



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA A DISTÂNCIA**

GIRLENE MENDES DA NÓBREGA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO NUMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA: PERCEPÇÃO
DOS FUNCIONÁRIOS DA DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS DA
PREFEITURA DE JOÃO PESSOA-PB**

**JOÃO PESSOA – PB
2015**

GIRLENE MENDES DA NÓBREGA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO NUMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA: PERCEPÇÃO
DOS FUNCIONÁRIOS DA DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS DA
PREFEITURA DE JOÃO PESSOA-PB**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica (LFE) III - Gestão Municipal, semestre 2015.1.

Orientador: Prof. Me. Joaquim Carlos Lourenço

**JOÃO PESSOA – PB
2015**

N754s Nóbrega, Gírlene Mendes da
Satisfação no trabalho numa organização pública [manuscrito]
: percepção dos funcionários da diretoria de recursos humanos da
prefeitura de João Pessoa - PB / Gírlene Mendes da Nóbrega. -
2015.

26 p.

Digitado.

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

"Orientação: Prof. Ms. Joaquim Carlos Lourenço, PROEAD".

1.Gestão Pública. 2.Recursos Humanos. 3.Satisfação. 4.
Motivação. I. Título.

21. ed. CDD 351

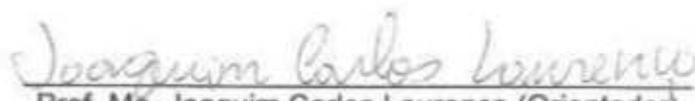
GIRLENE MENDES DA NOBREGA

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO NUMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA: PERCEPÇÃO
DOS FUNCIONÁRIOS DA DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS DA
PREFEITURA DE JOÃO PESSOA-PB**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica (LFE) III - Gestão Municipal, semestre 2015.1.

Aprovada em: ___/___/___.

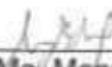
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Joaquim Carlos Lourenço (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Danilo Sousa Ferreira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Ma. Manuela Eugênio Maia
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A minha sobrinha Seane, que contribuiu para o meu sucesso, **DEDICO**.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Jesus que permitiu que tudo isso acontecesse, iluminando o meu caminho, dando-me força e coragem durante toda esta trajetória.

Ao meu amado filho Handersson, que compartilha a vida comigo.

Aos meus pais, José Brillhante e Maria José (*in memoriam*), que embora fisicamente ausentes, desejavam ver este sonho tornar-se realidade.

Aos meus irmãos e sobrinhos, meus eternos agradecimentos.

Ao meu sobrinho Renan, pela sua colaboração.

Ao tutor André Luiz, que de forma especial, deu-me suporte, apoio e incentivo para concluir o curso.

Ao meu orientador, o professor Joaquim Carlos Lourenço, pelos valiosos ensinamentos e pela dedicação, que me ajudaram a concluir este trabalho.

Aos colegas Auriêda, Luciene, José Nélio, que estiveram presentes durante toda esta caminhada.

LISTA DE QUADROS E FIGURAS

Quadro 1 – Perfil dos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos.....	20
Quadro 2 – Resumo das respostas obtidas.....	22
Figura 1 – Organograma da Secretaria de Administração.....	13

LISTA DE SIGLAS

AETC	Associação Estadual de Transporte Coletivo
CONSIG	Consignação Online
CRDQ	Centro de Reabilitação de Dependentes Químicos
CTPS	Carteira de Trabalho Previdência Social
DAF	Diretoria Administrativa Financeira
DIBEN	Divisão de Direitos e Benefícios
DICAF	Divisão de Cadastro Funcional
DIDARQ	Divisão de Arquivo Geral
DIPAG	Divisão de Preparação de Pagamentos
DIPOC	Divisão de Posse e Controle de Pessoal
DRH	Diretoria de Recursos Humanos
GFIP	Guia de recolhimento do FGTS e de Informações Previdência Social
INSS	Instituto Nacional Seguridade Social
IPM	Instituto de Previdência Municipal
PASEP	Programa de Formação e do Patrimônio do Servidor Público
PMJP	Prefeitura Municipal de João Pessoa
PB	Paraíba
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
RH	Recursos Humanos
SEAD	Secretaria de Administração
UTB	Unidade de Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO.....	12
2.1. Contextualização da Organização.....	12
2.1.1.Divisões que Compõem a Diretoria de Recursos Humanos.....	13
3 ANÁLISE E INTERVENÇÃO REALIZADA.....	16
4 METODOLOGIA.....	18
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	20
5.1 Perfil dos Funcionários da Diretoria de Recursos Humanos.....	20
5.2 Percepção da Satisfação.....	21
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
REFERÊNCIAS.....	26

