ambiente de trabalho normal e 16,7% estão pouco satisfeito com o ambiente de trabalho. Com isso podemos destacar o quão importante é ter um ambiente de trabalho saudável para não gerar insatisfação.

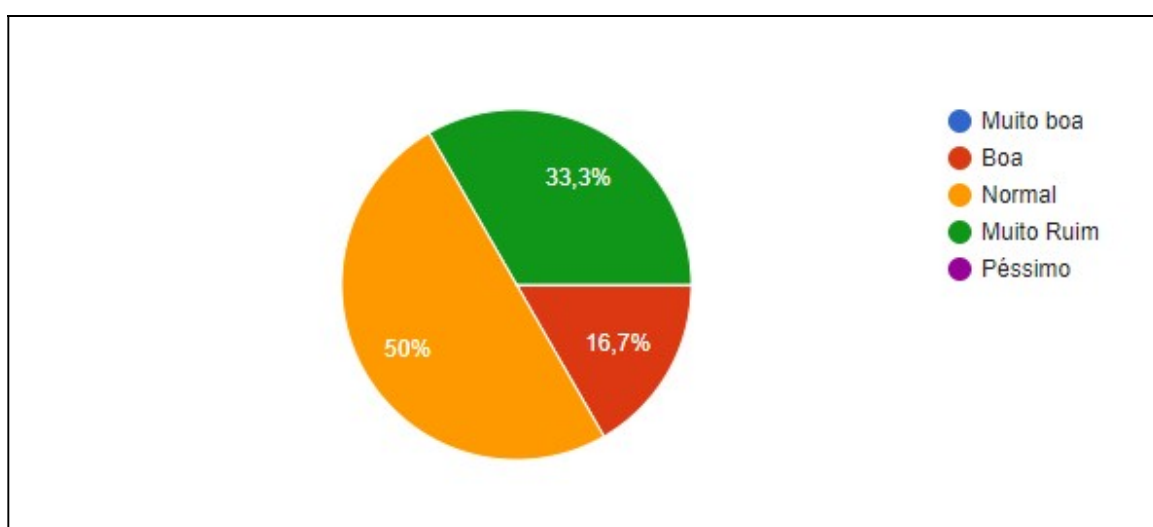
Gráfico 5 – Como você se sente em relação a seu ambiente de trabalho



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 6, quando o quesito é as condições do trabalho, 50% acha que suas condições são normal, 33,3% já acham que é muito ruim e apenas 16,7% acham suas condições de trabalho boa. Ter condições satisfatórias para desenvolver suas atividades é algo que pode contribuir na motivação.

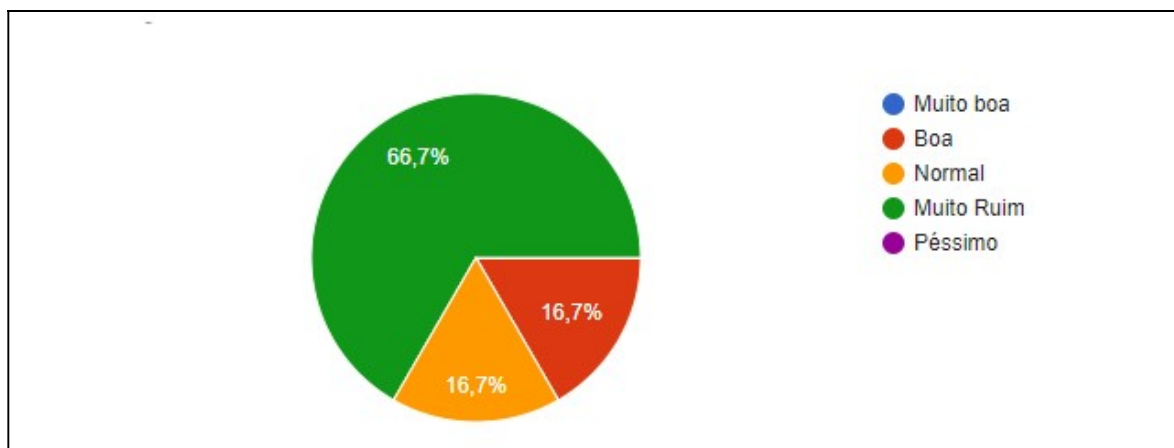
Gráfico 6 – Como é as suas condições de trabalho



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 7 na parte de ergonomia 66,7% acham seu ambiente de trabalho muito ruim outros 16,7% acham normal e outros 16,7% acham boa. Observamos que quando se fala em ergonomia no ambiente de trabalho mais de 66% não estão satisfeitos com as condições ergonômicas para desenvolver suas atividades, podendo gerar com isso um ponto de insatisfação e desmotivação.

