



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS DE ITAPORANGA-PB
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA-EAD**

ANTONIO GILNESON LEMOS JOVITO

**CONDIÇÕES DE TRABALHO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTUDO DE
CASO NA CASA DA CIDADANIA DE ITAPORANGA-PB**

**ITAPORANGA – PB
2022**

ANTONIO GILNESON LEMOS JOVITO

**CONDIÇÕES DE TRABALHO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTUDO DE
CASO NA CASA DA CIDADANIA DE ITAPORANGA-PB**

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

Orientador: Prof. Dra. Hannah de Oliveira Santos Bezerra

**ITAPORANGA-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.

J62c Jovito, Antonio Gilneson Lemos.
Condições de trabalho na administração pública:
[manuscrito] : estudo de caso na Casa da Cidadania de
Itaporanga - PB / Antonio Gilneson Lemos Jovito. - 2022.
21 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em
Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba,
Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância
, 2022.

"Orientação : Profa. Dra. Hannah de Oliveira Santos
Bezerra , Coordenação do Curso de Administração - CCEA."

1. Condições de Trabalho . 2. Administração Pública. 3.
Servidor público. I. Título

21. ed. CDD 658.312

ANTONIO GILNESON LEMOS JOVITO

CONDIÇÕES DE TRABALHO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTUDO DE CASO
NA CASA DA CIDADANIA DE ITAPORANGA-PB

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

Aprovada em: 06/12/2022.

BANCA EXAMINADORA

Hannah de Oliveira Santos Bezerra

Prof. Dra. Hannah de Oliveira Santos Bezerra (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Thayse Andrezza Oliveira do Bu Araújo

Profa. Ms. Thayse Andrezza Oliveira do Bu
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)
Professora Colaboradora do Ensino à Distância

Sibele Thaise V.G. Duarte

Profa. Dra. Sibele Thaise Viana Guimaraes
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus pais, Manoel Antonio Lemos e Maria Giltânia Jovito Lemos, e a todos os meus amados irmãos, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por me dar saúde e força para superar as dificuldades da vida, coragem para lutar e perseverança para vencer, por ter-me guiado e apoiado sempre.

À Universidade Estadual da Paraíba pela oportunidade de fazer o curso. Agradeço aos professores que me acompanharam ao longo do curso e que, com empenho, se dedicam à arte de ensinar.

Aos Meus amados pais Manoel Antonio Lemos e Maria Giltânia Jovito Lemos que me deram a vida e me ensinaram a vivê-la com dignidade, mesmo estando em saudosa memória, sinto seu apoio e carinho.

Sou grato a minha esposa Luciene Nunes da Silva Lemos que nunca me recusou amor, apoio e incentivo. Obrigado, todo o amor do meu coração, por compartilhar os inúmeros momentos de ansiedade e estresse. Sem você ao meu lado o trabalho não seria concluído.

À minha família que me apoiou e me incentivou para que eu pudesse trilhar esse caminho com perseverança e coragem.

À todos que direta ou indiretamente fizeram parte de minha formação, o meu muito obrigado.

"Um planejamento cuidadoso é capaz de vencer quase todas as dificuldades."

Amiano Marcelino

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 — Notas de 0 a 10 para estrutura e localização dos entrevistados E1, E2, E3 e E4.	14
Figura 2 — Notas de 0 a 10 para importância e desafios dos entrevistados E1, E2, E3 e E4.	15
Figura 3 — Notas de 0 a 10 para estrutura e localização dos entrevistados E5, E6, E7 e E8.	16
Figura 4 — Notas de 0 a 10 para importância e desafios dos entrevistados E5, E6, E7 e E8.	17

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	Condições de trabalho no setor público	11
2.2	Localização e estrutura em estabelecimento público	12
2.3	Importância e desafios em estabelecimento público	12
3	METODOLOGIA.....	13
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	14
5	CONCLUSÕES	17
	REFERÊNCIAS	18

CONDIÇÕES DE TRABALHO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: ESTUDO DE CASO NA CASA DA CIDADANIA DE ITAPORANGA-PB.

Antonio Gilneson Lemos Jovito¹

RESUMO

Para um melhor desempenho no trabalho, algumas condições precisam estar adequadas. Este trabalho tem como objetivo avaliar se as condições de trabalho no que se refere à localização e estrutura oferecidas aos funcionários da casa da cidadania do município de Itaporanga - PB. Para alcançar o objetivo, foi feito um levantamento por meio de um formulário online (Google Forms), composto por 4 questões elaboradas pelo autor deste trabalho, com uma abordagem quantitativa. Pela análise da pesquisa e dos resultados propostos, a estrutura é excelente, a localização e desafios, tais como: o distanciamento da mesma do centro da cidade e sua localização desconhecida por muitos, mesmo com o endereço da mesma em mãos, ainda dificultam os usuários. Sendo necessário mais investimentos para solucionar os desafios por ela enfrentados. Também há necessidade de novas pesquisas visando incluir um maior número de participantes, tendo em vista a baixa adesão.

