



SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO NA DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS DO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA-PB, BRASIL

Joaquim Carlos Lourenço
carlosadm2006@gmail.com
Girlene Mendes da Nóbrega
girlenemendes@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Joaquim Carlos Lourenço y Girlene Mendes da Nóbrega (2016): "Satisfação no trabalho no setor público: um estudo na diretoria de recursos humanos do município de João Pessoa-PB, Brasil", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Brasil, (marzo 2016). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/16/motivacion.html>

RESUMO

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 e insatisfação. Nesse contexto, a pesquisa teve por objetivo verificar a satisfação no trabalho dos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos do município de João Pessoa-PB, a partir da percepção dos mesmos. Para tanto, utilizou-se como instrumento de coleta de dados, um questionário semiestruturado, bem como documentos. A pesquisa pode ser caracterizada como pesquisa exploratória descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa. Com base nos dados coletados junto à Diretoria de Recursos Humanos e a partir dos resultados do questionários, verificou-se 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. O gestor através de sua maneira de administrar, não busca soluções práticas para atender às necessidades dos servidores, causando a desmotivação no setor de trabalho. Além disso, constatou-se a necessidade de um gestor que além de conhecer a dinâmica organizacional, seja ágil, criativo, inovador e sobretudo um profissional atualizado. 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.

SATISFACTION AT WORK IN THE PUBLIC SECTOR: A STUDY IN THE DIRECTORATE OF HUMAN RESOURCES THE MUNICIPALITY OF JOÃO PESSOA-PB, BRASIL

ABSTRACT

The current context is marked by innovations and renovations, so a work not carried out can cause frustrations and become a threat to human behavior, thus leading to demotivation and dissatisfaction. In this context, the research aimed to verify the job satisfaction of the Human Resources Department employees in the city of João Pessoa, from the perception of the same. For this purpose, it was used as data collection instrument, a semi-structured questionnaire and documents. The research can be characterized as descriptive exploratory research, with qualitative and quantitative approach. Based on data collected on the Human Resources Department and from the results of questionnaires, there was the need for understanding the manager on employee working

conditions, lack of recognition for the work, professional ethics, to accept suggestions team, and work with the community. The manager on his way to administer, does not seek practical solutions to meet the needs of the servers, causing discouragement in the labor sector. In addition, there was the need for a manager who besides knowing the organizational dynamics, is agile, creative, innovative and above all an updated professional. 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. Satisfaction. Motivation.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão de Recursos Humanos (GRH) é o setor responsável pelo envolvimento de todos os setores e gestão com as 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.

O ser humano, com toda a sua riqueza e diversidade, é o “problema” fundamental da gestão. Principalmente aquele líder, supervisor ou gerente egresso de escolas técnicas tem dificuldade de entender as pessoas e, em decorrência dessa dificuldade, não sabe como agir para que as coisas se encaminhem do melhor modo (XAVIER, 2006, p. 9).

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 e insatisfação. 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 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.

Segundo Santos (2012, p.1), um dos grandes desafios da Gestão de Recursos Humanos é conseguir maximizar o desempenho e qualidade de vida dos seus trabalhadores. Para ultrapassar com sucesso este desafio as organizações devem conseguir manter os seus trabalhadores satisfeitos.

Nessa perspectiva, o presente trabalho tem por objetivo verificar a satisfação no trabalho dos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos do município de João Pessoa-PB, a partir da percepção dos mesmos. Para tanto, utilizou-se um questionário semiestruturado para coletar os dados, bem como documentos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho é um tema que vem sendo estudado e abordado desde longa data, e estando diretamente relacionado com as pessoas e organizações, muito naturalmente é um tema em evolução constante sobre qual não se esgotam as fontes de conhecimento e de aplicabilidade. A história, os conceitos e definições, os métodos e modelos bem como as várias abordagens do tema por variados autores, oferecem uma ampla visão da sua importância (LEITE, 2013, p.5).

Contudo, para Azevedo e Medeiros (2012, p.3) satisfação no trabalho é um fenômeno complexo e de difícil definição, devido à diversidade de seus aspectos, e por se tratar de um estado subjetivo, o que dificulta sua conceituação, podendo variar entre os indivíduos ou na própria pessoa, de acordo com diferentes circunstâncias e ao longo do tempo.