SATISFAÇÃO NO TRABALHO NUMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA: PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS DA PREFEITURA DE JOÃO PESSOA-PB

Girlene Mendes da Nóbrega¹
Joaquim Carlos Lourenço²

RESUMO

O presente trabalho apresenta uma análise acerca das ações e estratégias desenvolvidas pela atual Gestão de Recursos Humanos da Prefeitura de João Pessoa. O objetivo da pesquisa foi analisar a satisfação dos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de João Pessoa – PB. Para tanto, foi realizada uma pesquisa exploratória descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa, que visou diagnosticar os problemas organizacionais relativos à satisfação dos funcionários e traçar o perfil dos funcionários do setor. Um questionário com perguntas abertas e fechadas foi aplicado a 08 funcionários que trabalham no setor. Com base nos dados coletados junto à Diretoria de Recursos Humanos, foi apresentado organograma da Secretaria de Administração, exibindo uma ideia geral da missão da referida Diretoria, descrição da DRH e das divisões que a compõe. Além disso, o delineamento do perfil dos participantes da pesquisa e suas percepções enquanto a satisfação em trabalhar na Diretoria de Recursos Humanos. Os resultados permitiram concluir que os funcionários não estão satisfeitos pela falta de reconhecimento pelo trabalho realizado. O ambiente de trabalho deve proporcionar satisfação sempre da melhor forma possível.

Palavras-chave: Gestão Pública. Recursos Humanos. Satisfação. Motivação.

1. Graduanda em Administração Pública, pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB/Ead.

2. Prof. do Curso de Bacharelado em Administração Pública da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB/Ead

**SATISFACTION AT WORK IN A PUBLIC ORGANIZATION: PERCEPTION OF
EMPLOYEES OF DIRECTORS OF HUMAN RESOURCES OF
THE CITY OF JOAO PESSOA-PB**

ABSTRACT

This paper presents an analysis of the actions and strategies developed by the current Human Resource Management of João Pessoa Prefecture - PB. The objective of the research was to analyze the satisfaction of the Board's employees Human Resources of the City of João Pessoa - PB. For this, a descriptive exploratory survey was conducted with a qualitative and quantitative approach, aimed at diagnosing organizational problems related to the satisfaction of employees and profile the industry's employees. A questionnaire with open and closed questions was applied to 08 employees working in the sector. Based on data collected near the Director of Human Resources, Organization Chart was presented the Secretary for Admissions, displaying a general idea of the mission of that Board, description of HRD and divisions that comprise it. In addition, the profile design of the study participants and their perceptions while work satisfaction in Human Resources Management. The results showed that employees are not satisfied by the lack of recognition for their work. The work environment should provide satisfaction always in the best possible way.

KEYWORD: Public Management. Human Resources. Satsfaction. Motivation.

1 INTRODUÇÃO

A gestão de Recursos Humanos (RH) é responsável pelo envolvimento dos setores e gestão de pessoas. Dessa forma, é fundamental que o gestor responsável pelo setor tenha conhecimento da empresa, de suas políticas e desempenhe um bom relacionamento com toda a equipe que faz parte da organização.

Segundo Chiavenato (2008), junto à intensa transformação mundial, veio anexado um forte impacto na qualidade e na produtividade nas organizações, o que acabou ocasionando a reconfiguração dos aspectos conceituais e intangíveis do capital intelectual.

Tal fato tem levado as organizações a buscarem novas formas de gestão, com o intuito de aperfeiçoar o desempenho, alcançar resultados e atingir a missão organizacional para o pleno atendimento das necessidades dos seus clientes, exigindo inovação, mobilidade, como também uma estrutura fluida e flexível, totalmente descentralizada. Não se trata mais de administrar pessoas, mas de administrar coletivamente com o auxílio das mesmas.