Palavras-chave: Condições de Trabalho, Administração Pública, Servidor Público.

ABSTRACT

For a better performance at work, some conditions need to be adequate. This work aims to evaluate whether the working conditions regarding the location and structure offered to employees of the Casa da Cidadania in the municipality of Itaporanga - PB. To reach the objective, a survey was done by means of an online form (Google Forms), composed of 4 questions elaborated by the author of this work, with a quantitative approach. By the analysis of the survey and the proposed results, the structure is excellent, the location and challenges, such as: its distance from the city center and its unknown location by many, even with the address in hand, still hinder users. More investments are needed to solve the challenges it faces. There is also a need for new research to include a larger number of participants, considering the low adherence.

Keywords: Working Conditions, Public Administration, Public employee.

¹ Aluno de Graduação em Administração Pública na Universidade Estadual da Paraíba - Campus de Itaporanga. E-mail: antoniogilneson@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

As informações que se vê no âmbito do poder público ocorridas nas últimas décadas são propostas de melhorias na prestação de serviços, e estas têm procurado adotar novas iniciativas no intuito de melhorar a qualidade nos serviços ofertados aos servidores e/ou usuários. No Brasil, a União é o ente federativo que mais vem dando demonstrações de vontade no sentido de modernizar a gestão pública (SECCHI, 2014).

A Administração Pública tem como principal propósito a promoção do bem comum, do interesse coletivo, que representa a concretização, numa síntese, de um emaranhado de anseios, interesses e necessidades contraditórias de uma sociedade complexa (SANTOS, 2013).

Para um melhor planejamento, desenvolvimento e execução das atividades desenvolvidas na administração, é essencial que os colaboradores quebrem as barreiras dos setores, departamentos e divisões em que estão inseridos, e possam conhecer, compreender e gerenciar essas atividades através de uma visão de processos. Essa gestão permite maior interação de todos os processos realizados nos diferentes setores da empresa ou estabelecimentos públicos, contribuindo para o melhor desempenho organizacional.

Nessa conjectura, quando os colaboradores estão em sintonia com a administração e os diversos departamentos, bem como quando possuem uma visão holística do desenvolvimento e execução das atividades, esse é o momento de se investir em melhores condições de trabalho na administração com o intuito de dar mais efetividade e eficácia ao serviço público.

Nessa ótica, as Casas da Cidadania que são uma rede integrada de vários órgãos públicos e também de iniciativa privada, criadas para fornecer a prestação de serviços públicos aos usuários, vem desenvolvendo na Paraíba um trabalho em equipe de suma importância para oferecer melhores condições de atendimento ao público. Porém, os seus servidores precisam de boas condições de trabalho para desenvolver suas atividades com maestria e obter sucesso nos atendimentos, o que segundo Bihel (2004, p.134), esses fatores podem ser entendidos como um conjunto de pessoas trabalhando em conjunto, onde se faz necessário ativar os relacionamentos interpessoais em atitudes cooperativas e pró-ativas, em prol da administração pública e da sociedade.

As Casas da Cidadania foram criadas no ano de 2001, e que desde sua criação desempenham o papel importante de oferecer a Prestação de Serviços de vários órgãos tanto do Governo Federal, Estadual, Municipal e também da iniciativa Privada, unificados em um único ambiente. É notório a cada dia que se passa, não somente a importância como também a responsabilidade social das Casas da Cidadania. O fornecimento dos serviços que ali são ofertados pelo Governo Estadual por intermédio da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano e Gerência Executiva das Casas da Cidadania e que são executados pelas Gerências Operacionais das Casas, tem uma contribuição efetiva para promoção e ampliação de cidadania em nosso Estado. (GOVERNO DA PARAÍBA, 2022).

Em Itaporanga-PB, a Casa da Cidadania foi inaugurada em 17/07/2014 e atende a toda população do Vale do Piancó, região do Sertão Paraibano, que é composto por 17 municípios.

Este trabalho buscará responder a seguinte pergunta: Qual a importância da estrutura e localização de uma organização pública para o desempenho e satisfação dos seus servidores?

Diante o exposto, torna-se imprescindível realizar estudos relacionados à administração pública, especificamente na casa da cidadania, visto que é um órgão de grande importância para a sociedade, sendo que o aprimoramento do serviço oferecido pode resultar em grandes benefícios para a população. Desta forma, o objetivo deste trabalho é avaliar as condições de trabalho no que se refere à localização e estrutura oferecidas aos funcionários pela Casa da Cidadania de Itaporanga-PB.

Por causa disso, esse trabalho buscará por meio de pesquisa quantitativa e questionário, entender se as condições estruturais apresentadas na Casa da Cidadania de Itaporanga-PB, são favoráveis e adequadas para o bom desempenho e a satisfação dos seus servidores.