Corroborando Siqueira et al. (2008, p. 267), pontuam que a satisfação no trabalho é um tema que interessa não só aos pesquisadores, mas especificamente aos gestores que buscam conferir a adequação de suas políticas e práticas de gestão.

Não existe uma definição irrefutável e única mas, pela revisão de literatura existente, conforme Leite (2013, p.9) existem ideias comuns que nos levam a concluir que na satisfação no trabalho estão implícitas as atitudes e comportamentos, os sentimentos e emoções que cada indivíduo emerge num determinado momento. Isto é, a satisfação no trabalho não é algo constante e imutável, o indivíduo satisfeito hoje não implica indivíduo satisfeito amanhã.

Nesse contexto, Nogueira (2012), fala que ter pessoas qualificadas, satisfeitas e motivadas com o trabalho é fundamental para qualquer empresa. Para ter funcionários motivados e satisfeitos dentro das organizações depende de vários fatores, como um salário adequado, benefícios, planos de incentivos, etc.

No entanto, Silva et al. (2013, p.24) lembram que para motivar os colaboradores, de forma geral, é necessário mais que salários. Um bom pacote de benefícios diretos e indiretos é importante para um ambiente de trabalho adequado e para o desenvolvimento das atividades dos colaboradores, que propiciará um melhor desempenho.

Para o RH, por sua vez, relata os autores, a motivação são os incentivos e reconhecimentos dedicados aos colaboradores para que eles desenvolvam suas atividades com um desempenho maior, pois um colaborador motivado se dedica mais para atingir os objetivos e trazer bons resultados para a organização.

2.2 Motivação

Segundo Maximiano (2010) a palavra motivação é derivada do latim motivos, movere, que tem o significado de mover. Outras palavras que possuem a mesma origem são: motor, motivo e emoção. No sentido original motivação indica o processo de incentivar o comportamento do ser humano por alguma razão. Este comportamento é sempre motivado, um motor que funciona e movimenta-o

Algumas organizações, por meio, do departamento de RH (Recursos Humanos) ou dos seus líderes, relatam Silva et al. (2013, p.24) buscam manter os colaboradores motivados com ações que ajudam a consolidar a própria cultura organizacional, pois se sabe que um alto nível de motivação resulta em satisfação e retorno para a empresa.

Para Herzberg (1981), os fatores motivadores do trabalho são aqueles que se referem à tarefa e a sua execução, mostrando uma relação direta e uma dependência entre produtividade e motivação. Os fatores motivadores dos membros da organização são aqueles ligados à forma de realização de sua tarefa, tais como a liberdade de criar, de inovar, de procurar formas próprias e únicas de atingir os resultados de uma tarefa, constituem basicamente os fatores motivadores na organização.

Conforme Maslow (1987), as necessidades humanas estão organizadas em uma pirâmide de importância e de influência do comportamento humano. Nessa pirâmide, estão as necessidades mais baixas e recorrentes – as chamadas necessidades primárias – enquanto no topo estão as mais sofisticadas e intelectualizadas – as necessidades secundárias são elas:

- A necessidade fisiológica: São as necessidades conhecidas como biológicas ou básicas da vida do ser humano, e a necessidade que já nasce com o ser humano e são inerentes a sua vontade, que quando elas surgem o ser humano tenta satisfazê-las de todas as formas;
- A necessidade de Segurança: Está mais ligada ao comportamento humano de cada um, onde ser humano busca se proteger de alguma ameaça, seja imaginário ou não;
- A necessidade Social: Está ligada a necessidades relacionada a vida social do homem junto a sociedade, de ser aceito, acolhido num grupo de amigos aprovado, seja ele social ou profissional, ele quer fazer parte da panelinha, que ser tratado com afeto por todos;
- A necessidade de Estima: Está relacionada na maneira como ele encara a vida e a si próprio, e como ele se avalia. Ele busca status e prestígio, dentro ou fora de uma organização;
- A necessidade de auto-realização: é o grau mais elevado de todas as necessidades humanas, nela fica concentra tudo que venha de recompensas internas e não são controlados por ninguém, está ligada a motivação.