O contexto atual é marcado por inovações e renovações, por isso, um trabalho não realizado pode causar frustrações e tornar-se uma ameaça ao comportamento humano, ocasionando assim desmotivação. Nesse sentido, faz-se necessário organizar adequadamente as condições de trabalho dos funcionários, para alcançar melhores índices de produtividade, observando os aspectos inerentes à própria natureza das atividades, levando-se em conta as necessidades de cada indivíduo.

A motivação é um processo de fornecer aos funcionários a oportunidade de satisfazer suas necessidades. O funcionário deve ser respeitado, principalmente, dentro de uma organização, para contribuir com o sucesso da mesma, por isso, é imprescindível que ele esteja satisfeito com o seu papel dentro do seu setor de trabalho.

Tendo em vista a abrangência e relevância do tema para a sociedade, o presente trabalho de conclusão de curso propõe-se analisar a satisfação no trabalho, a partir da percepção dos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos da prefeitura de João Pessoa-PB.

2 DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO

2.1 Contextualização da organização

O presente estágio foi realizado na Diretoria de Recursos Humanos da Prefeitura de João Pessoa-PB, por meio do apoio e da colaboração da diretora, além da valiosa contribuição dos servidores que trabalham no referido setor. Durante o período do estágio, foram desenvolvidas as seguintes atividades: elaboração de despachos de processos administrativos referentes à abono de permanência, abono previdenciário, licença especial para gozo e pagamento de férias não recebidas, dando andamento aos referidos processos, a fim de concretizar (positivamente ou negativamente) o que foi requerido.

A Diretoria de Recursos Humanos integra a Secretaria de Administração da Prefeitura (SEAD), e tem como missão contribuir para otimização dos resultados na execução de políticas de pessoal, supervisionando ações, buscando monitorar resultados, além de promover políticas de mudanças.

A SEAD, por sua vez, é responsável por coordenar e executar os sistemas de administração da Prefeitura, implementando políticas de administração dos recursos humanos, materiais, patrimoniais e tecnológicos, capazes de fornecer à Administração Pública municipal, meios de atender às demandas de maneira efetiva e com qualidade.

Dentre as funções essenciais apontadas pela administração municipal, destacam-se: a modernização da estrutura organizacional e dos métodos de trabalho, a racionalização do uso de bens e equipamentos, treinamento, pagamento, controle funcional e financeiro de pessoal.

A Diretoria de Recursos Humanos é responsável pelo assessoramento do secretário de administração, na execução da política de pessoal, além de exercer atribuições, como: coordenar as atividades executadas nas divisões da DRH; manter contatos com as demais (Diretoria de Recursos Humanos/Diretoria Administrativa Financeira) DRH/DAF para agilizar os assuntos inerentes a pessoal; subsidiar os órgãos e ministérios sobre assuntos inerentes a servidores da Prefeitura Municipal de João Pessoa- PMJP; examinar e encaminhar todos os processos e requerimentos que envolva pessoal; organizar eventos comemorativos:

aniversariantes do mês, festa junina, semana do servidor, entre outros. A DRH administra algumas divisões (Figura 1).



Figura 1 - Organograma da Diretoria de Recursos Humanos

Fonte: Diretoria de Recursos Humanos (2015).

A Diretoria de Recursos Humanos também tem como funções: controlar a frequência dos servidores à disposição de outros órgãos/Secretarias da PMJP, bem como enviar-lhes ofícios sobre a frequência de pessoal que está à disposição da PMJP; elaborar expedientes sobre licenças médicas e/ou abono de permanência; readaptação de função, dentre outros, para a publicação.

Além das funções acima mencionadas, a DRH é responsável em manter parceria junto ao Banco do Brasil para abertura de contas dos servidores contratados e participar de comissão que envolve assuntos relacionados aos servidores públicos municipais.

2.1.1 Divisões que compõem a Diretoria de Recursos Humanos

Existem 66 servidores, distribuídos em várias divisões que compõem a Diretoria de Recursos Humanos, interagem entre si e prestam serviços aos clientes internos (servidores de toda a prefeitura municipal de João Pessoa) e externos.

