



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CAMPUS VII - GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ
COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO**

IZAACK DE ASSIS ALVENTINO FRADE

**MOTIVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO NA VISÃO DOS TÉCNICOS
ADMINISTRATIVOS DO GOVERNO DA PARAÍBA LOTADOS NO VALE DO
PIANCÓ-PB**

**PATOS-PB
2022**

IZAACK DE ASSIS ALVENTINO FRADE

**MOTIVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO NA VISÃO DOS TÉCNICOS
ADMINISTRATIVOS DO GOVERNO DA PARAÍBA LOTADOS NO VALE DO
PIANCÓ-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Gestão de Pessoas no setor público

Orientadora: Prof^ª Thelma Flaviana Rodrigues dos Santos

**PATOS-PB
2022**

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.

F799m Frade, Izaack de Assis Alventino.

Motivação no serviço público na visão dos técnicos administrativos do Governo da Paraíba lotados no Vale do Piancó-PB [manuscrito] / Izaack de Assis Alventino Frade. - 2022.

26 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2022.

"Orientação : Profa. Esp. Thelma Flaviana Rodrigues dos Santos Patos-Pb, Coordenação do Curso de Administração - CCEA."

1. Servidores públicos. 2. Motivação. 3. Gestão pública. 4. Gestão de pessoas. I. Título

21. ed. CDD 658.314

IZAACK DE ASSIS ALVENTINO FRADE

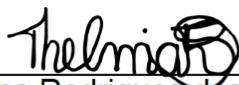
MOTIVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO NA VISÃO DOS TÉCNICOS
ADMINISTRATIVOS DO GOVERNO DA PARAÍBA LOTADOS NO VALE DO
PIANCÓ

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Gestão de Pessoas no setor público

Aprovada em: 24/03/2022.

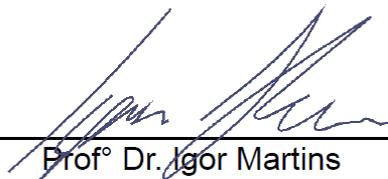
BANCA EXAMINADORA



Prof^a Thelma Flaviana Rodrigues dos Santos (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^a Ma. Helyssa Luana Lopes
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof^o Dr. Igor Martins
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 - Pirâmide das necessidades de Maslow.....	13
Figura 02 - Fatores higiênicos e motivacionais - Herzberg.....	14
Gráfico 01 - Faixa etária dos servidores.....	17
Gráfico 02 - Grau de escolaridade dos servidores.....	17
Tabela 01 - Renda familiar mensal dos servidores.....	18
Tabela 02 - Fatores motivacionais dos servidores.....	18
Gráfico 03 - Fatores que levaram os servidores a prestarem concurso para o cargo.....	19
Gráfico 04 - Fatores que levaram os servidores a deixarem o cargo.....	20

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	8
2.1 Administração pública no Brasil.....	8
2.2 A qualidade no serviço público.....	10
2.3 Qualidade de vida no trabalho.....	11
2.4 Conceito de motivação e principais teorias.....	12
2.4.1 <i>Hierarquia das necessidades de Maslow</i>	12
2.4.2 <i>Teoria dos dois fatores de Herzberg</i>	13
3 METODOLOGIA.....	14
3.1 Tipo de Pesquisa.....	14
3.2. Universo de Análise.....	15
3.3 Coleta de Dados.....	15
3.4 Tratamento e Análise dos Dados.....	15
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	15
4.1 Perfil da Amostra.....	16
4.2 Percepção da atuação profissional.....	18
5 CONCLUSÃO.....	21
REFERÊNCIAS.....	22
APÊNDICE - QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS.....	24

MOTIVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO NA VISÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DO GOVERNO DA PARAÍBA LOTADOS NO VALE DO PIANCÓ

Izaack de Assis Alventino Frade¹

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar os fatores da motivação dos servidores Técnicos Administrativos do Governo do Estado da Paraíba, lotados na região do Vale do Piancó, e como isto pode afetar a qualidade da prestação do serviço público. Para chegar ao objetivo proposto foi aplicado um questionário com questões de múltipla escolha e comentários abertos, onde os servidores puderam expor sobre assuntos relacionados ao cargo que desempenham, sobre o órgão público em que trabalham e fatores que os motivam no trabalho. Todos os 22 servidores e ex-servidores participantes desta pesquisa estão ou estiveram lotados na Secretaria de Estado da Educação. A maioria já possui mais de 9 anos de serviço, ou seja, permanecem no cargo desde o início, considerando que os servidores tomaram posse em janeiro de 2013, quanto ao gênero dos participantes, 15 são homens, enquanto apenas 7 são mulheres. De acordo com o levantamento feito através do questionário aplicado aos participantes, verificou-se que as maiores motivações dos servidores estão relacionadas ao salário e à estabilidade proporcionada pelo cargo. Como resultados observou-se que a grande maioria dos servidores encontram-se insatisfeitos com o salário atual e o motivo mais importante para prestarem o concurso público foi a estabilidade no cargo. Isto também se confirma na resposta dos ex-servidores quanto aos motivos que os levaram a deixarem o cargo de Técnico Administrativo, sendo que todos eles elencaram a questão salarial como fator decisivo para buscarem novas oportunidades de trabalho.

Palavras-chave: Servidores Públicos. Motivação. Gestão Pública. Piancó-PB.

¹Graduando em Administração - UEPB - izaackdeassis@hotmail.com

ABSTRACT

The present work has as general objective to analyze the motivation factors of the Administrative Technicians of the Government of the State of Paraíba, located in the region of Vale do Piancó, and how this can affect the quality of public service provision. In order to reach the proposed objective, a questionnaire with multiple choice questions and open comments was applied, where the servers could expose about matters related to the position they perform, about the public agency in which they work and factors that motivate them at work. All 22 civil servants and former civil servants participating in this research are or have been working at the State Department of Education. Most already have more than 9 years of service, that is, they have remained in the position since the beginning, considering that the servers took office in January 2013, regarding the gender of the participants, 15 are men, while only 7 are women. According to the survey carried out through the questionnaire applied to the participants, it was found that the greatest motivations of the servers are related to the salary and stability provided by the position. As a result, it was observed that the vast majority of servers are dissatisfied with their current salary and the most important reason for taking the public tender was stability in the position. This is also confirmed in the response of former servants regarding the reasons that led them to leave the position of Administrative Technician, and all of them mentioned the salary issue as a decisive factor to seek new job opportunities.

Keywords: Public Servants. Motivation. Public administration. Piancó-PB.

1 INTRODUÇÃO

Para que um país, estado ou município possa funcionar de forma eficaz e contínua, tem-se em seu alicerce o trabalho dos servidores públicos, que carregam consigo a responsabilidade de estabelecer um elo entre a sociedade e o poder público, através da prestação de serviços essenciais à população.

O servidor público tem como papel o trabalho de garantir que cada cidadão seja assistido naquilo que lhe é garantido como direito, e que este tenha acesso a tais serviços com qualidade. Mas quando falamos em serviço público, logo estas palavras são remetidas a algo que muitas vezes são inacessíveis, de qualidade inferior e na maioria das vezes, desvalorizado. Muito se debate sobre o serviço público no Brasil estar longe de ser um grande exemplo, quando comparado ao setor privado na prestação dos mesmos serviços, e isto se deve a muitos fatores que contribuem para que grande parte da população ainda não tenha acesso a serviços considerados como básicos, e aos que têm acesso, muitas vezes não conseguem ter as suas demandas resolvidas, e isto nos leva a refletir sobre a qualidade do serviço público prestado.

É fato que há uma grande carência em órgãos do setor público na prestação de serviços de qualidade à população, e um dos fatores que leva a esta problemática pode ser identificado pela falta de servidores públicos capacitados para prestarem serviços em determinadas áreas e pela desmotivação desses servidores com o trabalho, o que nos leva à pergunta: qual a percepção dos servidores Técnicos Administrativos do Governo do Estado da Paraíba, lotados na região do Vale do Piancó, sobre o trabalho que desenvolvem, e o que os motiva a desempenharem suas atribuições na prestação de serviços à população?