Este trabalho está dividido em 6 seções, a saber: Introdução, Referencial Teórico, Metodologia, Resultados e Discussões, Conclusões e as Referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Condições de trabalho no setor público

A compreensão do espaço a ser discutido exige a definição de que a esfera pública, Estado, ou primeiro setor compreende, três níveis hierárquicos, que são o federal, estadual e municipal. Embora essa divisão esteja alocada em níveis de hierarquia, independentemente dessa divisão, sua função originária é a mesma: trabalhar na garantia da promoção de uma sociedade justa e igualitária, com vistas a proporcionar um ambiente saudável, e condições favoráveis de desenvolvimento à sociedade civil (DAGNINO, 2002).

O trabalho tem influência quando se fala em boa ou má qualidade de vida de uma pessoa, pois, não se pode separar uma pessoa de seu ofício, já que a atividade laboral transforma o próprio trabalhador. De acordo com Birman (2006), as alterações que ocorrem em relação aos valores da sociedade moderna tradicional atualizam os meios sociais para a construção da identidade a partir do trabalho. A melhoria do desempenho de uma organização pública depende da análise, diagnóstico e aperfeiçoamento dos seus processos de trabalho (BERGUE, 2010).

Marqueze, apud Horris (1989), destaca que a satisfação no trabalho é uma atitude resultante da situação do trabalho. Para Fonseca (2014), o fator satisfação diz respeito as características do colaborador sendo que estão relacionados com a realização pessoal. A falta de condições favoráveis impede o sujeito de beneficiar-se do trabalho, para transformar seu sofrimento em criatividade, levando-o a engajar-se num círculo vicioso, que favorece sua desestabilização e o impele à doença, caracterizando o sofrimento patológico. As condições concretas de trabalho precisam ser avaliadas, tendo em vista as relevantes diferenças entre profissão e função, encontradas em diversas organizações, limitando o campo de concepção. Situado entre o trabalho prescrito e o executado, que buscará no espaço social do trabalho o reconhecimento dos pares e a estabilização da identidade. Quando essas condições estão presentes, o empregado se sente bem consigo mesmo e com sua performance no trabalho, tendendo a apresentar alta motivação e satisfação no trabalho, bem como baixos níveis de absenteísmo e turnover (ANPAD, 1997).

2.2 Localização e estrutura em estabelecimento público

O diferencial competitivo de um empreendimento, por vezes é onde ele está instalado, mas para determinados negócios a localização tem uma importância maior que para outros, isso depende do público que se deseja atingir. Conforme Graeml (2002, p. 5) “o conceito de acessibilidade é uma evolução do conceito de localização física, em que mais importante que as distâncias envolvidas é a infraestrutura existente para agilizar processos produtivos e logísticos”. Para Las Casas (2000, p.65), “o estabelecimento deve estar localizado próximo aos consumidores e, portanto, a estratégia de localização deve considerar, dentre vários aspectos, a concorrência, que também persegue os mesmos objetivos”.

Conforme Melo (2000), para que a gestão de processos gere os resultados esperados, é necessário que o ambiente corporativo seja favorável e a sua estrutura global esteja orientada para interligar outros instrumentos administrativos, tais como: planejamento estratégico, estrutura organizacional, qualidade total, logística, relatórios gerenciais, sistema de participação e comprometimento de servidores. É uma responsabilidade central dos gestores buscarem a otimização e fazerem mais com menos recursos e engloba desde o mais alto nível decisório até o mais simples nível executivo (DAVENPORT; 1994). Na área pública, o interesse é atender os anseios da sociedade e, para isso, toda estrutura administrativa deve estar em sintonia para atender e satisfazer as necessidades dos cidadãos. Para que isso ocorra, são necessários servidores públicos cada vez mais bem preparados.

2.3 Importância e desafios em estabelecimento público

De acordo com Dutra (2002) a valorização é consolidada através de recompensas adquiridas por pessoas como contrapartida de seu trabalho para a empresa. Essa recompensa citada pode ser compreendida como as expectativas e necessidades, tais como: crescimento profissional, qualificação, projeção social, reconhecimento entre outros. Na abordagem de pessoas como recursos, destaca-se a importância do clima organizacional, que é a percepção coletiva que as pessoas têm da empresa, proporcionado pelo nível de motivação entre os colaboradores da empresa e entidades públicas. Este índice de motivação é resultado de uma rede de variáveis de natureza bastante complexa que inclui o estado psicológico das pessoas.

Segundo Chiavenato (1999) as pessoas estão constantemente focadas em uma diversidade de situações, procurando sempre satisfazer o equilíbrio emocional e suas necessidades. A motivação e o equilíbrio emocional dependem exclusivamente do que estas pessoas precisam para se sentirem felizes e satisfeitas nas empresas, quais as formas e os meios que a organização está utilizando para oferecer estas condições aos seus funcionários. Conhecendo o aproveitamento do funcionário em sua posição é de suma importância para o completo entendimento de como a organização está em relação à sua capacidade. Possibilita ao gestor mudanças benéficas para a instituição como um todo.