A DRH conta com cinco divisões principais, quais sejam: a Divisão de Posse e Controle de Pessoal, a Divisão de Direitos e Benefícios, a Divisão de Preparação de Pagamentos, a Divisão de Registro e Cadastro Funcional e o Centro de Reabilitação de Dependentes Químicos. Cada divisão tem suas funções, conforme descrito a seguir:

1. **Divisão de Posse e Controle de Pessoal** - setor responsável por fazer o registro de servidores contratados pela PMJP (os comissionados, concursados e estagiários), implantação de dados cadastrais, pessoais e funcionais no sistema de RH, posse dos cargos comissionados e concursados da PMJP, alteração na (Carteira de Trabalho Previdência Social) CTPS dos servidores (baixa e transferência de dados) e complementação dos dados dos servidores que não foram incluídos na (Guia de recolhimento do FGTS e de Informações Previdência Social)GFIP.
2. **Divisão de Direitos e Benefícios** - é responsável pela emissão de Licenças (especial, sem vencimentos, saúde, maternidade), férias, pensão alimentícia, salário – família, abono permanência/abono previdenciário, conversão em tempo de serviço de licenças e férias não gozadas, averbação/desaverbação de licença especial, cadastramento do (Programa de Formação e do Patrimônio do Servidor Público) PASEP, servidores em gozo de benefício pelo (Instituto Nacional Seguridade Social) INSS, elaboração da (Relação Anual de Informações Sociais)RAIS, afastamento de servidores para cursos, e recadastramento dos pensionistas/aposentados pagos pelo tesouro municipal.
3. **Divisão de Preparação de Pagamentos** - tem como função a elaboração de folhas de pagamento, folhas de inativos e pensionistas do tesouro municipal, férias e 13º salário, encaminhamento de arquivo de depósito para o Banco do Brasil, informações sobre processos de aposentadorias, pensão, abono de permanência, abono previdenciário, implantação de cartão passe legal junto à (Associação Estadual de Transporte Coletivo) AETC, recepção do arquivo CONSIG ONLINE e implantação na folha de pagamento, elaboração das certidões de contribuição para o INSS, análise comparativa dos relatórios da GFIP e do relatório do sistema de folha de pagamento e implantação da Unidade de Trabalho – UTB.
4. **Divisão de Registro e Cadastro Funciona I** - responsável pelo arquivo de todas as informações sobre os servidores, expedição de certidões de tempo de serviço, expedição de declaração de vida funcional, levantamento de

tempo de serviço para abono de permanência e abono previdenciário, digitação de processos e portarias nas fichas funcionais dos servidores, para atualização do sistema de RH, encaminhamento das fichas funcionais dos aposentados ou falecidos para o (Instituto de Previdência Municipal) IPM, bem como dos exonerados para a DIDARQ e recadastramento dos servidores ativos.

5. **Centro de Reabilitação de Dependentes Químicos** - tem como função o acolhimento de servidores dependentes químicos de todas as secretarias/órgãos da PMJP, realização de análise psicológica e social, oficinas de artes, acompanhamento familiar (reunião e visitas domiciliares), terapia individual e familiar, dinâmica de grupo, acompanhamento da situação funcional do servidor (aposentadorias, férias, licenças), encaminhamento e acompanhamento do servidor junto a hospitais para internação e desintoxicação.

3 ANÁLISE E INTERVENÇÃO REALIZADA

Durante o estágio foi possível observar, inicialmente, a necessidade da compreensão do gestor sobre as condições de trabalho dos funcionários, da falta de reconhecimento pelo trabalho, da ética profissional, de aceitar sugestões da equipe, e de trabalhar com a coletividade. Através de sua maneira de administrar, não busca soluções práticas para atender às necessidades dos servidores, causando a desmotivação no setor de trabalho.

Como contribuição, sugeriu-se um rearranjo das atribuições das atividades desempenhadas pelos funcionários, contudo, não foi aceito pelo administrador. Cabe ressaltar, a necessidade de capacitação dos funcionários, fazendo-se necessário que os servidores sejam qualificados com competências na área técnica, humana e gerencial, para garantir mais eficiência na prestação dos serviços.