Diante das problemáticas apresentadas, realizar este estudo é de suma importância para que possamos identificar e buscar soluções para as organizações da administração pública quanto à gestão de seus servidores.

Como servidor público e futuro administrador, tenho a oportunidade de vivenciar as práticas diárias em um órgão da administração pública e pude ver o quão é necessário um estudo sobre a gestão de pessoas dentro da área pública, uma preocupação que por muito tempo foi levantada apenas no setor privado, e que hoje podemos ver a real necessidade de se ter servidores capacitados dentro de sua área de atuação, treinados e motivados a desempenharem suas funções.

Logo, a escolha deste tema visa fomentar uma maior discussão e interesse neste assunto dentro da administração pública, tendo como princípio básico o servidor público como agente fundamental na condução dos serviços à população e como base para o funcionamento da sociedade.

Partindo-se da problemática elegida para o estudo, a pesquisa apresenta como objetivo geral: Analisar a percepção dos servidores Técnicos Administrativos do Governo do Estado da Paraíba, lotados na região do Vale do Piancó, sobre a sua realidade de trabalho. Para tanto, foram elencados como objetivos específicos: Identificar os fatores motivadores que levaram esses servidores a se candidatarem ao cargo; Identificar os fatores de satisfação e insatisfação dos servidores públicos presentes no seu contexto laboral; Analisar como tais fatores podem afetar a qualidade do serviço prestado à população.

Para uma melhor compreensão deste trabalho, o texto está dividido entre as seções: introdução, referencial teórico o qual aborda os principais conceitos bibliográficos relevantes à pesquisa, a metodologia que detalha todo o processo de execução da pesquisa e coleta de dados, os resultados da pesquisa, a análise dos

dados coletados, bem como a sua conclusão, referências bibliográficas e apêndice com o questionário aplicado aos participantes da pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico a seguir traz alguns fundamentos importantes para que, antes de partir para o tema central da pesquisa, possamos entender um pouco mais sobre a administração pública no Brasil, seu conceito e como ela está dividida dentro do poder público.

Aqui serão abordados os seguintes tópicos: administração pública no Brasil; qualidade no serviço público, qualidade de vida no trabalho e conceito de motivação e principais teorias.

2.1 Administração pública no Brasil

De acordo com Costin (2010), a administração pública pode ser definida como um conjunto de órgãos e pessoas contratadas pelo Estado, cujo objetivo é operacionalizar as suas decisões e satisfazer as necessidades da sociedade através da prestação de serviços públicos, tais como: educação, saúde, segurança, etc. e sendo o Estado, a instância superior capaz de organizar a sociedade em uma determinada estrutura de poder.

Partindo deste princípio, podemos afirmar que, conforme o art. 37 da Constituição Federal de 1988, a administração pública no Brasil está atualmente dividida de duas formas: direta e indireta (BRASIL, 1988).

Na Administração Direta, o Estado desempenha suas funções por meio de órgãos dos três poderes, são eles: Executivo, Legislativo e Judiciário, que atuam de forma independente a níveis: federal, estadual e municipal (PALUDO, 2013).

O Poder Executivo é o tipo de poder que atua na administração direta dos municípios, Estados e União, fazendo cumprir os direitos e deveres dos cidadãos, agindo em prol do bem estar de todo o povo. Dentro do poder executivo existe a figura do Presidente da República, que atua nas funções de Chefe de Estado e também como Chefe de Governo, e segundo Costin (2010, p. 16) “O presidente tem como funções básicas representar o país internacionalmente e manter relações e tratados com países estrangeiros, [...] propor políticas públicas ao Congresso e implantá-las, [...] e garantir o cumprimento das leis”. E para garantir o andamento da prestação de serviços à população, o presidente é assessorado por ministros que comandam as pastas responsáveis por cada tipo de segmento.

No nível estadual, temos a figura representativa dos Governadores Estaduais e do Governador Distrital (no caso do Distrito Federal), estes têm como funções básicas garantir o cumprimento das leis do Estado, dirigir a administração pública estadual por meio da arrecadação de tributos, propor medidas à Assembleia Legislativa, dentre outras atribuições que são de competência do cargo. Estes são assessorados pelos secretários estaduais que comandam as secretarias de cada segmento (COSTIN, 2010).

Nos municípios temos a figura representativa dos prefeitos, estes atuam com a Câmara de Vereadores no quesito de propor políticas públicas para o município, são responsáveis por dirigir a administração pública municipal, arrecadar impostos, bem como sancionar e promulgar leis municipais ou vetar projetos de lei. Os prefeitos são assessorados pelos secretários municipais, que comandam as

secretarias responsáveis por cada segmento na prestação de serviços públicos à população (COSTIN, 2010).

O Poder Legislativo é o tipo de poder que cria as leis do país e também atua na fiscalização do Poder Executivo. A nível nacional é exercido pelo Congresso Nacional, através do Senado e da Câmara de Deputados, tendo representantes eleitos em cada Estado e no Distrito Federal. Em nível estadual, as Assembleias Legislativas são as responsáveis por cumprirem este papel perante os Estados, através dos deputados estaduais. Já em nível municipal, o trabalho de legislar e fiscalizar fica a cargo das Câmaras Municipais, exercido através dos vereadores (COSTIN, 2010).

Já o Poder Judiciário, tem como tarefa principal aplicar as leis, de forma a garantir e defender os direitos individuais e coletivos da população e seus deveres conforme a Constituição, pois, de acordo com Costin (2010), o Poder Judiciário somente pode agir para a concretização de direitos mediante provocação de quem se sentir lesado pela ação ou omissão de outrem.

Diferentemente da Administração Direta, quando o Estado exerce as suas funções diretamente através dos três poderes, na Administração Indireta, o Estado transfere a execução das suas atribuições para outros tipos de pessoas jurídicas ligadas a ele, sejam elas: autarquias, fundações, sociedades de economia mista, empresas públicas e outras entidades de direito privado, sendo que elas possuem personalidade jurídica e patrimônio próprio, bem como autonomia administrativa para tomadas de decisão. Observa-se que a ideia é de vinculação e não de subordinação, o que refletiria hierarquia, só aplicável dentro da administração direta (PALUDO, 2013).

Todo gestor público, seja da administração direta ou indireta, do âmbito municipal, estadual ou federal, deve estar atento aos princípios da administração pública. No Art. 37º da Constituição Federal de 1988 constam os princípios explícitos que norteiam como as organizações e os gestores públicos devem agir perante ao serviço público e no desempenho de suas funções (BRASIL, 1988).

Os princípios explícitos da administração pública são: a) Legalidade: é quando a administração pública está sujeita às leis administrativas presentes na constituição e outras leis aprovadas e sancionadas no país, ou seja, só é permitido fazer aquilo que está autorizado por lei; b) Impessoalidade: quando o gestor apenas praticar atos que sejam de interesse público da administração, e não de interesse pessoal da gestão; c) Moralidade: é quando o servidor público busca seguir e respeitar não apenas as leis, mas também os padrões éticos da instituição onde atua; d) Publicidade: quando todo ato administrativo deve se tornar de conhecimento público e de forma transparente; e) Eficiência: diz respeito aos serviços da administração que devem ser executados de forma a alcançar resultados positivos, bem como a prestação de um atendimento público satisfatório (MEIRELES E FILHO, 2016).

Além dos princípios explícitos, a Administração Pública também deve estar atenta aos princípios implícitos, como consta no Art. 2º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, "A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência." (BRASIL, 1999).

2.2 A qualidade no serviço público

Segundo Neto *et. al* (2020), os serviços públicos são, conceitualmente, os serviços direcionados a suprir a necessidade da população, cujo Estado presta diretamente ou indiretamente. Ou seja, serviços públicos a grosso modo seria qualquer serviço prestado pelo poder público, aberto ao público e prestado a todos.