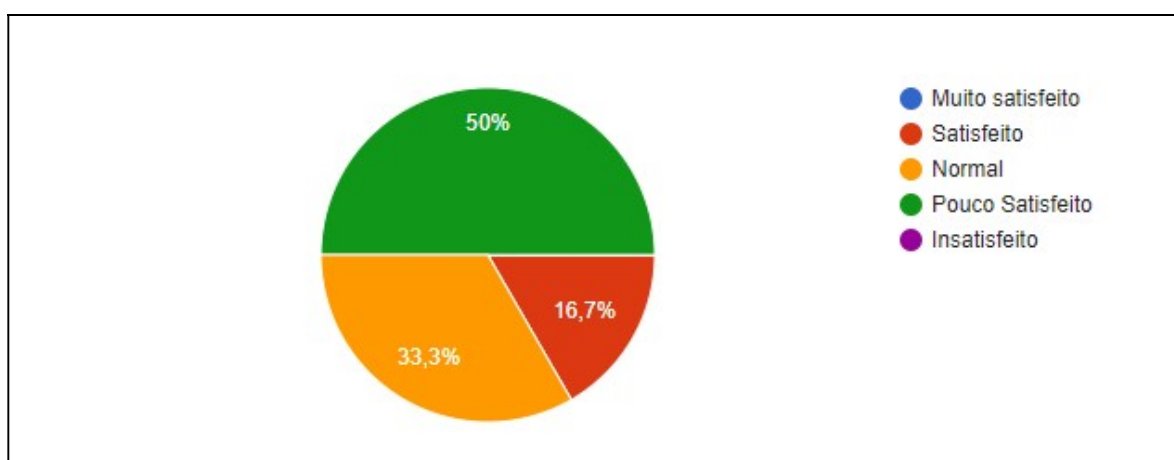
Gráfico 7 – Como você classificaria suas condições ergonômicas no seu ambiente de trabalho



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 8 a parte salarial apenas 16,7% estão satisfeitos com o que recebem, enquanto 33,3% acham normal e outros 50% se acham pouco satisfeitos com o valor do salário que recebem.

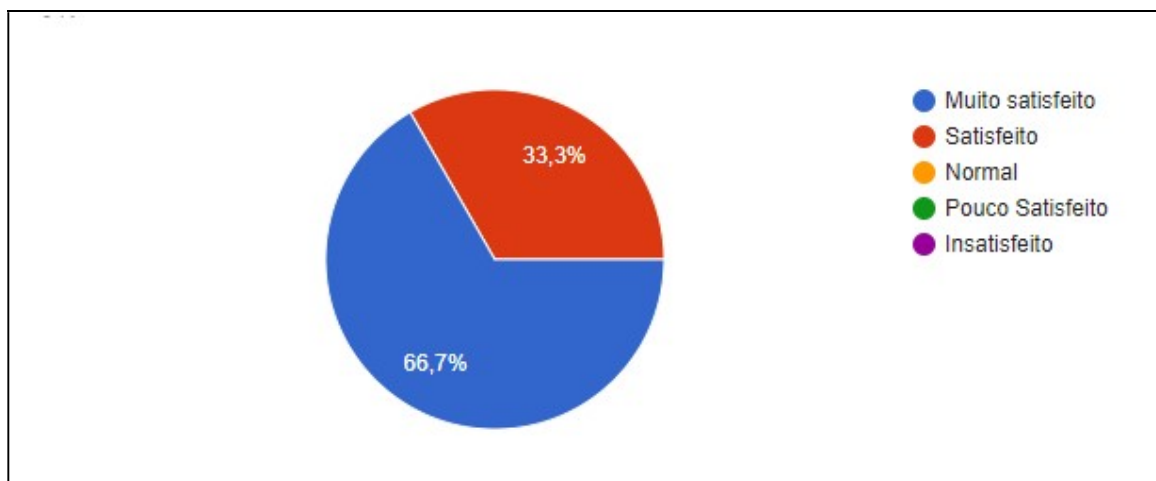
Gráfico 8 – Como você se sente em relação ao salário que recebe



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 9 podemos observar que 66,7% se sentiriam muito satisfeito se as progressões do PCCR estivessem em dia e outros 33,3% se sentiriam satisfeito, deixando claro que o respeito aos direitos do servidor é algo que pode ajudar na motivação e satisfação.