Na gestão pública, é mister otimizar os procedimentos administrativos inerentes à área de pessoal e adequar as competências requeridas dos servidores aos objetivos institucionais. Como foi dito anteriormente, a DRH é distribuída em divisões ou setores que prestam serviços, observando as necessidades do público interno e externo, visando resultados que contribuam para a satisfação da coletividade.

Constatou-se que há interação entre os demais setores e a DRH, no entanto, entendemos que faz-se necessário ampliar esta integração dentro da municipalidade, uma vez que todas as secretarias são gestoras de pessoas.

A gestão de pessoas não pode ser analisada em detrimento das demais áreas que envolvem a administração pública, uma vez que o termo gestão deve ser compreendido como sinônimo de administração. Segundo Meirelles (2004, p. 84), em sentido lato, administrar é gerir interesses, segundo a lei, a moral e a finalidade dos bens entregues à guarda e conservação alheias”.

Nesse sentido, o mesmo autor compreende que: “Administração Pública é a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade no âmbito federal, estadual ou municipal, segundo os preceitos do direito e da moral, visando ao bem comum.”

Di Pietro (2003, p. 46) aborda a administração pública sob três aspectos:

Sob o aspecto subjetivo, a Administração Pública é o conjunto de órgãos e pessoas jurídicas; sob o aspecto objetivo, compreende as atividades do Estado destinadas à satisfação concreta e imediata dos interesses públicos; e, sob o aspecto formal, é a manifestação do poder público decomposta em atos jurídico-administrativos dotados da propriedade da auto-executoriedade, ainda que de caráter provisório.

Nesse prisma, a Gestão de Recursos Humanos envolve várias ações que necessitam de planejamento prévio, a fim de garantir o bom desempenho da organização. Bergue (2007, p. 18) define gestão de pessoas no setor público, como: esforço orientado para o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas nas organizações públicas, em conformidade com os ditames constitucionais e legais, observadas as necessidades e condições do ambiente em que se inserem.”

Através da análise que foi feita no referido setor, foi possível observar na prática, a necessidade de um gestor que além de conhecer a dinâmica organizacional, seja ágil, criativo, inovador e sobretudo um profissional atualizado, segundo Chiavenato (1999), é importante que o administrador seja um gestor de grande visão, capaz de buscar novas alternativas e acompanhar as mudanças, pois as pessoas dependem das organizações para sua subsistência e realização pessoal, e as organizações jamais existiriam sem as pessoas.

Outro ponto que merece atenção, é que além do conhecimento e da qualificação ou capacitação para os servidores exercerem suas funções com eficiência, faz-se necessário que o gestor adote meios de reconhecimento e de avaliação, como formas de averiguar o desempenho do que está sendo feito, para, a partir daí, buscar melhorias e novas alternativas para sanar eventuais problemas ou dificuldades encontradas.

4 METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada por meio do apoio e da colaboração da diretora de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de João Pessoa – PB, além da contribuição dos funcionários responsáveis da Diretoria de Recursos Humanos. Com base nos dados oriundos do Relatório de Gestão Anual da DRH, foi possível obter a informação de que durante o ano de 2013 foram analisados cerca de 6.704 (Seis mil, setecentos e quatro) processos de diversos assuntos, dentre eles: processos referentes o abono previdenciário, licença especial, certidão de tempo de serviço, entre outros.

A abordagem é qualitativa e quantitativa. A pesquisa pode ser caracterizada como exploratória e descritiva.

Para Gil (2008), este tipo de pesquisa descritiva procura descrever as características do fenômeno pesquisado ou de determinada população pesquisada. Deste modo, estabelece relações entre variáveis e utiliza-se da pesquisa de campo para coleta de dados, utilizando-se instrumentos para a pesquisa que podem ser: inventários, questionários, entre outros.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p.188), “as pesquisas exploratórias são compreendidas como investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos”.

Os métodos utilizados para a realização do estudo foram a pesquisa de campo, bibliográfica e documental. Para Gil, (2008, p. 53) o estudo de campo procura o aprofundamento de uma realidade específica. É basicamente realizada por meio de observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações que ocorrem naquela realidade.