Partindo deste conceito, podemos entender que a maior parte dos serviços prestados no Brasil são serviços públicos, tendo em vista que a maior parte de sua população é pobre e assalariada. Sendo assim, podemos afirmar que a grande maioria da população brasileira depende dos serviços públicos. E para que haja a prestação de serviços perante à população é preciso haver a figura do servidor público, pessoas que tem por função atender as demandas da sociedade em determinadas áreas de atuação.

Segundo a Constituição Federal Brasileira, a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração [...] (BRASIL, 1988).

O servidor público tem um papel essencial na administração pública do país, pois é através dele que as necessidades da população são atendidas. Infelizmente, sempre houve em nosso país uma cultura de desvalorização do serviço público, e boa parte desta desvalorização se dá por motivo da qualidade do serviço prestado pelos servidores, que na maioria das vezes almejam um concurso público visando a estabilidade financeira acima de tudo, sem conciliar esse interesse pessoal com uma real preocupação com os interesses da sociedade, o resultado disto é a grande quantidade de servidores muitas vezes sem capacidade ou vontade de atuar na área pela qual escolheu ao se candidatar ao cargo.

Segundo Costin (2010), na administração pública, o recrutamento e seleção de servidores deve ser feito por suas competências e qualificações, de acordo com o perfil desejado para o cargo.

Diversas são as motivações das pessoas para prestarem concurso público, que vão desde a estabilidade aos salários e benefícios oferecidos pelo cargo, mas é notório vermos em alguns órgãos da administração pública, servidores insatisfeitos, seja com o trabalho que realizam, seja por outros fatores que causam a insatisfação no trabalho, mostrando que a motivação de um servidor público não está atrelada apenas ao fator financeiro.

Um dos fatores que levam à má qualidade do serviço público no Brasil é a falta de fiscalização por parte da administração quanto aos servidores que não desempenham suas funções adequadamente, e quando há uma fiscalização, não é desempenhada de forma eficaz, pois muitas das vezes estes não cumprem a carga horária exigida pela administração, bem como acabam por não suprir as necessidades do povo, que em muitos casos não recebem o mínimo necessário de um bom atendimento, dentre outros fatores que poderiam levar à sua demissão.

Segundo o Art. 127º da Lei 8.112/90, que dispõe sobre o Regime Jurídico dos servidores civis da União, os servidores públicos podem sofrer penalidades perante ao descumprimento dos princípios inerentes ao seu cargo. São as penalidades disciplinares: I - advertência; II - suspensão; III - demissão; IV - cassação de aposentadoria ou disponibilidade; V - destituição de cargo em comissão; VI - destituição de função comissionada. E para os casos em que acarreta na demissão do servidor, o Art. 132º da mesma lei afirma que esta será aplicada nos casos de: I -

crime contra a administração pública; II - abandono de cargo; III - inassiduidade habitual; IV - improbidade administrativa; V - incontinência pública e conduta escandalosa, na repartição; VI - insubordinação grave em serviço; VII - ofensa física, em serviço, a servidor ou a particular, salvo em legítima defesa própria ou de outrem; VIII - aplicação irregular de dinheiros públicos; IX - revelação de segredo do qual se apropriou em razão do cargo; X - lesão aos cofres públicos e dilapidação do patrimônio nacional; XI - corrupção; XII - acumulação ilegal de cargos, empregos ou funções públicas; XIII - transgressão dos incisos IX a XVI do art. 117.

Outro fator que contribui para a má qualidade do serviço público é a falta de treinamento dos servidores, pois são poucos os órgãos públicos que investem em capacitação, para que assim possam desempenhar suas funções de forma eficiente. O que vemos em muitas repartições, são pessoas despreparadas e sem conhecimentos da área que trabalham. E diante destes casos, as maiores vítimas acabam sendo a população, e principalmente a porção mais carente, que não possui condições de buscar serviços do setor privado, e acabam por depender exclusivamente dos serviços prestados pela administração pública.

2.3 Qualidade de vida no trabalho

Além destes fatores apresentados, há também fatores internos que impactam diretamente na qualidade do serviço público, e que estão diretamente ligados à qualidade de vida no trabalho, tema que até hoje é ignorado dentro do serviço público, sendo mais valorizado nas organizações privadas.

Durante o período em que vigorou um modelo de administração taylorista-fordista, o trabalhador foi tratado apenas mais um recurso do processo produtivo, um recurso humano, uma mão de obra para realizar determinadas tarefas. Devido às críticas realizadas pela abordagem humanística da administração à essa percepção mecanicista dos indivíduos, assiste-se a mudança do que se chamava “Administração de Recursos Humanos” para o que hoje conhecemos como “Gestão de Pessoas”. Para Chiavenato (2014) falar de gestão de pessoas é falar de gente, do componente humano das organizações, de cultura e mentalidade, de inteligência, de energia e vitalidade, ação e pró-ação.

Na administração pública, o debate sobre a importância da “Gestão de Pessoas” surge a partir da reforma gerencial do Estado, nos anos 1990 (MARQUES, 2015). Partindo do princípio de que o servidor público tem um papel essencial na condução da prestação da maior parte dos serviços na sociedade, sendo muito importante que este sinta-se mais valorizado pela administração pública, quer seja na valorização através do salário ou de benefícios, quer seja no reconhecimento profissional, quer seja na melhoria da cultura e do clima organizacional.

Ora, se por um lado existe a falta de servidores capacitados, por outro, existe a falta de servidores motivados, e é preciso que sejam identificados os fatores que muitas vezes levam os servidores a se sentirem desmotivados, e conseqüentemente causando prejuízos diretos no serviço público e na forma como esse serviço chegará à população. Neste contexto, a questão básica é a escolha entre tratar as pessoas como recursos ou como parceiros da organização (CHIAVENATO, 2014).

O servidor que trabalha motivado, tem como foco a missão e a visão da organização, no caso do serviço público, seu prazer estará em atender as necessidades do público, e não apenas em satisfazer as suas necessidades e desejos pessoais, isto passará a ser apenas um complemento.

Mas de quais formas a administração pública poderá identificar tais fatores internos e que afetam a qualidade de vida do servidor? Esta é uma pergunta que toda organização, seja pública ou privada, deverá realizar a partir de agora, olhando mais para os seus colaboradores como seres humanos que possuem necessidades, desejos e que muitas vezes passam por sofrimentos diante de situações no trabalho.

É preciso investir em estudos e capacitações, como a Clínica do Trabalho, por exemplo, esta que é uma área de estudo da psicologia e que visa estudar o indivíduo trabalhador e atuar em um papel de escuta do mesmo, a fim de identificar e tratar possíveis causas de sofrimento no trabalho (MENDES, 2007).

É preciso investir em treinamentos, para que os mesmos se sintam mais capacitados para desempenharem suas funções de forma satisfatória, e é preciso que haja uma maior valorização daqueles que dedicam tempo para gerar o bem estar de toda a população, sem que haja distinção de cargos e níveis hierárquicos, e que todos sejam tratados, de forma justa e igualitária.