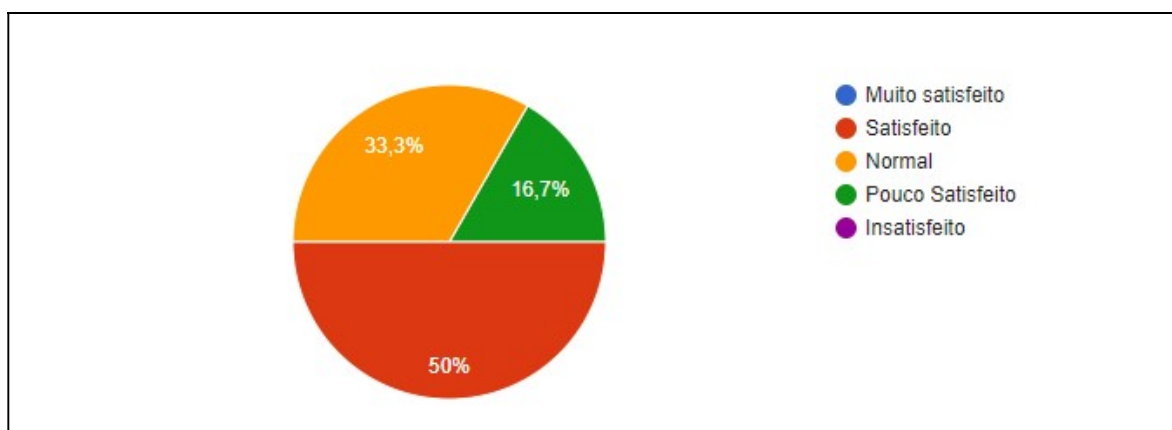
Gráfico 9 – Como você se sentiria se suas progressões estivessem em dia



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 10 quando falamos de realização profissional 50% estão satisfeito com seu trabalho, já 33,3% acham normal e 16,7% estão pouco satisfeito.

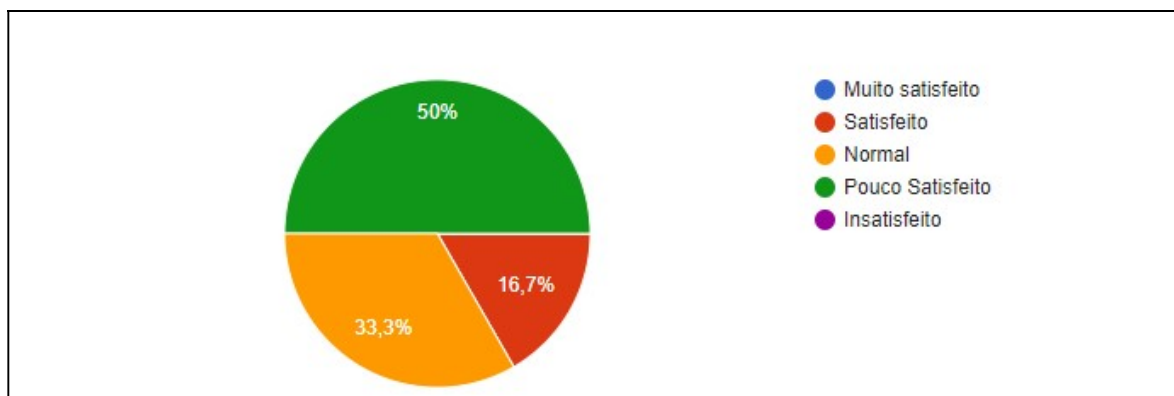
Gráfico 10 – Em termos de realização profissional com o trabalho que executa, como você se sente



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 11 podemos observar que mesmo satisfeitos com o ambiente de trabalho e com o salário que recebem, 50% ainda se sente pouco satisfeito em relação a ser ouvido pela instituição, outros 33,3% se sentem normal e 16,7% estão satisfeito.