Segundo Fonseca (2002,p.32), a pesquisa bibliográfica tem como objetivo realizar levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas, por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web site.

Já a pesquisa documental, conforme Fonseca (2002, p. 32) recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão. Os dados foram coletados por meio de relatórios e questionários semi-estruturados, direcionados aos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de João Pessoa. Também utilizou-se a pesquisa bibliográfica e documental, esta última realizada com base nos relatórios de atividades realizadas pela DRH durante o ano de 2013, o qual foi apresentado no ano de 2014, permitindo fazer um levantamento dos dados.

O questionário foi aplicado no mês de maio de 2015, sendo a amostra composta por 08 funcionários da Diretoria de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de João Pessoa, contendo 25 perguntas, dentre questões abertas e fechadas. Existe um total de 10 funcionários na Diretoria de Recursos Humanos, estando dois funcionários de férias no período da realização da pesquisa. Assim, a amostragem representa 80% dos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos. Os resultados foram analisados pelo método análise de conteúdo e dispostos em forma de textos, quadros e figuras.

5 RESULTADOS E DISCURSSÃO

5.1 Perfil dos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos

Na pesquisa realizada com os servidores da Diretoria de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de João Pessoa – PB foram aplicados a uma amostra de 08 funcionários, um questionário com 05 perguntas abertas e 20 fechadas, com intuito de delinear o perfil e a percepção destes quanto à satisfação no trabalho. Os pesquisados são majoritariamente do gênero feminino (Quadro 1).

Quadro 1 - Perfil dos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos

GÊNERO	Masculino	0	0%
	Feminino	08	100%
ESCOLARIDADE	Ensino Médio	01	12,5%
	Graduação incompleta	03	37,5%
	Graduação	02	25%
	Pós – Graduação	02	25%
FAIXA ETÁRIA	Entre 18 e 28 anos	01	12,5%
	Entre 29 à 38 anos	03	37,5%
	Entre 39 à 48 anos	01	12,5%
	Acima de 48 anos	03	37,5%
REGIME	Estatutário	03	37,5%
	Comissionado	01	12,5%
	Prestador de Serviço	04	50,5%
TEMPO DE SERVIÇO	Entre 01 à 03 anos	02	25%
	Entre 03 à 05 anos	0	0%
	Entre 05 à 08 anos	01	12,5%
	Acima de 08 anos	05	62,5%

Fonte: Resultados da pesquisa (2015).

Conforme os resultados do quadro acima, é possível perceber que todos os pesquisados são do gênero feminino. Quanto à escolaridade, 01 possui o ensino médio (12,5%), 03 possuem graduação incompletas (37,5%), 02 graduação (25%) e 02 pós-graduação (25%). Em relação a faixa etária, 01 está entre 18 e 28 anos (12,5%), 03 entre 29 à 38 anos (37,5%), 01 entre 39 à 48 anos (12,5%) e 03 acima de 48 anos (37,5%).

Quanto ao tempo de serviço, observou-se que 02 funcionários trabalham entre 01 à 03 anos (25%), nenhum entre 03 à 05 anos (0%), 01 trabalha entre 05 à 08 anos (12,5%) e 05 atuam há mais de 08 anos (62%). Quanto o regime de vínculo com a instituição, 01 possui função comissionada (12,5%), 03 servidores estatutários (37,5%) e 04 são prestadores de serviços (50,5%).

5.2 Percepção da satisfação

Na pesquisa foi apresentado um questionário com 20 perguntas fechadas, a serem respondidas com as seguintes opções: Discorda totalmente, discorda, concorda totalmente, concorda, sem condições de opinar. Para a seguinte indagação: A Prefeitura é um bom local para se trabalhar? 12,5% dos funcionários discordaram, 75,0% concordaram, 12,5% sem condições de opinar.

Foi perguntado se as condições de trabalho oferecidas para a equipe satisfazem suas necessidades, 37,5% concordam totalmente e 62,5% concordam. Também foi perguntado se existe desmotivação na equipe de trabalho, verificou-se que 50,0% concordam totalmente, 25,0% concordam e 25,0% discordam.