2.4 Conceito de motivação e principais teorias

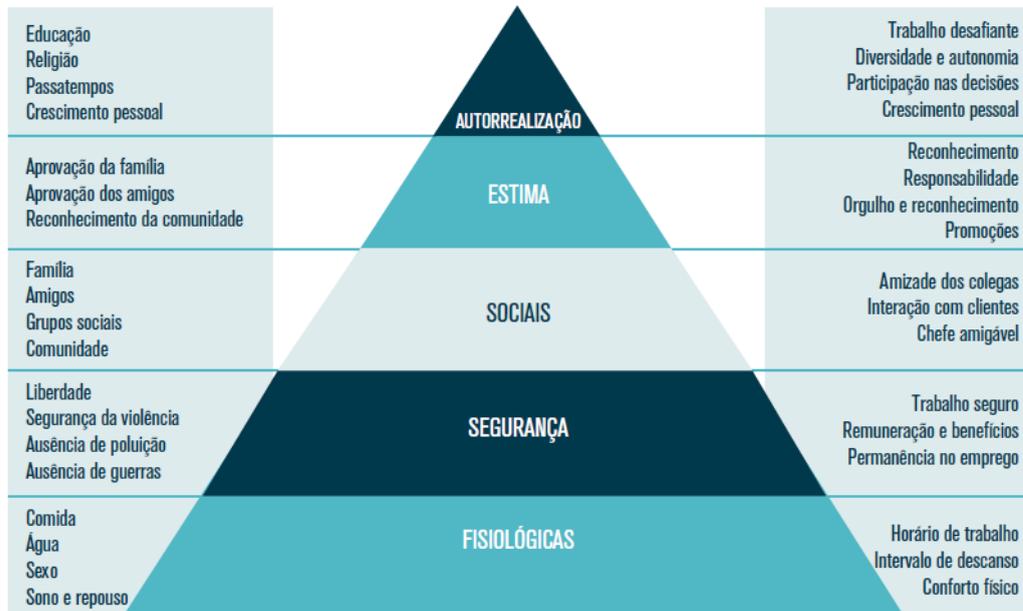
Quando se fala em motivação, diversas são as teorias e argumentos para explicar este fenômeno que ocorre de forma intrínseca ao indivíduo, é um processo no comportamento das pessoas que levam a determinados desejos, vontades e necessidades. De acordo com Camacho (2016, p. 65), “Motivação é um processo psicológico básico relacionado ao comportamento e ao desempenho das pessoas, é o resultado da interação de uma pessoa com determinada situação”. Por isso, ao afirmarmos que uma pessoa é desmotivada, cometemos um erro de interpretação, pois a motivação não é uma característica pessoal, mas sim uma consequência de determinados fatores e acontecimentos.

No ambiente de trabalho, a motivação é uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento da organização, o trabalhador precisa sentir-se motivado para executar suas tarefas com empenho e dedicação. Porém, não há uma fórmula pronta para gerar motivação em uma pessoa, cada um de nós possui características distintas e complexas, somos todos diferentes e por isso nem sempre aquilo que é relevante para um também será de grande importância para o outro. Robbins (2005) define motivação como o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta.

Para entender melhor esse fenômeno, diversas teorias foram criadas para explicar os fatores que levam à motivação de uma pessoa. Aqui iremos analisar apenas as principais teorias: A teoria das necessidades de Maslow e a Teoria dos dois fatores de Herzberg.

2.4.1 Hierarquia das necessidades de Maslow

Criada por Abraham Maslow, ele defende que as necessidades podem ser hierarquizadas por escalas de importância, sendo que para alcançar as necessidades de alto nível ou secundárias é necessário que as necessidades de baixo nível ou primárias sejam atendidas, usando o pressuposto de que as pessoas têm necessidades de crescer e se desenvolver (CAMACHO, 2016).

Figura 01 - Pirâmide das necessidades de Maslow

Fonte: Camacho, 2016, p. 67

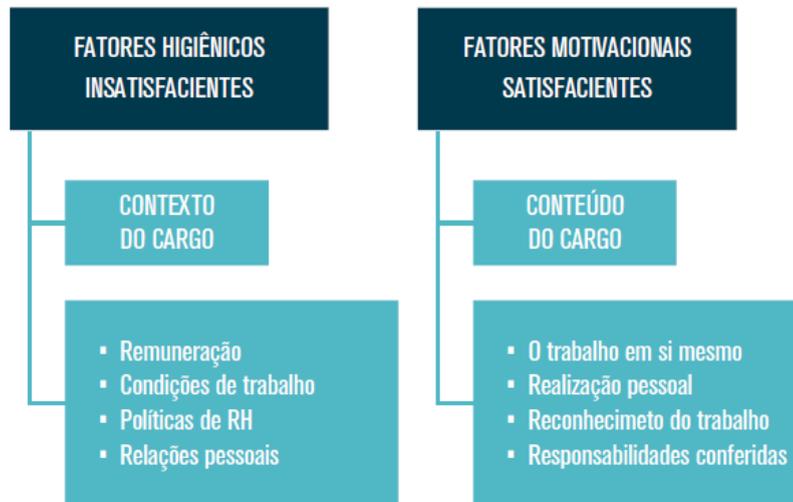
Robbins (2005, p. 133) afirma que “na medida em que cada uma destas necessidades é atendida, a próxima torna-se a dominante, [...] o indivíduo move-se para o topo da hierarquia, apresentada em forma de pirâmide”. Segundo este autor, dentro de cada indivíduo as necessidades são divididas em cinco categorias, conforme demonstrado na figura 01.

2.4.2 Teoria dos dois fatores de Herzberg

Criada por Frederick Herzberg, ele defende que a motivação das pessoas no ambiente de trabalho depende de dois fatores que se relacionam entre si, são os fatores higiênicos e os fatores motivacionais. (CAMACHO, 2016)

Segundo Camacho (2016), esta teoria tem um papel muito importante no que diz respeito à gestão de salários e benefícios de uma organização, pois segundo Herzberg, um bom salário e bons benefícios não produzem motivação, mas impedem que o indivíduo se torne desmotivado.

Sendo assim, podemos entender de acordo com esta teoria que, o oposto da satisfação não é a insatisfação, mas sim a não satisfação. Para entendermos melhor as diferenças entre os dois fatores: higiênicos e motivacionais, apresentamos a figura 02 com as principais características de cada um deles.

Figura 02 - Fatores higiênicos e motivacionais - Herzberg

Fonte: Camacho, 2016, p. 68

Através desta imagem podemos entender que, os fatores higiênicos, quando não estão presentes, são os que geram a insatisfação e estão atrelados às condições externas como: ambiente de trabalho, salário, benefícios, relacionamento com colegas, etc. Quando estes fatores estão presentes, não geram motivação, mas evitam a insatisfação e impedem que a pessoa se sinta desmotivada.

Já os fatores motivacionais, quando estão presentes, geram motivação no indivíduo e quando não estão presentes, não geram insatisfação, mas podem afetar a satisfação da pessoa. Estes fatores são intrínsecos, ou seja, não dependem de condições externas, mas de sentimentos internos do próprio indivíduo, como: reconhecimento, responsabilidade, possibilidade de crescimento, promoção, etc. (CAMACHO, 2016)

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa foi realizada com os servidores públicos que ocupam o cargo de Técnico Administrativo no Governo do Estado da Paraíba, lotados na região do Vale do Piancó. Para chegar ao objetivo proposto foram aplicados entre os servidores, questionário formulado através do sistema Google Forms, com perguntas objetivas e subjetivas. O TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) foi utilizado de forma a resguardar os direitos dos participantes durante a coleta de dados, sendo assim devidamente autorizada pelos mesmos e enviados de forma remota através de aplicativo de mensagens instantâneas.

3.1 Tipo de Pesquisa

Quanto à sua natureza, esta pesquisa é considerada descritiva, pois segundo Gil (2002, p. 42) ela tem por objetivo “a descrição das características de determinada população ou fenômeno, [...] estudar as características de um grupo, [...] levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população.

A metodologia adotada para esse estudo seguiu a abordagem qualitativa e quantitativa, onde se buscou compreender a percepção dos indivíduos que fizeram parte da pesquisa, a vivência prática de cada um no serviço público, dentre outras informações que foram coletadas através de dados narrativos dos próprios

envolvidos.

3.2. Universo de Análise

A análise deste estudo se dá através da interpretação de questionário respondido por 22 servidores efetivos, ocupantes do cargo de Técnico Administrativo do Governo do Estado da Paraíba, lotados na região do Vale do Piancó, de diferentes cidades, como: Coremas, Conceição, Igaracy, Itaporanga, Pedra Branca e São José de Caiana. Os participantes foram escolhidos por acessibilidade e não foram utilizados critérios estatísticos de inclusão.