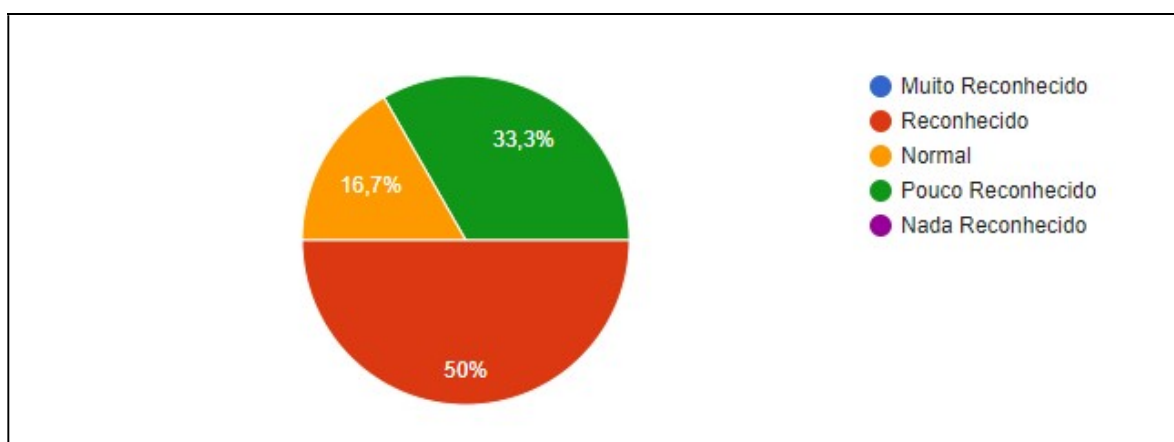
Gráfico 11 – Em termos de sentir que suas ideias e sugestões são ouvidas pela instituição, você esta



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 12 mostra que o reconhecimento no trabalho é algo muito motivador, mais motivador até que o salário pago e podemos observar que 50% se sentem reconhecido pelo trabalho que desenvolvem, 16,7% se sentem normal quanto ao reconhecimento e 33.3% se sentem pouco reconhecido.

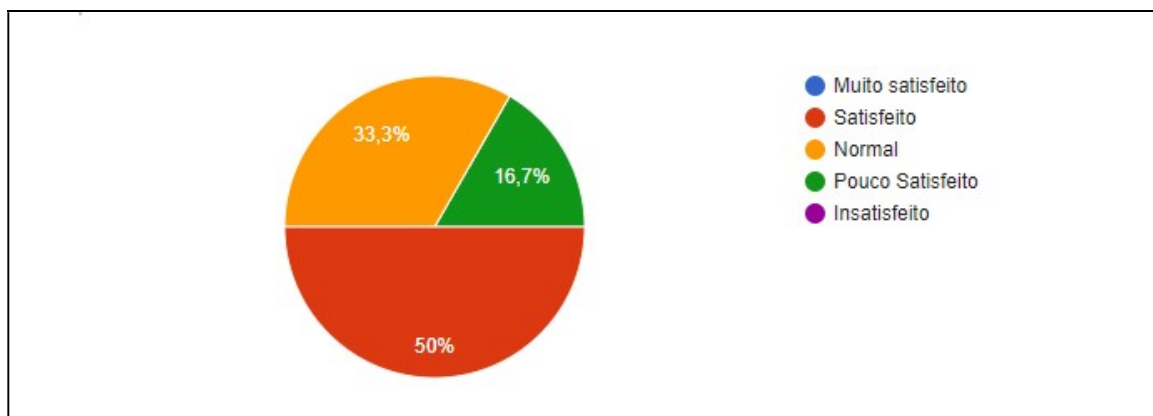
Gráfico 12 – Você se sente reconhecido pelo trabalho que você executa



Fonte: Pesquisa direta (2021)

O gráfico 13 vemos que um bom relacionamento entre chefia e subordinado é algo muito importante para um ambiente de trabalho sadio e isso podemos vê que 50% estão satisfeito com o relacionamento com seu superior, 33,3% acham normal esse relacionamento e 16,7% se sentem pouco satisfeito.