O grande desafio das empresas de hoje é administrar bem seus recursos humanos, pois são as pessoas que obtêm e mantêm vantagens competitivas, por isso, é de vital importância selecionar e desenvolver líderes, é necessário saber como recompensar o bom desempenho, controlar os custos de mão de obra e ao mesmo tempo manter um

tratamento justo aos empregados (COSTA, 2009 apud SANTOS, 2009, p. 26).

Segundo Chiavenato (2004), o grande diferencial e a principal vantagem competitiva das empresas decorrem das pessoas que nelas trabalham, pois são estas que produzem, vendem, servem ao cliente, tomam decisões, lideram, motivam, comunicam, supervisionam, gerenciam e dirigem os negócios das empresas, no fundo as organizações são formadas por pessoas. Com base nisso, outro importante desafio da administração de pessoas é proporcionar à organização, profissionais bem capacitados, responsáveis, motivados e leais, ajudando por meio de uma cultura de alto desempenho, além de se manter rigoroso e atuar disciplinadamente conforme as diretrizes determinadas. As organizações da administração pública possuem natureza permanente, entretanto, estão sujeitas a constantes alterações ocorridas devido às mudanças de governo. Isso faz com que a organização pública desenvolva recursos, projetos e estratégias com maior flexibilidade, propiciando constituir organizações públicas coerentes e permanentes.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa exploratória do tipo estudo de caso, e abordagem quantitativa como estratégia de pesquisa. O estudo de caso, segundo Yin (2005), é uma forma de fazer pesquisa social empírica ao investigar-se um fenômeno atual dentro de seu contexto de vida real, onde as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e na situação em que múltiplas fontes de evidência são utilizadas.

Além disso, o estudo de caso favorece uma visão holística sobre os acontecimentos da vida real, destacando-se seu caráter de investigação empírica de fenômenos contemporâneos (CARVALHO et al., 2014).

Para condução do estudo foi utilizado o método de aplicação de questionário por meio digital utilizando o programa Google Forms para se alcançar o objetivo proposto. O questionário, segundo Gil (1999, p.128), pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. Sendo atualmente também utilizados meios digitais para se obter dados confiáveis para pesquisas.

A pesquisa foi realizada em junho de 2022, na Casa da Cidadania localizada na cidade de Itaporanga-PB, região Sertão da Paraíba, com população estimada em 2019 de 24.692 habitantes (IBGE 2019). O município está situado a 290 metros de altitude, tem as seguintes coordenadas geográficas: Latitude: 7° 18' 10" Sul, Longitude: 38° 9' 1" Oeste (IBGE, 2010).

A pesquisa foi realizada com 8 (oito) entrevistados, devido ao receio de muitos em não se disponibilizarem voluntariamente para responderem o questionário, os que responderam são servidores públicos e que ocupam as seguintes funções: Atendente / órgão SINE PB, Prestadora de serviço, Atendente do Procon, Emissão carteira de trabalho digital e informatizada (CTPS), Servidor público, Auxiliar de serviço gerais, Atendente geral e Emissão de CPF.

Foi aplicado um questionário composto por 4 (quatro) perguntas de múltiplas escolhas com notas mínimas de 0 e máxima de 10 para cada pergunta, as quais foram:

1. Em relação a localização da Casa da Cidadania de Itaporanga, qual nota descreve melhor?
2. Em relação a estrutura da Casa da Cidadania de Itaporanga, qual nota descreve melhor?
3. Em relação a importância da Casa da Cidadania de Itaporanga, qual nota descreve melhor?
4. Em relação aos desafios da Casa da Cidadania de Itaporanga, qual nota descreve melhor?

É importante pontuar que o questionário foi elaborado pelo autor desta pesquisa, tendo em vista o fácil acesso ao local em estudo, assim possibilitando a obtenção de dados mais confiáveis.

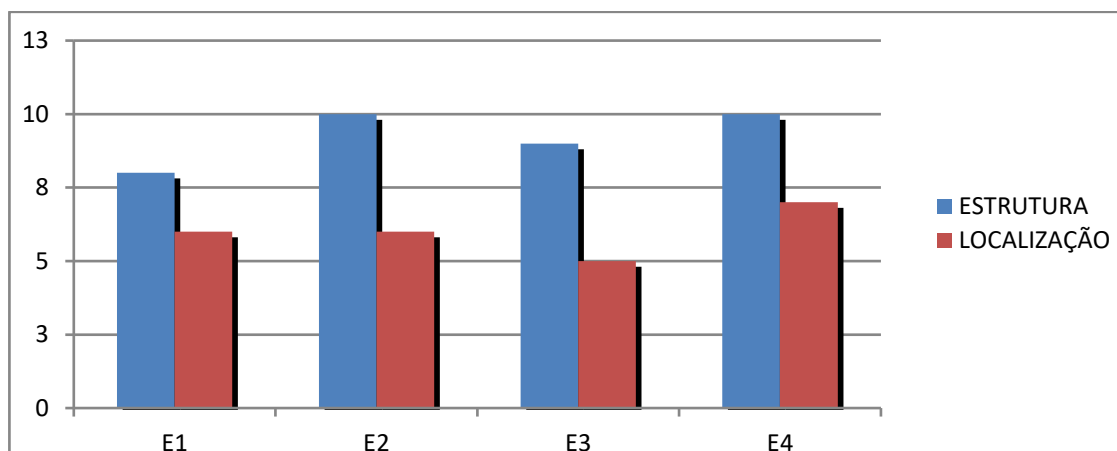
Os entrevistados foram definidos como E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7 e E8. Os funcionários foram escolhidos aleatoriamente para que não comprometesse o foco e a imparcialidade da pesquisa.