3.3 Coleta de Dados

Foi utilizado para a coleta de dados, a aplicação de um questionário com perguntas de múltipla escolha e comentário aberto, onde os servidores puderam expor sobre assuntos relacionados ao cargo que desempenham, sobre o órgão público no qual trabalham, sobre motivação, e demais assuntos que sejam pertinentes aos objetivos da pesquisa.

O questionário continha 23 perguntas, sendo as cinco primeiras sobre os dados pessoais dos entrevistados e as demais sendo a respeito da percepção profissional e questões motivacionais. O questionário foi divulgado através de grupos de WhatsApp de servidores públicos da região estudada e respondido entre os dias 21 de fevereiro de 2022 e 6 de março de 2022, exclusivamente de forma remota.

3.4 Tratamento e Análise dos Dados

Para esta pesquisa, foi realizada a identificação dos dados obtidos por meio do questionário respondido pelos servidores e ex-servidores, com base em suas percepções e analisado tanto de forma qualitativa quanto quantitativa através da interpretação do pesquisador, que se utilizou dos métodos de estatística descritiva e análise de texto, para observar os resultados obtidos através das questões fechadas e abertas do questionário.

Todos os resultados das questões fechadas foram expostos através de gráficos e tabelas, com as porcentagens de cada pergunta. Também foram analisadas as quatro perguntas abertas, onde foi criado um padrão baseado em todas as respostas, gerando uma resposta única a fim de ligá-la aos dados relacionados nos gráficos e tabelas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção serão expostos os resultados obtidos através das respostas dos servidores que responderam ao questionário aplicado, de modo a chegar ao objetivo desta pesquisa. Será mostrado inicialmente o perfil dos servidores e em seguida as suas percepções na atuação profissional e os fatores motivacionais ligados diretamente ao cargo e ao órgão que desempenham suas funções.

Antes de iniciar a análise, e para uma melhor compreensão dos resultados, é importante detalhar-se a respeito da região onde a pesquisa de campo foi realizada, bem como trazer um breve histórico do cargo de Técnico Administrativo até o presente momento.

A região metropolitana do Vale do Piancó, instituída pelo Governo da Paraíba através da Lei Complementar nº 109, de 06 de julho de 2012, fica localizada no Sertão da Paraíba e é composta por 19 municípios: Aguiar, Boa Ventura, Conceição, Coremas, Curral Velho, Diamante, Emas, Ibiara, Igaracy, Itaporanga, Nova Olinda, Olho d'Água, Pedra Branca, Piancó, Santa Inês, Santana de Mangueira, Santana dos Garrotes, São José de Caiana e Serra Grande. E segundo dados do último censo realizado, em 2010 a população residente era de 149.918 (Fonte: IBGE). Em 2017, segundo dados do MTE (Ministério do Trabalho e Emprego), a região possuía 8.380 pessoas com vínculo empregatício na Administração Pública, nos âmbitos municipal, estadual e federal.

Com relação ao cargo de Técnico Administrativo do Governo da Paraíba, o primeiro concurso para o cargo foi realizado em janeiro de 2013, em que foram disponibilizadas 3.180 vagas para todo o Estado, sendo que destes, 139 foram convocados para assumirem o cargo na região do Vale do Piancó (GOVERNO DA PARAÍBA, 2012). Atualmente a região do Vale do Piancó conta com apenas 56 servidores Técnicos Administrativos ativos, sendo que ao longo do tempo muitos deixaram o cargo ou foram removidos para outras regiões, o que nos leva também a investigar os motivos que levaram estes servidores a deixarem o cargo.

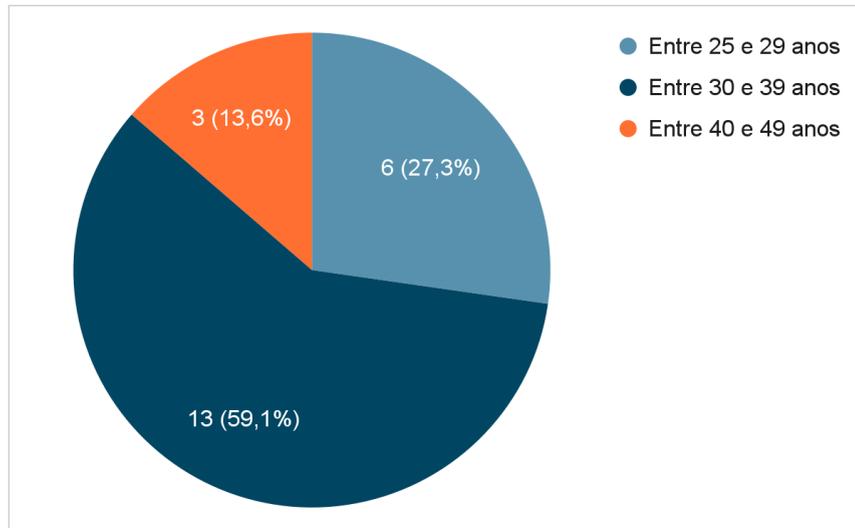
4.1 Perfil da Amostra

Iniciando a análise dos resultados, foram apresentados os dados sociodemográficos, de modo a identificar o perfil dos participantes desta pesquisa. As cinco primeiras perguntas foram destinadas a este tema, o nome dos participantes não foi solicitado, mantendo o sigilo dos mesmos e deixando-os mais confortáveis a contribuírem com a pesquisa expondo assim alguns de seus dados e percepções. Nesta pesquisa, das 22 pessoas que responderam ao questionário, 16 são servidores Técnicos Administrativos do Governo da Paraíba e 6 são ex-servidores já exonerados do cargo, sendo este último um fator importante nesta pesquisa, de modo a identificar os possíveis fatores que os levaram a deixarem o cargo público.

Todos os servidores e ex-servidores participantes desta pesquisa estão ou estiveram lotados na Secretaria de Estado da Educação, atuando nas cidades de: Conceição, Coremas, Igaracy, Itaporanga, Pedra Branca e São José de Caiana, cidades pertencentes à região do Vale do Piancó. A maioria já possui mais de 9 anos de serviço, ou seja, permanecem no cargo desde o início, considerando que os servidores tomaram posse em janeiro de 2013.

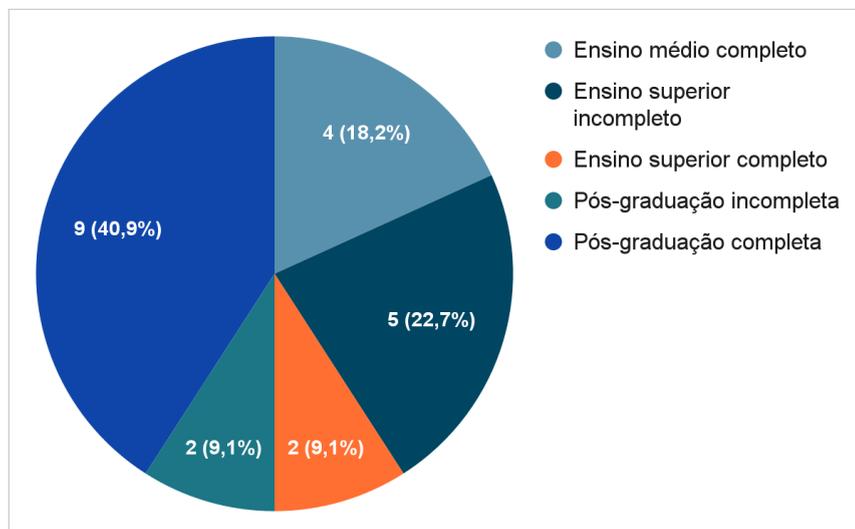
Quanto ao gênero dos respondentes, 15 são homens, enquanto apenas 7 são mulheres. Neste caso em específico, não há nada relacionado à preferência de gênero para ocupar o cargo, já que a forma de contratação se dá por meio de concurso público.