Quanto à satisfação dos funcionários como influência no desempenho das atividades, 62,5% concordam totalmente e 37,5% concordam. Contudo, quando perguntados se existe um reconhecimento profissional, 50,0% discordam totalmente e 50,0% concordam. Em relação ao desempenho das tarefas no trabalho, 12,5% discordam totalmente que são rotineiras, 50,0% concordam totalmente e 37,5% concordam.

No que tange as competências necessárias do gestor, 25,0% discordam, 12,5% concordam totalmente, 50,0% concordam que ele têm, 12,5% sem condições de opinar. Para 62,5% dos funcionários não existe oportunidade de criatividade e inovação disponíveis na organização e 37,5% discordam totalmente.

Sob a disponibilidade de materiais de trabalho, 12,5% discordam totalmente que sejam suficientes, 25,0% discordam, 37,51% concordam totalmente e 25,0% concordam. Quando perguntados se o trabalho é estressante, 25,0% discordam totalmente, 62,5% discordam e 12,5% sem condições de opinar.

Em relação ao ambiente de trabalho, 75,0% concordam que é tranquila a relação de trabalho entre o seu gestor e 25,0% concordam totalmente. Ao passo

que, 37,5% discordam que o gestor sempre procura dá apoio ao trabalho da equipe, 12,5% discordam totalmente, 12,5% concordam, 12,5% concordam totalmente e 25,0% sem condições de opinar.

Com relação às tarefas de trabalho executadas, 37,5% discordam que sejam equilibradas, 12,5% concordam totalmente e 50,0% concordam. No que se refere ao ambiente de trabalho, 50,0% discordam que ele contribui para o seu bom desempenho, 12,5% concordam totalmente e 37,5% concordam. Por fim, com relação a carga horária de trabalho, 37,5% concordam totalmente que seja equilibrada e 62,5% concordam.

Com relação à parte subjetiva, os funcionários responderam as seguintes perguntas: 1.Com que tipo de pessoa você encontra dificuldade para trabalhar? ;2. O que entende por satisfação? ;3. Você se acha uma pessoa satisfeita com seu trabalho? ;4. Falta algo que não deixa você satisfeito? ;5. O que poderia deixar você satisfeito no seu setor de trabalho? As principais respostas obtidas foram sintetizadas no quadro abaixo (Quadro 2).

Quadro 2 – Resumo das respostas obtidas

Perguntas	Respostas	Quantidade	Percentual
1	Insatisfeitos	03	37,5%
	Sem iniciativa	02	25,0%
	Descomprometida	01	12,5%
	Gestor	02	25%
2	Satisfação de se sentir realizada	05	62,5%
	Satisfação consiste no bem estar	01	12,5%
	Satisfação de sentir prazer naquilo que faz	01	12,5%
	Satisfação é um estado emocional prazeroso	01	12,5%
3	Sim	05	62,5%
	Não	03	37,5%
4	Valorização	02	25,0%
	Sim, insatisfação	05	62,5%
	Não, satisfeito	01	12,5%
5	Chefe com espírito de liderança e reconhecimento pelos desempenhos executados	01	12,5%
	Ser reconhecido profissionalmente	04	50,0%
	Distribuição de tarefa	01	12,5%
	Remuneração	01	12,5%
	Chefe com liderança	01	12,5%

Fonte: Resultados da pesquisa (2015).

Na pergunta com que tipo de pessoa você encontra dificuldade para trabalhar, três funcionários responderam que com pessoas insatisfeitas, dois responderam com o gestor, um respondeu com pessoa descomprometida e dois com pessoas sem iniciativas.

Na pergunta o que entende por satisfação, cinco funcionários responderam que satisfação é se sentir realizado, um respondeu que a satisfação consiste no bem estar, um que a satisfação é gostar de sentir prazer naquilo que faz, um que satisfação é um estado emocional prazeroso.

Com relação à pergunta: você se acha uma pessoa satisfeita com seu trabalho, cinco funcionários responderam que sim e três responderam que não. Foi feita a pergunta se falta algo que não o deixa satisfeito, cinco funcionários responderam que sim, um respondeu não, dois responderam a falta de valorização com o servidor.