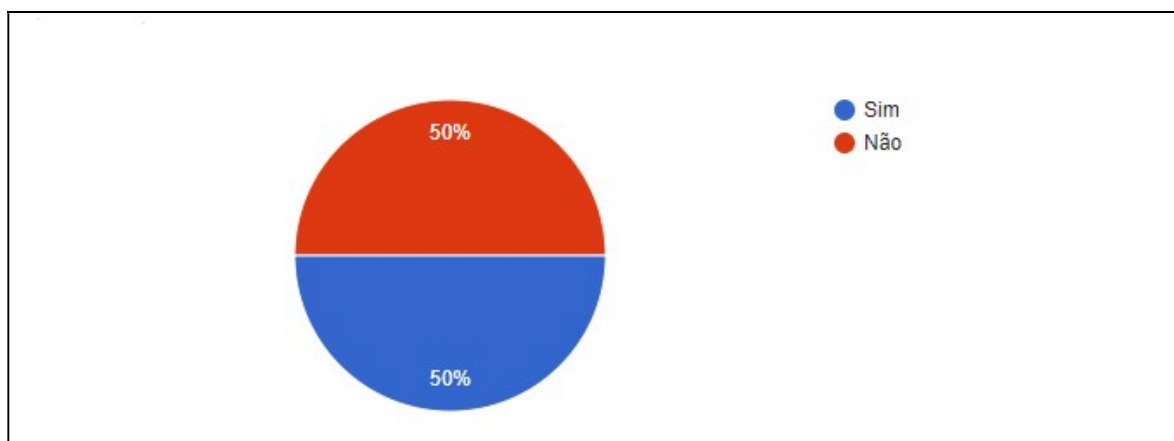
Gráfico 13 – O relacionamento entre o superior e os seus subordinados dentro do seu setor é



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 14 no caso de assédio moral dentro do ambiente de trabalho, algo que é extremamente grave e danoso a satisfação do servidor, 50% já sofreu ou presenciou esse tipo de crime, uma quantidade alarmante para os dias de hoje e outros 50% nunca viram nem sofreram.

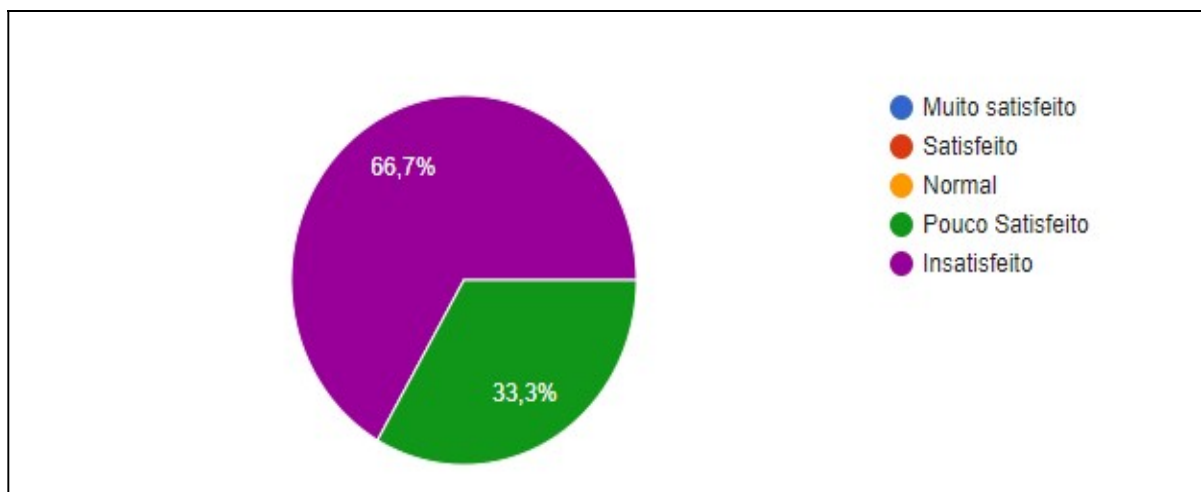
Gráfico 14 – Você já presenciou ou sofreu assédio moral dentro do seu ambiente de trabalho



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 15 dos 50% que já presenciaram ou sofreram assédio moral no ambiente de trabalho 66,7% se sentiram insatisfeito com o ocorrido e 33,3% se sentiram pouco satisfeito.