Com relação à faixa etária, demonstrado no gráfico 01, foram divididas em três variáveis: 25 a 29 anos; 30 a 39 anos e 40 a 49 anos.

Gráfico 01 - Faixa etária dos servidores

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Quanto ao grau de escolaridade, foram apresentados 5 níveis, que vão do Ensino Médio à Pós-Graduação. É importante salientar que o nível de escolaridade mínimo para investidura no cargo de Técnico Administrativo é o Ensino Médio completo, porém, a maioria dos servidores respondentes já possui Pós-Graduação completa, conforme demonstrado no gráfico 02.

Gráfico 02 - Grau de escolaridade dos servidores

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Partindo para a análise da renda familiar mensal, foram apresentados níveis salariais que vão de até 1 salário mínimo mensal até 10 ou mais salários mínimos mensais, bem como a quantidade de pessoas que residem na mesma casa, conforme demonstrado na tabela 01.

Tabela 01 - Renda familiar mensal dos servidores

RENDA FAMILIAR MENSAL	VALOR (PERCENTUAL)	MORA COM QUANTAS PESSOAS
Até 1 salário mínimo	2 (9,1%)	1 mora com 2 pessoas e 1 mora com 1 pessoa.
Entre 1 e 2 salários	11 (50%)	2 moram com 4 ou mais pessoas; 2 moram com 3 pessoas; 4 moram com 2 pessoas; 2 moram com 1 pessoa e 1 mora sozinho(a).
Entre 2 e 3 salários	1 (4,5%)	Mora com 1 pessoa
Entre 3 e 4 salários	4 (18,2%)	1 mora com 3 pessoas; 2 moram com 2 pessoas e 1 mora sozinho(a)
Entre 4 e 10 salários	4 (18,2%)	3 moram com 2 pessoas e 1 mora com 1 pessoa
Mais de 10 salários	-	-

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

4.2 Percepção da atuação profissional

Nesta seção, foram identificadas questões quanto à percepção dos servidores relacionadas ao cargo de forma geral, ambiente de trabalho, carga horária e fatores motivacionais. Na tabela 02 é demonstrado os fatores motivacionais que geram a satisfação e a insatisfação dos servidores Técnicos Administrativos.

Tabela 02 - Fatores motivacionais dos servidores

FATORES MOTIVACIONAIS E DE SATISFAÇÃO	NÍVEIS DE SATISFAÇÃO			
	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO
Em geral, como você se sente em relação ao trabalho no cargo de servidor Técnico Administrativo?	0	6 (27,3%)	8 (36,4%)	8 (36,4%)
Em relação ao seu salário, você se sente ou se sentia	0	2 (9,1%)	2 (9,1%)	18 (81,8%)
Em relação ao ambiente de trabalho, você se sente ou se sentia	0	9 (40,9%)	9 (40,9%)	4 (18,2%)
Em relação à carga horária, você se sente ou se sentia	0	6 (27,3%)	6 (27,3%)	10 (45,5%)

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Pode-se perceber que os maiores níveis de insatisfação estão relacionados ao salário e à carga horária de trabalho, com 81,8% e 45,5% respectivamente, o que se confirma em suas respostas subjetivas, em que a maioria relata que o baixo salário e a carga horária exigida são os maiores desafios que eles enfrentam no cargo, assim como a falta de valorização por parte dos gestores que tem sido cada vez maior. Este resultado corrobora com a teoria dos dois fatores de Herzberg, a qual diz que fatores extrínsecos como: salário e condições de trabalho, levam à insatisfação do indivíduo (CAMACHO, 2016).

Por outro lado, o ambiente de trabalho é um fator de satisfação e também de pouca satisfação dentre os servidores, com 40,9% em ambos os níveis, sendo que

nas questões subjetivas, a grande maioria relacionou o ambiente e os colegas de trabalho, como sendo coisas que gostam no trabalho e que estão presentes no dia-a-dia. Já com relação ao trabalho no cargo de Técnico Administrativo, de forma geral, os servidores se consideram pouco satisfeitos e insatisfeitos, com 36,4% em ambos os níveis.

De acordo com as afirmações de Robbins (2005) a respeito da teoria das necessidades de Maslow, estes resultados demonstram que, com relação ao trabalho, os servidores encontram-se na base da pirâmide, ou seja, nem todas as necessidades que são básicas como: boa remuneração e boas condições de trabalho (necessidades de segurança) estão sendo satisfeitas, o que os impede de realizarem outras necessidades enquanto estas não forem totalmente atendidas.

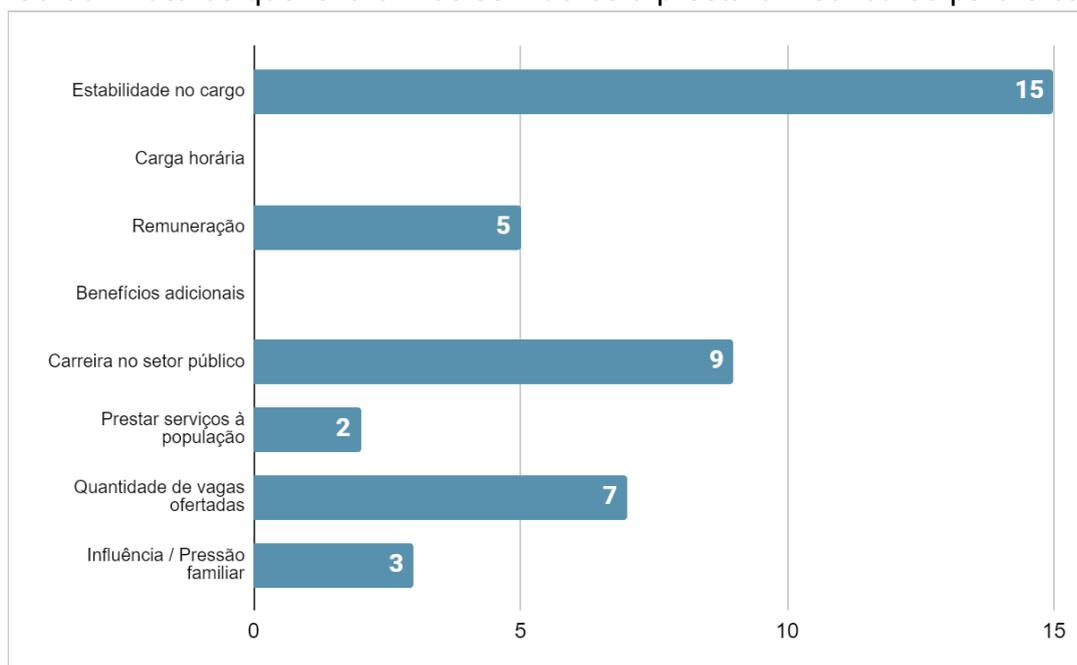
Também é importante destacar que fatores que levam à insatisfação do indivíduo, tendem a interferir de forma negativa na qualidade de vida no trabalho. Sobre isto, podemos afirmar que:

A atividade da pessoa e o clima organizacional que a cerca representam fatores importantes na determinação da QVT. Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do funcionário e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade, a comportamentos contraproducentes [...]. (CHIAVENATO, 2014, p. 420)

Com relação aos benefícios adicionais oferecidos pelo órgão público, foram apresentadas 6 opções, como: Auxílio alimentação; Vale refeição; Auxílio transporte; Auxílio creche e Gratificação por função. Dos participantes da pesquisa, 20 responderam que não recebem ou nunca receberam nenhum dos benefícios, enquanto que 2 recebem ou já receberam gratificação por função comissionada, 1 recebe ou já recebeu auxílio alimentação, 1 recebe ou já recebeu vale refeição e 1 recebe ou já recebeu auxílio transporte.

No que diz respeito aos fatores que levaram os servidores a prestarem o concurso para o cargo, o gráfico 03 apresenta os seguintes resultados.