Utilizou-se na pesquisa a plataforma do Google Forms para coleta de dados, e para análise dos dados estatísticos e confecção dos gráficos foram utilizados os programas Microsoft Word 2010 e Microsoft excel 2010.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com os dados obtidos, observou-se que para a pergunta em relação a estrutura da Casa da Cidadania de Itaporanga-B, as melhores notas foram obtidas pelos entrevistados E2 e E4, ambas com nota máxima (10), seguidas daquelas provenientes de E1 e E3, respectivamente com notas 8 e 9 (Figura 1). Resultados diferentes foram encontrados para a pergunta em relação a localização da Casa da Cidadania, onde constatou-se que a nota atribuída pelo entrevistado 4 (E4), foi a maior nota (7). Já para os entrevistados E1, E2, e E3 as notas concedidas foram 6, 6 e 5, respectivamente (Figura 1).

Figura 1 — Notas de 0 a 10 para estrutura e localização dos entrevistados E1, E2, E3 e E4.



Fonte: autor (2022).

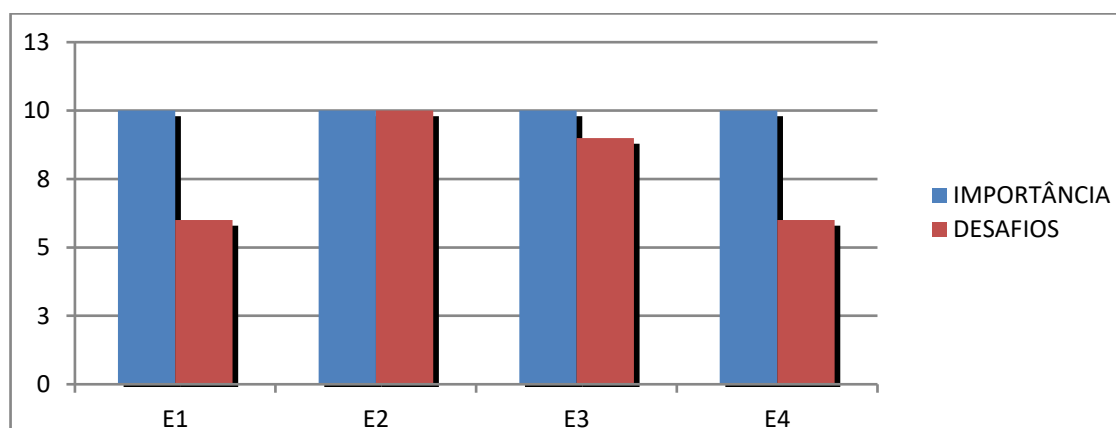
De acordo com os dados, pode-se afirmar que, no quesito estrutura, a casa está em boas condições para atender as necessidades trabalhistas dos seus

funcionários. Já em relação a localização na visão dos seus servidores necessita de está melhor localizada. Sabe-se que, para o público atendido por essa casa, as condições de localização é de suma importância, pois a mesma atende a todo o vale do Piancó, e pessoas de outras cidades podem mesmo com endereço em mãos, ter dificuldades de encontrá-la. Isso, precisa-se de ser observado pelos gestores daquela entidade pública.

Assim como afirma Dutra (2009), em seus estudos, verificou que a atuação da área de gestão de pessoas, numa concepção estratégica, tem como premissa básica a geração de comprometimento, estratégias adequadas e constante avaliação, com a adoção de medidas corretivas. Demo (2005), afirma que a implantação de políticas de gestão de pessoas que preconizam o desenvolvimento e a valorização das pessoas nas organizações deve trazer corolários como: produção de produtos e serviços inovadores de alta qualidade, bem como atendimento mais flexível e atencioso porque, teoricamente, um colaborador que se sente atendido, satisfeito e valorizado tende a realizar suas funções com maior afinco.

Em relação a importância da Casa da Cidadania, observou-se a atribuição de nota máxima (10) pelos entrevistados E1, E2, E3 e E4 para este quesito (Figura 2). Contudo, em relação aos desafios, foram coletados dados diferentes para os entrevistados E2 e E3, os dois deram notas respectivamente de, 10 e 9. Sendo que, E2 e E3 diferenciam de E1 e E4 respectivamente em 4 e 3 pontos. E, E1 e E4 anotaram 6 pontos cada um (Figura 2).