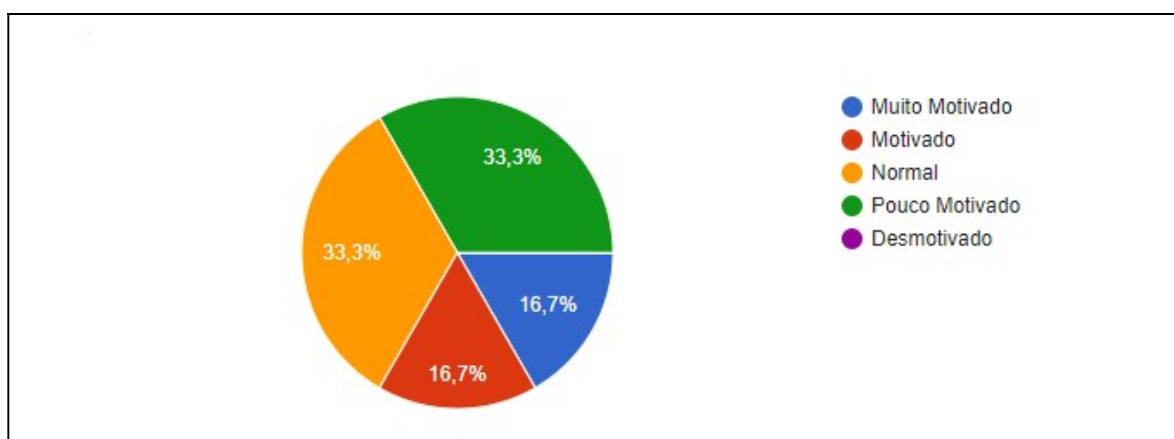
Gráfico 15 – Como você se sentiu em relação a isso



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 16 podemos observar que 33,3% dos participantes estão pouco motivado a buscar novos conhecimentos, talvez por insatisfação financeira ou por não ser ouvido dentro do ambiente de trabalho, outros 33,3% se sentem normal, já 16,7% se sentem motivado e 16,7% se sentem muito motivado a buscar novos conhecimentos dentro da sua área de trabalho.

Gráfico 16 – Como você se sente em relação a buscar novos conhecimentos dentro da sua área de trabalho

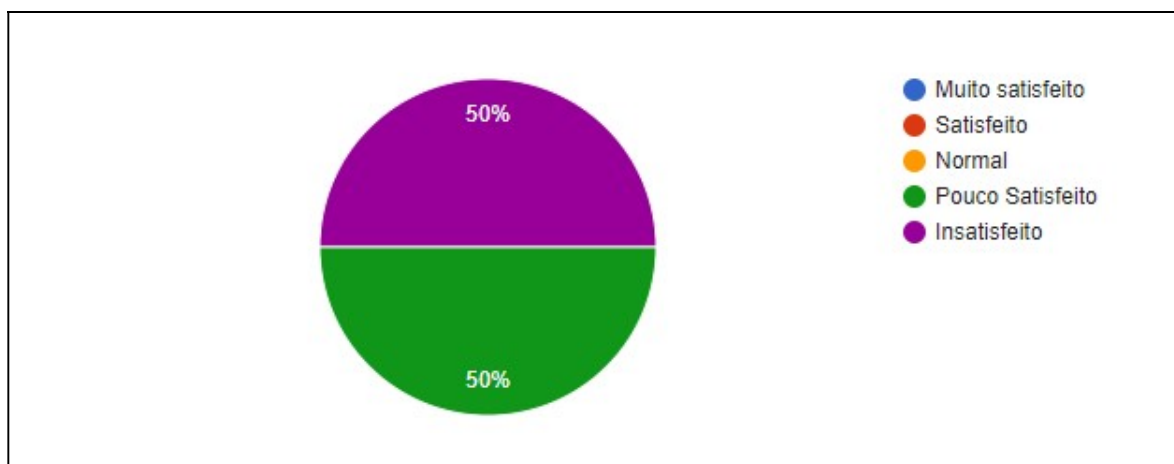


Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 17 quando falamos de carga horaria, devemos lembrar que uma pessoa motivada produz mais num espaço de tempo menor que uma pessoa

desmotivada com espaço de tempo maior. Nessa questão observamos que 50% estão pouco satisfeitos e outros 50% estão insatisfeitos.