Em relação à pergunta: o que poderia deixar você satisfeito no seu setor de trabalho, um funcionário respondeu que o chefe com espírito de liderança e reconhecimento pelos desempenhos executados, um respondeu que a remuneração, uma firmou que seria a distribuição de tarefas, um respondeu a valorização do seu empenho e quatro responderam “ser reconhecido profissionalmente”.

Os dados apresentados no quadro 2, em relação à pergunta 5, mostram que 50,0% não estão satisfeitos com a falta de reconhecimento profissional, 12,5% não estão satisfeitos com a falta de um chefe com liderança e chefe com espírito de liderança e reconhecimento pelos desempenhos executados, respectivamente, distribuição de tarefa e remuneração.

Como diz Chiavenato (2004, p.334), os fatores higiênicos e motivacionais são independentes, o posto da satisfação profissional não é a insatisfação, mas a ausência de satisfação profissional. A satisfação no cargo depende dos fatores motivacionais, ou seja, das atividades desafiantes e estimulantes desempenhadas pelo funcionário e a insatisfação depende dos fatores higiênicos, relativos ao ambiente de trabalho, salário, supervisão, todo contexto que envolve o cargo ocupado.

A falta no desempenho das suas atividades causam efeitos na saúde física e, principalmente, na emocional do funcionário. O comprometimento e a motivação se

tornam indispensáveis ao setor de trabalho. É necessário haver reconhecimento profissional tanto por parte do gestor como pela equipe. Diante do problema, é importante que o gestor procure encontrar soluções para que gere a motivação por parte de toda a equipe. Os funcionários devem estar satisfeitos com as atividades que realizam para que possam contribuir para o sucesso das organizações.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se com a pesquisa, analisar a satisfação no trabalho, a partir da percepção dos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de João Pessoa – PB. Verificou-se que, o gestor precisa oferecer soluções ideais nas atribuições das atividades dos funcionários, que é essencial para um bom desempenho de modo geral da organização.

Observou-se que existe uma boa vontade por parte dos servidores com suas atividades desenvolvidas. Vale ressaltar que, a insatisfação dos funcionários com relação a seu gestor, faz com que sua tarefa não seja desempenhada com motivação.

Evidenciou-se que o administrador do setor de trabalho não tem interesse de procurar resolver os problemas dos quais os funcionários necessitam. As medidas aplicadas na Diretoria de Recursos Humanos não estão cumprindo efetivamente sua finalidade, ou seja, não estão atingindo o objetivo pretendido.

Tal situação deve-se à falta de capacitação técnica dos profissionais, para assim se obter satisfação e ótimos desempenhos, dando qualidade aos serviços públicos. A motivação e satisfação são fundamentais para uma gestão de Recursos Humanos. Os funcionários dão sustentação à administração pública, por isso, é preciso que estejam motivados e satisfeitos.

No presente relatório, foi analisada a necessidade do gestor desenvolver o seu trabalho buscando soluções práticas para exigências da coletividade, que torne possível a satisfação dos funcionários com relação a seu gestor. O resultado deste estudo contribuiu para mostrar como a Administração Pública Municipal está tratando seus funcionários.

Concluiu-se que, é necessária a competência por parte do gestor e dos funcionários para uma boa administração. É importante e necessário fazer novas pesquisas para ter conhecimento sobre a satisfação e motivação no serviço público, e avaliar a relação dos servidores e do gestor na administração pública Municipal de João Pessoa – PB.

REFERÊNCIAS

BERGUE, S.T. **Gestão de Pessoas em Organizações Públicas**. 2. ed. rev. e atual. Caxias do Sul: Educs, 2007.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 6ª tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Introdução a teoria geral da administração**. 7ed, Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Administração para administradores e não administradores**. São Paulo: Saraiva. 2008. 272p.

DI PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo**. São Paulo: Jurídico Atlas, 2003.

FONSECA, J.J.S. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, A. C. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008

LAKATOS, E.M., MARCONI, M.A **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MEIRELLES, H.L. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 28 ed., atualizada por E. Andrade Azevedo, D. Balestero, 2004.

PREFEITURA DE JOÃO PESSOA-PB. Relatório de Gestão da Diretoria de Recursos Humanos. 2013, p.18.