Figura 2 — Notas de 0 a 10 para importância e desafios dos entrevistados E1, E2, E3 e E4.



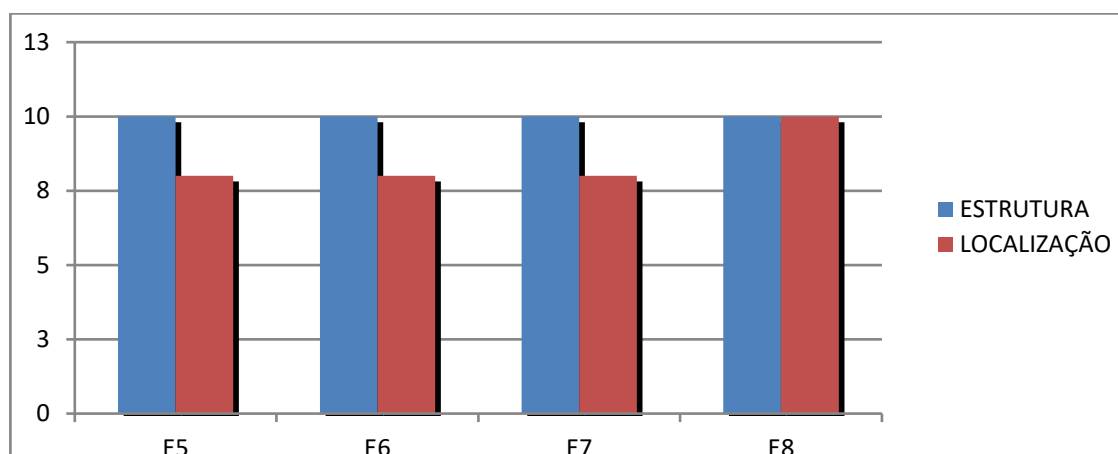
Fonte: autor (2022).

Ainda de acordo com os dados examinados na figura 2, certificou-se que os entrevistados E1, E2, E3 e E4 por meio de suas respostas no questionário, acreditam que a casa da cidadania e os serviços por ela oferecidos naquele município, é extremamente importante para a população daquela região, pois se não estivesse uma unidade da casa naquele lugar, o povo teria que se deslocar para outra unidade da casa, onde a próxima fica localizada na cidade de Piancó, para obter realização de suas necessidades documentais. No entanto, pela análise do gráfico 2, na visão dos entrevistados, ainda existe desafios que a casa precisa enfrentar para atender de forma mais excelente suas demandas e frequentadores daquele lugar.

Para Bresser (2008), em suas pesquisas relacionadas ao serviço público, relata que a administração pública gerencial imprime mudanças culturais, estruturais e de gestão, exigindo um novo olhar para os interesses da sociedade. Isso configura-se grande importância e também desafios que podem ser enfrentados e solucionados no setor público administrativo. Segundo Ferreira Júnior (2011), o investimento na profissionalização da gestão pública, focado nos resultados e metas, são fatores e desafios que influem, diretamente, na qualidade dos serviços públicos. Os fatores que motivam o ser humano são vários e intrínsecos. Não existe uma fórmula motivacional única e infalível. Cada indivíduo responde diferentemente a uma forma de incentivo. A motivação e a satisfação dos indivíduos estão intrinsecamente ligadas às suas necessidades. Entretanto, um fator motivacional importante a ser considerado é como as condições do trabalho são gerenciadas.

Ainda em se tratando de estrutura e localização, verificou-se que as notas dos entrevistados E5, E6, E7 e E8 foram de 10 pontos, avaliação máxima para o quesito estrutura. Porém, houve poucas diferenças anotadas pelos entrevistados para a questão localização (Figura 3).

Figura 3 — Notas de 0 a 10 para estrutura e localização dos entrevistados E5, E6, E7 e E8.



Fonte: autor (2022).