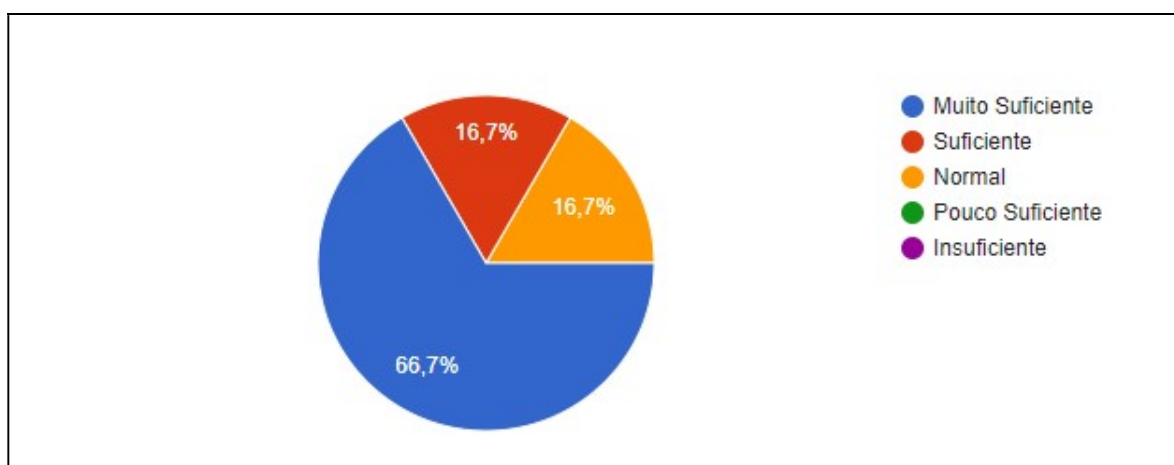
Gráfico 17 – Como você se sente em relação a carga horária diária



Fonte: Pesquisa direta (2021)

No gráfico 18 em relação ao tempo que o servidor passa na UEPB 66,7% acham o tempo muito suficiente para realização das suas atividades, 16,7% acham o que passam tempo suficiente e 16,7% acham que o tempo é normal para realização das atividades.

Gráfico 18 - O tempo em que passa na UEPB é o suficiente para realizar suas atividades



Fonte: Pesquisa direta (2021)

66,7% dos participantes acham que a carga horaria de 8 horas é muito suficiente para a realização das suas atividades laborais, 16,7% acha que esse tempo é suficiente e 16,7% acham o esse tempo normal para desenvolver suas atividades.

Com tudo podemos observar alguns indicadores que demonstrem os pontos de desmotivação dos técnicos administrativos do Campus V da UEPB. Os pontos de maior insatisfação que podemos observar são o ambiente de trabalho, a falta de ergonomia, os fatores higiênicos que Herzberg destaca como motivos para não gerar falta de satisfação.

Ou seja talvez as condições fisiológicas que Maslow destaca na base da sua pirâmide não estão sendo atendidas para que se tenha o mínimo de condições para se manter a insatisfação longe do ambiente de trabalho

5 CONCLUSÃO

A motivação é uma grande ferramenta que por muitas vezes é deixada de lado e subestimada, porque por muito tempo foi pregado que apenas o pagamento mensal do salário seria o suficiente para motivar uma pessoa a trabalhar, mais o que não se falava era que a qualidade desse trabalho tinha relação com a motivação daquela pessoa que o desenvolvia.

A grande preocupação de uma empresa ou organização deveria ser, ter seu colaborador motivado uma vez que se é sabido que uma pessoa motivada desenvolve uma atividade de forma mais eficaz e eficiente.

Pode se identificar a rotatividade no serviço público como uma forma de ter sempre seus servidores procurando uma função que lhe satisfaça profissionalmente ou um lugar onde valorizem mais suas capacidades ou paguem um salário maior. Contudo nem toda rotatividade é ruim, porém deve se avaliar se são aqueles funcionários mais talentosos, experientes que estão se evadindo podendo assim perder grande qualidade nos serviços prestados. Para poder reter esses talentos tem que verificar quais fatores motivacionais afetam a retenção e a satisfação de funcionários públicos.

Com a análise dos gráficos obtidos após a aplicação do questionário, conclui-se que há diversos pontos que culminam na desmotivação dos servidores da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB – Campus V – João Pessoa, de tal forma que a maioria dos servidores não se sentem reconhecidos ou ouvidos dentro do próprio local de trabalho e até mesmo a retirada de direitos conquistados por lei e acordos quebrados com seus chefes.