Gráfico 03 - Fatores que levaram os servidores a prestarem concurso para o cargo



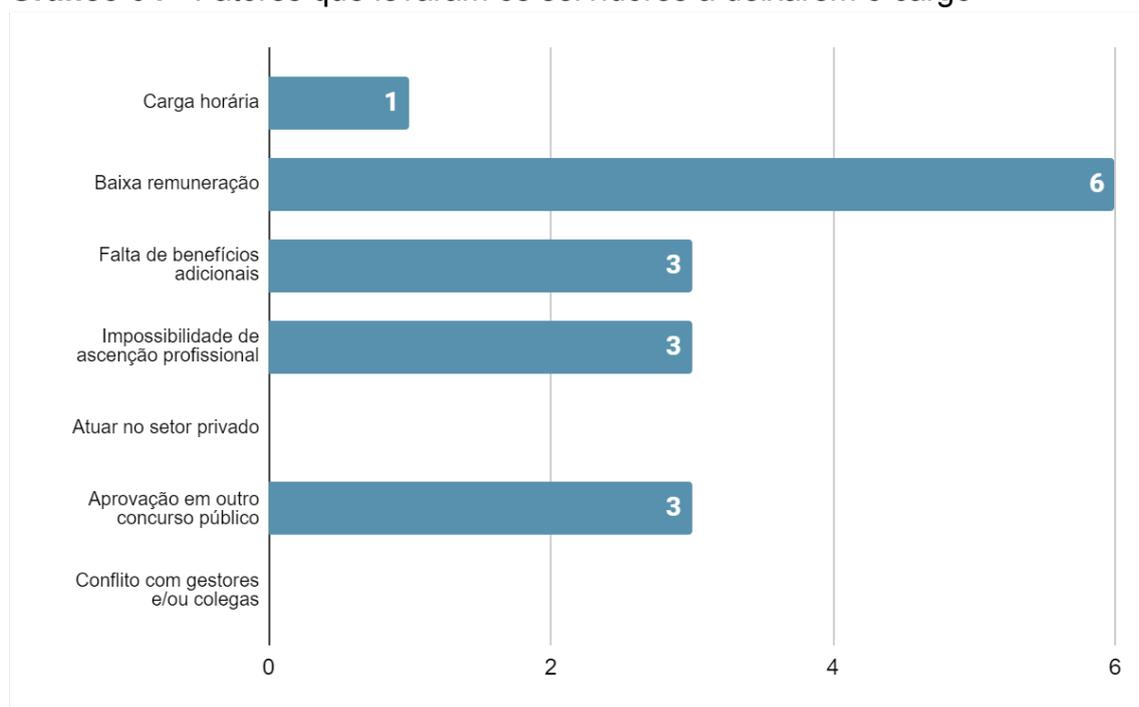
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Dos 22 respondentes, 15, ou seja, a grande maioria elencou a estabilidade no cargo como fator principal para se candidatarem ao cargo, 9 elencaram o fator carreira no setor público, seguido de 7 que fizeram por conta da quantidade de vagas ofertadas, 5 elencaram a remuneração como fator decisivo para prestarem o concurso, 3 fizeram por influência ou pressão da família e apenas 2 fizeram o concurso com o objetivo de prestarem serviços públicos à população.

Estes dados nos levam a refletir a respeito da qualidade no serviço público, tendo em vista que quase todos os servidores foram motivados a prestar o concurso muito mais pela estabilidade que o cargo oferece e muito menos pela identificação com a função ou até mesmo pelo prazer na prestação de serviços públicos à população.

Também foram questionados os ex-servidores com relação aos fatores que os levaram a deixarem o cargo de Técnico Administrativo do Governo da Paraíba, dentre os 6 que responderam, todos ponderaram a baixa remuneração como fator principal para abrir mão do cargo público, 3 elencaram, respectivamente, os fatores: falta de benefícios adicionais, impossibilidade de ascensão profissional e aprovação em outro concurso público e apenas 1 colocou a carga horária como fator de decisão para deixar o cargo.

Gráfico 04 - Fatores que levaram os servidores a deixarem o cargo



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Como mencionado anteriormente, a questão salarial é uma das necessidades básicas do trabalhador, segundo a teoria das necessidades de Maslow, e o que reforça esta tese é que todos os servidores que se desligaram do cargo, elencaram a baixa remuneração como fator principal, tendo em vista que para que outras necessidades sejam atendidas, é preciso atender primeiramente as necessidades básicas, e o fator salário é uma delas. Quanto à impossibilidade de ascensão profissional dentro do cargo, elencado por 3 dos respondentes, reforça a importância de se ter um plano de carreira para os servidores, pois de acordo com Marques

(2015, p. 45) “Pode-se concluir que a falta de motivação dos servidores é fruto da ausência de uma política de reconhecimento funcional e financeiro com base nas competências efetivamente adquiridas”.

Quanto à falta de um PCCR (Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração) para a categoria de Técnicos Administrativos, os servidores relataram através de seus comentários nas questões abertas: “ser um grande descaso e desvalorização do trabalho dos servidores, vêem ser algo que não é de interesse e nem prioridade da gestão, o que causa desestímulo no trabalho, pois não sentem o desejo de almejar crescer no cargo onde estão e muitos acabam tendo o cargo como algo transitório e buscando outras oportunidades com melhores salários e benefícios”.

Sobre a participação dos servidores no sindicato da categoria de Técnicos Administrativos, 11 servidores informaram não estarem participando e 5 ex-servidores informaram não terem participado enquanto estavam no cargo, enquanto que apenas 5 servidores confirmaram que participam atualmente do sindicato e 1 ex-servidor afirmou ter participado enquanto estava no cargo.

Questionados também a respeito da atuação do sindicato na defesa dos direitos da categoria, a maioria dos servidores relatou através dos comentários nas questões abertas que: “no início quando foi criado, foi bastante atuante, buscando diálogos com o Governo do Estado, investindo na criação do PCCR, mesmo sem sucesso, porém de um tempo pra cá não tem mais atuado com tanta força e são poucos os que ainda ouvem falar algo sobre o sindicato, mas ainda assim consideram ter um papel muito importante para os servidores na busca por melhorias para a classe”.

Também foi perguntado aos servidores se houve treinamento para atuarem nas suas funções do cargo, sendo que todos responderam que não houve treinamento. Esta informação também serve de base para o que foi mencionado no referencial teórico quanto à qualidade no serviço público. Sobre este assunto podemos afirmar que:

O quadro de pessoal das organizações públicas deve ser composto de indivíduos que possuam conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para a prestação dos serviços públicos. Os profissionais de recursos humanos exercem papel fundamental na organização, devendo utilizar meios adequados para a locação das pessoas, bem como a identificação de capacitação, reciclagem e treinamento dos servidores. (MARQUES, 2015, p. 21)

O fato de os servidores não terem recebido treinamento para atuarem no cargo, reflete a realidade de muitos órgãos da administração pública, servidores muitas vezes despreparados e sem capacidade técnica para atuarem em determinadas funções, o que também afeta diretamente na qualidade dos serviços públicos oferecidos à população.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo identificar a percepção dos servidores públicos quanto à motivação no serviço público, utilizando como recorte a categoria de Técnicos Administrativos do Governo da Paraíba, lotados na região do Vale do Piancó, tendo uma amostra de 22 participantes. Buscamos identificar o perfil de cada um, suas percepções quanto à sua atuação profissional e opiniões quanto ao

cargo e outros fatores que possam gerar diferentes níveis de satisfação e motivação no contexto de trabalho.

De acordo com o levantamento feito através do questionário aplicado aos participantes, verificou-se que os maiores fatores de motivação dos servidores estão relacionados ao salário e à estabilidade proporcionada pelo cargo. Estes dados se confirmam através das informações contidas na tabela 02, onde mostra que a grande maioria dos servidores se encontram insatisfeitos com o salário atual, assim como no gráfico 03, onde mostra que o motivo mais importante para prestarem o concurso público foi a estabilidade no cargo. Isto também se confirma na resposta dos ex-servidores quanto aos motivos que os levaram a deixarem o cargo de Técnico Administrativo, sendo que todos eles elencaram a questão salarial como fator decisivo para buscarem novas oportunidades de trabalho.