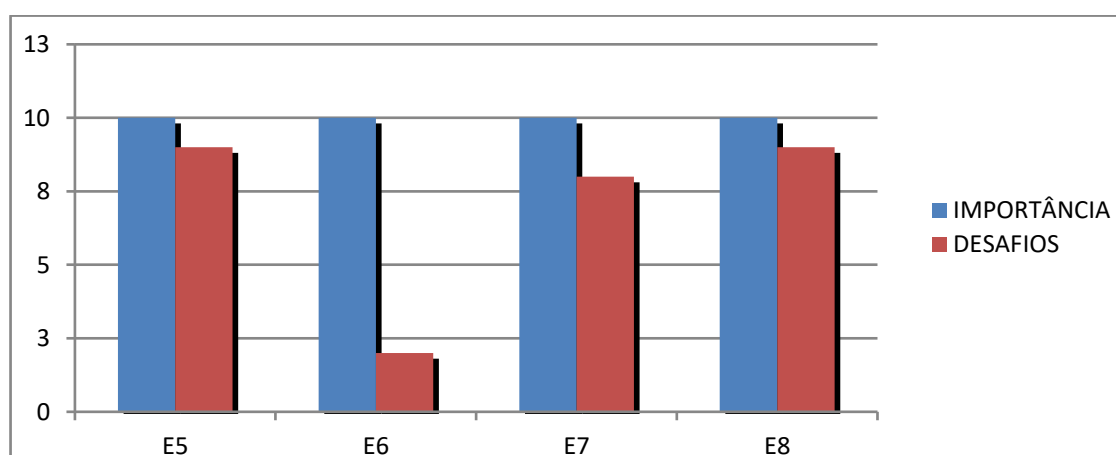
Analisando, ainda, a figura 3, nota-se que o entrevistado E8, avaliou com nota 10 para o quesito localização. Por outro lado, os entrevistados E5, E6 e E7 computaram notas de 8 pontos cada um. Entende-se que para os entrevistados no gráfico 3, a estrutura da casa está em perfeitas condições para os seus servidores desenvolverem suas atividades diárias, e, conseqüentemente melhor atender aos seus usuários. Sendo assim, deixando a população satisfeita com os serviços prestados naquele estabelecimento. Contudo, na perspectiva de E5, E6 e E7 a localização precisa estar melhor localizada (Figura 3).

Para Bavaresco (2013) o sucesso de um empreendimento requer uma análise de situações como a localização, o público para o qual o negócio é destinado, para tanto é necessário o estudo antecipado do macro ambiente no qual a empresa irá atuar. Uma análise das potencialidades sociais, culturais, econômicas, tecnológicas e legislativas. Por isso, é tão notável a importância da localização para instalação de um estabelecimento, seja ele comercial ou público. Las Casas (2000, p.65), “o estabelecimento deve estar localizado próximo aos consumidores e, portanto, a

estratégia de localização deve considerar, dentre vários aspectos, a concorrência, que também persegue os mesmos objetivos”. A localização proporciona utilidade de tempo e lugar para o negócio sendo que o empreendedor vê sua empresa como um produto, devendo esta ser rentável e lucrativa.

Em relação ao quesito importância, pode-se observar que os resultados para este assunto surpreenderam com avaliações de notas máximas dadas pelos E5, E6, E7 e E8 (Figura 4). Entretanto, houve estimativas divergentes nas notas concedidas para os desafios a serem enfrentados pelos entrevistados E6 e E7, com 2 e 8 pontos respectivamente. Já, E5 e E8 concederam 9 pontos para o quesito desafios (Figura 4).

Figura 4 — Notas de 0 a 10 para importância e desafios dos entrevistados E5, E6, E7 e E8.



Fonte: autor (2022).

Ainda pode-se entender pela análise do Figura 4, que a casa é de extrema importância para aquele lugar. Mas, no que compete a desafios, E6 considera que existe muitos desafios a serem sanados, pois o mesmo considerou uma nota 2.

Segundo Carvalho et al (2014), em seus estudos com análise da gestão de pessoas, afirma que, conhecendo o aproveitamento do funcionário em sua posição é de suma importância para o completo entendimento de como a organização está em relação à sua capacidade. Possibilita ao gestor mudanças benéficas para a instituição como um todo. Caso necessário, cabe a este a transição de tarefas do colaborador a fim de sua produtividade apresentar um aumento significativo. No tocante a desafios, Ulmer et. al., (2011) estudou que a importância de melhorar a organização de uma maneira eficiente e a necessidade de responder às exigências de mudanças endógenas e exógenas às organizações têm sido os maiores desafios contemporâneos.

5 CONCLUSÕES

Diante da análise da pesquisa e dos objetivos propostos neste trabalho, as condições de trabalho na casa da cidadania de Itaporanga-PB são extremamente importantes para o desenvolvimento das atividades realizadas pelos seus servidores. Após a pesquisa por meio de formulário, identificou-se que a estrutura é praticamente excelente e a localização e desafios como por exemplo, o

distanciamento da organização do centro da cidade e sua localização desconhecida por muitos, mesmo com o endereço da mesma em mãos, ainda dificultam os usuários ao acesso daquele estabelecimento, sendo necessário mais investimentos para solucionar os desafios por ela enfrentados.

Esse trabalho tem uma importante contribuição para que os gestores observem a satisfação dos servidores quanto a estrutura e localização do ambiente o qual são desempenhadas as atividades. Como também, avaliar a visão que os usuários dos serviços ofertados pelas Casas da Cidadania têm do ambiente à qual recorrem. Também contribui para que os pontos negativos que aqui foram apresentados, sirvam de base para as demais organizações públicas, no qual seus gestores possam observar e corrigir esses pontos, fazendo com que haja uma melhoria na satisfação e desempenho dos servidores.