Podemos assim concluir que desde a remuneração baixa até a falta de oportunidades dentro do ambiente de trabalho para expor suas ideias, passando pelas condições de desenvolver o seu trabalho, são motivos que podem desmotivar o servidor a prestar um bom serviço. Nesse sentido sugerimos que seja feita um estudo para analisar as causas da desmotivação dos servidores.

REFERÊNCIAS

Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados - https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos10/234_SEGeT_Fat_Organizacionais_c_autores.pdf

O SALÁRIO: PODE SER USADO COMO UM FATOR MOTIVADOR? - <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/psicologia/o-salario-pode-ser-usado-como-um-fator-motivador/65032>

QUAIS SÃO OS OBJETIVOS DA GESTÃO DE PESSOAS? - <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/quais-sao-os-objetivos-da-gestao-de-pessoas/>

SILVA, Édina M. B. F. da; MELLO, Mônica S. O. A importância da motivação no serviço público: um estudo de caso da secretaria municipal de saúde de Otacílio Costa. 2013. Disponível em: Acesso em 14 fev. 2020.

Whitaker, B. C. Motivação nas Organizações, 7ª edição. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2018. 9788597017670. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#!/books/9788597017670/>. Acesso em: 2021 ago. 20.

ANEXO A – QUESTIONARIO**1. Sexo ?** Masculino Feminino**2. Faixa Etária?** Menos de 20 anos 36 a 45 anos 20 a 25 anos 46 a 50 anos 26 a 35 anos mais de 50 anos**3. Nível de Escolaridade?** Ensino Fundamental Completo Pós Graduação Ensino Médio Completo Mestrado Graduação Doutorado**4. Tempo de Serviço Público?** Menos de 5 anos 16 a 20 Anos 6 a 10 Anos 21 a 25 anos 11 a 15 anos mais de 26 anos**5. Como você se sente em relação a seu ambiente de trabalho?** Muito satisfeito Pouco Satisfeito Satisfeito Insatisfeito Normal**6. Como é as suas condições de trabalho?** Muito boa Ruim Boa Péssimo Normal**7. Como você classificaria suas condições ergonômicas no seu ambiente de trabalho?** Muito boa Ruim Boa Péssimo Normal**8. Como você se sente em relação ao salário que recebe?** Muito satisfeito Pouco Satisfeito Satisfeito Insatisfeito

Normal

9. Como você se sentiria se suas progressões estivessem em dia?

Muito satisfeito

Pouco Satisfeito

Satisfeito

Insatisfeito

Normal

10. Em termos de realização profissional com o trabalho que executa, como você se sente?

Muito satisfeito

Pouco Satisfeito

Satisfeito

Insatisfeito

Normal

11. Em termos de sentir que suas ideias e sugestões são ouvidas pela instituição, você esta?

Muito satisfeito

Pouco Satisfeito

Satisfeito

Insatisfeito

Normal

12. Você se sente reconhecido pelo trabalho que você executa?

Muito reconhecido

Pouco Reconhecido

Reconhecido

Nada reconhecido

Normal

13. O Relacionamento entre o superior imediato e os seus subordinados dentro seu setor é?

Muito satisfatório

Pouco Satisfatório

Satisfatório

Insatisfatório

Normal

14. Você já presenciou ou sofreu assédio moral dentro do seu ambiente de trabalho?

Caso a resposta seja NÃO, pule a questão nº16.

SIM

NÃO

15. Como você se sente em relação a isso?

Muito satisfeito

Pouco Satisfeito

Satisfeito

Insatisfeito

Normal

16. Como você se sente em relação a buscar novos conhecimentos dentro da sua área de trabalho?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Muito motivado | <input type="checkbox"/> Pouco Motivado |
| <input type="checkbox"/> Motivado | <input type="checkbox"/> Desmotivado |
| <input type="checkbox"/> Normal | |

17. Como você se sente em relação a carga horária diária?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Muito satisfeito | <input type="checkbox"/> Pouco Satisfeito |
| <input type="checkbox"/> Satisfeito | <input type="checkbox"/> Insatisfeito |
| <input type="checkbox"/> Normal | |

18. O tempo em que passa na UEPB é o suficiente para realizar suas atividades?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Muito Suficiente | <input type="checkbox"/> Pouco Suficiente |
| <input type="checkbox"/> Suficiente | <input type="checkbox"/> Insuficiente |
| <input type="checkbox"/> Normal | |