Percebe-se também dentro do perfil dos participantes, que apenas 18,2% possuem o Ensino Médio completo, sendo que a grande maioria está pelo menos cursando o Ensino Superior. Esses dados vão de encontro ao que foi explanado a respeito do PCCR (Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração), sendo que pode-se considerar um outro fator que gera motivação dos servidores, a possibilidade de obter ascensão profissional e financeira dentro do mesmo cargo de acordo com o seu nível de escolaridade, o que não acontece com a categoria que atualmente não possui PCCR.

Outro fator importante que é preciso levar em consideração é a falta de treinamento para os servidores, o que gera despreparo técnico para assumirem determinadas atribuições dentro do cargo e conseqüentemente acarreta em uma má qualidade no atendimento e na prestação de serviços à população. É preciso sim, um olhar mais crítico e detalhado para o que acontece na administração pública, é de extrema urgência que haja maiores investimentos na área da Gestão de Pessoas no setor público, pois diferentemente da iniciativa privada, é um setor muito carente dentro das organizações, o que poderia trazer mais benefícios e melhorias para os órgãos públicos e principalmente para a população, esta como sendo a parte que necessita ser mais beneficiada no momento.

Por fim, este trabalho visou contribuir com o campo da Administração ao adentrar em uma temática fundamental para o desenvolvimento da Administração Pública. Ademais, abre espaço para futuras pesquisas dentro desta temática, em que se possa estudar com mais profundidade os fatores motivacionais e de satisfação no serviço público, sendo este um campo de pesquisa ainda pouco explorado no quesito motivacional. As futuras pesquisas podem ser ainda mais aprofundadas realizando entrevistas aos participantes, expandindo as possibilidades de se captar maiores informações, contribuindo ainda mais para o ambiente acadêmico e para as políticas de gestão das organizações, inclusive públicas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: [s. n.], 1988.

BRASIL. **Lei nº 8112, de 11 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília, 18 abr. 1991.

BRASIL. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999**. Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Brasília, 29 jan. 1999.

CAMACHO, Marcelo. **Gestão estratégica de pessoas**. 1ª. ed. Rio de Janeiro: SESES, 2016. 144 p. ISBN 978-85-5548-252-6.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4ª. ed. Barueri, SP: Manole, 2014. ISBN 978-85-204-4549-5.

COSTIN, Claudia. **Administração pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. ISBN 978-85-352-3225-7.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2002. ISBN 85-224-3169-8.

GOVERNO DA PARAÍBA. Secretaria de Estado da Administração. Edital de abertura de inscrições. **Edital nº 01/2012**. João Pessoa, PB, 9 nov. 2012. Disponível em: <http://ww4.funcab.org/arquivos/SECPBTEC2012/edital.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2022.

MARQUES, Fernanda. **Gestão de pessoas: Fundamentos e tendências**. Brasília: ENAP, 2015. 105 p.

MEIRELLES, Hely Lopes; FILHO, José Emmanuel Burle. **Direito administrativo brasileiro**. 42ª. ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2016. 968 p. ISBN 978-85-392-0319-2.

MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. 1ª. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. Disponível em: <https://www.livrebooks.com.br/livros/psicodinamica-do-trabalho-teoria-metodo-e-mendes-ana-magnolia-tpdu2mlcz0mc/baixar-ebook>. Acesso em: 1 abr. 2022.

NETO, João Izidro Pereira *et al.* **Princípios do Serviço Público**, [s. l.], 16 dez. 2020. Disponível em: <https://joaoizidroneto.jusbrasil.com.br/publicacoes>. Acesso em: 22 jan. 2022.

PALUDO, Augustinho. **Administração pública**. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013. 608 p. ISBN 978-85-352-5751-9.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. ISBN 978-85-7605-002-5.

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS**DADOS PESSOAIS****1. Gênero**

() Masculino () Feminino () Outro: _____

2. Faixa etária

() Entre 18 e 24 anos () Entre 25 e 29 anos
() Entre 30 e 39 anos () Entre 40 e 49 anos
() Acima de 50 anos

3. Grau de escolaridade

() Ensino médio completo () Ensino superior incompleto
() Ensino superior completo () Pós-graduação incompleta
() Pós-graduação completa

4. Com quantas pessoas você mora?

() Moro sozinho () Com 1 pessoa
() Com 2 pessoas () Com 3 pessoas
() Com 4 ou mais pessoas

5. Qual a renda familiar mensal?

() 1 salário mínimo () Entre 1 e 2 salários
() Entre 2 e 3 salários () Entre 3 e 4 salários
() Entre 4 e 10 salários () Mais de 10 salários

PERCEPÇÃO DA ATUAÇÃO PROFISSIONAL**6. Você é:**

() Servidor Técnico Administrativo do Governo do Estado da Paraíba
() Ex-servidor Técnico Administrativo do Governo do Estado da Paraíba

7. Em que cidade você atua ou atuou como Técnico Administrativo do Governo do Estado da Paraíba?

8. Quanto tempo de serviço você tem ou teve no cargo de Técnico Administrativo?

() Menos de 1 ano () Entre 1 e 3 anos
() Entre 4 e 6 anos () Entre 7 e 8 anos
() Mais de 9 anos

9. Em que secretaria do Governo do Estado você exerce ou exerceu a sua função de Técnico Administrativo?

() Secretaria de Educação
() Secretaria de Saúde
() Secretaria de Desenvolvimento Humano
() Outra: _____

10. Qual a carga horária de trabalho?

- () Até 20h semanais
() Entre 21h e 30h semanais
() Entre 31h e 40h semanais

11. Houve treinamento e capacitação para exercer as atribuições do cargo?

- () Sim () Não

12. Em geral, como você se sente em relação ao trabalho no cargo de servidor Técnico Administrativo?

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

13. Em relação ao seu salário, você se sente ou se sentia:

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

14. Em relação ao ambiente de trabalho, você se sente ou se sentia:

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

15. Em relação à carga horária, você se sente ou se sentia:

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

16. Quais dos benefícios listados abaixo, você já recebeu ou recebe atualmente?

- Nenhum benefício
 Auxílio alimentação
 Vale refeição
 Auxílio transporte
 Auxílio creche
 Gratificação por função
 Outro: _____

17. Quais fatores o levaram a prestar concurso para o cargo de Técnico Administrativo?

- Estabilidade no cargo
 Carga horária
 Remuneração
 Benefícios adicionais
 Carreira no setor público
 Prestar serviços públicos à população
 Perceber uma oportunidade diante a quantidade de vagas oferecida no concurso
 Por influência/pressão familiar
 Outro: _____

18. Se você não é mais servidor Técnico Administrativo, quais fatores o levaram a deixar o cargo?

- Carga horária
- Baixa remuneração
- Falta de benefícios adicionais
- Impossibilidade de ascensão profissional
- Atuar no setor privado
- Aprovação em outro concurso público
- Conflito com gestores e/ou colegas no ambiente de trabalho
- Outro: _____

19. O que você mais gosta ou gostava no trabalho de Técnico Administrativo do Estado da Paraíba?

20. O que você não gosta ou quais são os maiores desafios que você encontra no trabalho de Técnico Administrativo do Estado da Paraíba?

21. Você participa do sindicato da categoria de servidores Técnico Administrativos do Estado da Paraíba?

() Sim () Não

22. O que você opina sobre a atuação do sindicato para garantir direitos para a categoria de servidores Técnico Administrativos?

23. Qual a sua opinião a respeito da falta de um Plano de cargos, carreiras e remuneração (PCCR) para a categoria de Técnicos Administrativos do Governo da Paraíba?