Destaca-se também a importância desse trabalho como uma fonte de informações no qual os gestores podem obter para trazer melhorias ao ambiente, como por exemplo, a estrutura física, a localização da organização, como os servidores se sentem quanto a esse ambiente de trabalho, etc. Com as informações e dados aqui apresentadas, esse trabalho pode contribuir para nortear os gestores e demais interessados, na avaliação do ambiente físico como fator de satisfação e desempenho dos servidores.

Diante do exposto, ressalta-se que se faz necessários novos estudos, com a mesma temática, na Casa da Cidadania de Itaporanga, para que se compreenda melhor onde especificamente deve ser melhorado na sua estrutura, e solucionado os desafios ali existentes para que melhores resultados aconteçam, proporcionando assim uma qualidade aos servidores e usuários.

Também sugere-se que, em novas pesquisas, possa incluir um maior número de funcionários participantes, tendo em vista a baixa adesão. Pois mesmo enviando o link do questionário via aplicativo Whatsapp para os servidores da casa que contam atualmente com uma quantidade de 26 servidores, apenas 8 deles se dispuseram a responder o questionário.

REFERÊNCIAS

ANPAD. Encontro nacional de Pesquisa em Administração. Anais do ENANPAD, 1997. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad1997-ap-07.pdf> : Acesso em 23 jun. 2022.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em organizações públicas**. 3.ed. ver e atual. – Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2010.

BIEHL, K. A. Grupos e Equipes de Trabalho: **Uma Estratégia de Gestão**. In: BITENCOURT, E. Gestão Contemporânea de Pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais. Porto Alegre: Bookman, 2004.

BIRMAN, Joel. **Arquivos do mal-estar e da resistência**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

BRESSER, L. C. P. **Burocracia pública na construção do Brasil**. Versão de junho de 2008. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br>. Acessado em 21. Jun. 2022.

CARVALHO, P. A.; TORRES, K. A.; BORBA, E. L.; MARTINS, P. L. **análise da gestão de pessoas na administração pública: um estudo de caso**. X Seget Simpósio de excelência de gestão e tecnologia, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas*. 2ª ed., Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DAGNINO, Evelina. *Sociedade Civil, Espaços Públicos e a Construção Democrática no Brasil: Limites e Possibilidades*. In: DAGNINO, Eveline (org). *Sociedade Civil e Espaços Públicos no Brasil*. São Paulo: Paz e Terra, 2002, p.279-302.

DAVENPORT, T. *Reengenharia de processos*. São Paulo: Campus, 1994.

DE SORDI, José Osvaldo. **Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração**. Saraiva, 2008.

DUTRA, Ademar. **Curso de Especialização em Administração Pública**. Gestão de pessoas na área pública. 2009.

DUTRA, Joel Souza. *Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas*. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FERREIRA JÚNIOR, L. **Profissionalização da Gestão Pública**, CREA-SC. 2011. Disponível em: http://www.crea-sc.org.br/portal/index.php?cmd=artigos-detalle&id=1369#.Vb00m_IVikp. Acesso em: 21 .Jun. 2022.

FONSECA, R. (2014). *Satisfação profissional nas USF da ARS- Centro factores intrínsecos e extrínsecos do trabalho*. (Tese de Mestrado em Gestão e Economia da Saúde, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra)

GOVERNO DA PARAÍBA. *Casas da Cidadania*. 2022. Disponível em: <https://paraiba.pb.gov.br/diretas/secretaria-de-desenvolvimento-humano/consultas/casas-da-cidadania>. Acesso em novembro de 2022.

GRAEML, Alexandre R. e GRAEML, Karin S. *Considerações sobre a localização empresarial e sobre sua relevância na era da internet*. Anais do XXII ENEGEP – Curitiba, outubro de 2002.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Anuário estatístico. Rio de Janeiro, 2010.

LAS CASAS, A. *Marketing de Serviços*. 2ª Edição. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

MATOS, A. **Alienação no serviço público**. Revista Psicologia: Ciência e Profissão, Brasília: Câmara de Comunicação Social, Ano 14, n. 1,2 e 3, 1994.

MELO, Marcio Helder. A Gestão da Qualidade Total e as perspectivas dessa tendência nos serviços públicos. 2000. f.125 Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Pós-Graduação em Contabilidade, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, 2000.

SANTOS, Gustavo Henrique Campos dos; VIMEIRO, Josiane Vidal; RODRIGUES, Maria Isabel Araújo. **Acordo de nível de serviço e eficiência administrativa**. 2013.

SECCHI, Leonardo. Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2014.

SILVIA BAVARESCO. **A Importância da Localização para o Sucesso do Negócio**. UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Centro de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração MBA Marketing em Vendas. CURITIBA, 2013.

ULMER, J.; BELAUD, J.; LE LANN, J. **Towards a pivotalbased approach for**

YIN, R. K. Estudo de caso: **planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre. Bookman, 2005.