A princípio o homem era motivado pela simples questão da sobrevivência; com a evolução do homem e da sociedade agregaram-se mais valores a estas necessidades tornando-as mais complexas. Através da evolução tecnológica verificou-se que o avanço quanto aos resultados obtidos pelas modernas tecnologias só resultariam em ganhos de produtividade quando conjugados a mudanças no modo de administrar o comportamento organizacional (MIRANDA, 2009).

Bergamini (2008, p. 42), evidencia que “com o passar do tempo, a motivação adquiriu diferentes interpretações, sem que nenhuma delas possa ser considerada como errada, ou destrua

os argumentos da outra”. No entendimento de Robbins (2005), inúmeros fatores contribuem para a construção da percepção.

Um dos maiores desafios das organizações, segundo Chiavenato (2004, p.241) é motivar as pessoas. Para Robbins (2004, p.46) as pessoas motivadas esforçam-se mais em seu desempenho do que as desmotivadas. Por isso, é imprescindível estudos nessa área, pois só assim os gestores poderão entender as relações interpessoais e, por conseguinte, as necessidades humanas e os fatores motivacionais.

3 METODOLOGIA

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

Para Gil (2008), a 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.

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.

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como material disponibilizado pela internet (GIL, 2010, p. 29).

De acordo com Marconi e Lakatos (2008, p. 48) a pesquisa documental tem como fonte de coleta de dados, documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Na pesquisa documental o pesquisador vale-se de materiais que foram levantados por outrem para qualquer propósito que não o trabalho que está sendo planejado, mas que ainda não receberam um tratamento analítico (documentos oficiais, reportagens de jornais, cartas, contratos, diários, filmes, fotografias, gravações etc.), ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa (relatórios de pesquisa, relatórios de empresas, tabelas estatísticas etc.).

Os dados foram coletados por meio de relatórios e questionários semiestruturados. A pesquisa documental 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 aos funcionários da Diretoria de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de João Pessoa, no mês de maio de 2015, sendo a amostra composta por 08 funcionários.

O questionário tem 25 perguntas, dentre questões abertas e fechadas. Existe um total de 10 funcionários na Diretoria de Recursos Humanos, mas dois funcionários estavam 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.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Contextualização da organização em estudo

A Diretoria de Recursos Humanos (DRH) da Prefeitura de João Pessoa, do estado da Paraíba, 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.

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. A DRH administra outras divisões dentro de sua estrutura administrativa (Figura 1).

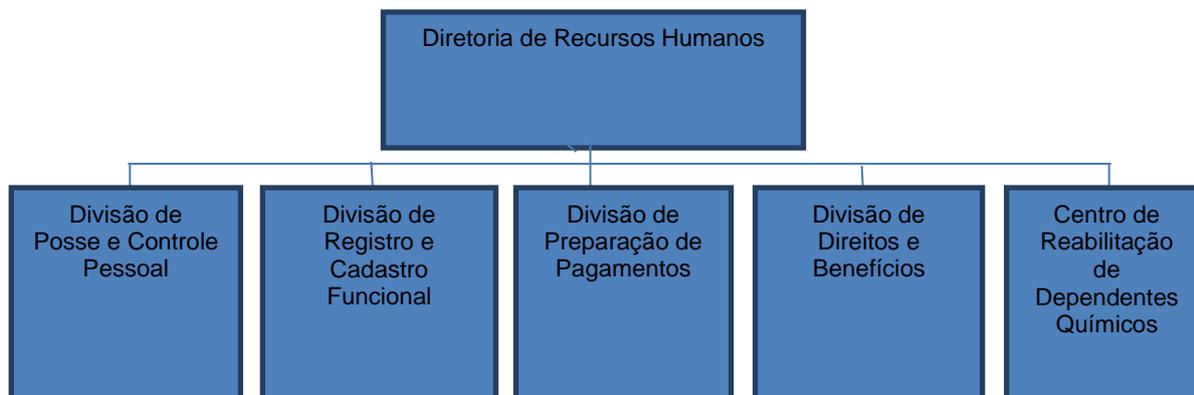


Figura 1- Organograma da Diretoria de Recursos Humanos
Fonte: Diretoria de Recursos Humanos (2015).

Cada divisão subordinada a Diretoria de Recursos Humanos desempenha suas funções independentemente, mas não tem autonomia administrativa enquanto as políticas estratégicas de gestão de pessoas, suas atividades são mais técnicas, conforme é 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 Funcional:** 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.

O trabalho executado pela Diretoria de Recursos é essencial para manter funcionando todo o quadro de pessoal do município, além solucionar todos os problemas decorrentes dos servidores, de contratações, admissões, aposentadorias de toda a prefeitura municipal de João Pessoa entre outros.

4.2 Perfil dos funcionários

Na pesquisa realizada com os servidores da Diretoria de Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de João Pessoa-PB, primeiramente foi delineado o perfil dos participantes, para tanto, foram aplicados questionários semiestruturados com perguntas abertas e fechadas. Os pesquisados são majoritariamente do gênero feminino (Tabela 1).

Tabela 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%) para o município.

4.3 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 (Tabela 2).

Tabela 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 realizado(a)	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		
	Distribuição de tarefa	04	50,0%
	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 as 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.

4.4 Discussão

Conforme a pesquisa realizada neste trabalho, observou-se 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. O gestor 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, sugere-se um rearranjo das atribuições das atividades desempenhadas pelos funcionários. Cabe ressaltar também, 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 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.”

Verifica-se a necessidade de um gestor que além de conhecer a dinâmica organizacional, seja ágil, criativo, inovador e sobretudo um profissional atualizado. Outro ponto que merece atenção, é que além do conhecimento e da qualificação/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.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após analisar os resultados obtidos com a pesquisa, pode-se perceber 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 no dia a dia para desempenhar suas tarefas. As medidas aplicadas na Diretoria de Recursos Humanos não estão cumprindo efetivamente sua finalidade, ou seja, não estão atingindo o objetivo pretendido. Podemos inferir assim, que tal situação deve-se à falta de capacitação técnica dos profissionais.

A motivação e satisfação são fatores fundamentais para uma gestão de Recursos Humanos. Os funcionários dão sustentação à administração pública, por isso, é preciso que estejam motivados

e satisfeitos. O gestor deve desenvolver o seu trabalho buscando soluções práticas para as exigências da coletividade. De forma geral, o resultado deste estudo contribuiu para mostrar como a Diretoria de Recursos Humanos 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, bem como avaliar a relação dos servidores e do gestor na administração pública Municipal de João Pessoa – PB.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, A. J. D.; MEDEIROS, M. P. M.. **Satisfação no trabalho**: um estudo de caso na Procuradoria-Geral de justiça do Rio Grande do Norte. Disponível em:<http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf>. Acesso em: 22 de dezembro de 2015.

BERGAMINI, C. W.. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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

CHIAVENATO, I.. **Comportamento Organizacional, sucesso nas organizações**. São Paulo: Pioneira Thomason Learning, 2004.

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

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

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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

LEITE, M. C. S. B.. **Satisfação no trabalho**: determinantes organizacionais e pessoais mais relevantes. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos) - Instituto Superior de Línguas e Administração. Vila Nova de Gaia, 2013.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MASLOW, A. M.. **Motivation and Personality**. New york : Harper e Row, 1987.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 7ª. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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

MIRANDA, C.. **O desafio em manter funcionários motivados**: Os fatores motivacionais para o trabalho. Monografia (Escola Superior Aberta do Brasil). Vila Velha - ES, 2009.

NOGUEIRA, A. **Satisfação e motivação no trabalho**. Disponível em:<<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/satisfacao-e-motivacao-notrabalho>>. Acesso em: 10 de nov. 2015.

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

ROBBINS, S.. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 7ª edição. São Paulo: Editora Afiliada, 2004.

_____. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SILVA, K. F.; FERNANDES, V. L. N. A.; DANDARO, F.. *Motivação como aumento da satisfação e melhoria de desempenho na empresa de materiais rodantes*. **Revista Eletrônica “Diálogos Acadêmicos”**. V. 04, nº 1, p. 23-45, JAN-JUN, 2013.

SANTOS, B.. **Satisfação no Trabalho**: O caso de um Banco. Dissertação (Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos) - Instituto Politécnico de Setúbal. Setúbal, Portugal, 2012.

SIQUEIRA et al. **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

XAVIER, R. A. P.. **Gestão de pessoas, na prática**. São Paulo: Gente, 2006.