



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

MOTIVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO NA SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE FREDERICO WESTPHALEN¹

**Felipe Cavalheiro Zaluski², Josiele Maria Fão³, Diziane Inês De Lima⁴,
Fabiana Zanardi⁵, Patrique Rosa Hedlund⁶, Romualdo Kohler⁷**

¹ Trabalho realizado no curso de Mestrado em Desenvolvimento Regional - UNIJUÍ

² Mestrando em Desenvolvimento Regional - PPGDR - UNIJUÍ.

³ Mestranda em Desenvolvimento Regional - PPGDR - UNIJUÍ.

⁴ Mestranda em Desenvolvimento Regional - PPGDR - UNIJUÍ.

⁵ Mestranda em Desenvolvimento Regional - PPGDR - UNIJUÍ.

⁶ Mestrando em Desenvolvimento Regional - PPGDR - UNIJUÍ.

⁷ Professor orientador. PPGDR - UNIJUÍ.

RESUMO

Este estudo buscou identificar quais são os principais fatores que influenciam no clima motivação do servidor público. Deste modo, os objetivos desse estudo buscaram verificar o nível de motivação dos servidores no trabalho em serviços de saúde pública municipal, analisando os pontos positivos existentes no ambiente do trabalho, identificando os fatores que motivam os servidores da secretaria de saúde da cidade de Frederico Westphalen a desenvolverem suas tarefas e por fim, sugerindo formas de motivação no ambiente de trabalho. O estudo utilizou uma abordagem quantitativa de coleta e análise dos dados, com base em um questionário estruturado com escala likert de 26 perguntas. Em uma análise geral do resultados, pode-se dizer que os servidores se encontram com um índice de falta de motivação bem elevado, não estão satisfeitos com o relacionamento interpessoal entre colegas, nem com o ambiente de trabalho, dois fatores que são fundamentais para uma convivência no mínimo agradável.

1 INTRODUÇÃO

O ambiente de trabalho traz à tona várias temáticas no mundo dos negócios. A globalização e a competitividade são fatores que movimentam intensamente as organizações, diante disso, o universo empresarial vê-se obrigado a focar em um elemento que se tornou crucial na atualidade, as pessoas que atuam nas organizações.

Todavia, segundo Marras (2011) e Chiavenato (2010), são os servidores que tornam possível a vantagem competitiva nas empresas e, por outro lado, a organização apresenta um ambiente repleto de intempéries e instabilidades, o importante é conseguir manter o equilíbrio entre esses dois pontos, agregar valor à empresa e ter um funcionário disposto. No setor público, o ambiente pode ser muito mais conturbado, pois a cobrança da própria população pela solução de problemas faz com que o nível de stress dos colaboradores seja mais elevado.

A qualidade de vida no trabalho tem objetivado melhorar as condições dos colaboradores e mantê-los comprometidos a participar e colaborar com os desafios que a organização enfrenta diariamente. Segundo Dejours (1994), o fator denominado motivação está inserido na administração pública ou privada e tem por finalidade compreender as necessidades do funcionário e conhecer suas opiniões referente a empresa em que trabalham. Quando observado, o nível motivacional e a qualidade de vida no trabalho têm-se a noção da grande importância que



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

esses fatores têm e como influenciam o grau de satisfação entre os funcionários de uma organização (GIL, 1994).

Diante desses fatores é relevante pesquisas no sentido de identificar quais são os principais fatores que influenciam no clima motivacional do servidor público. Deste modo, os objetivos desse estudo buscaram verificar o nível de motivação dos servidores no trabalho em serviços de saúde pública municipal, analisando os pontos positivos existentes no ambiente do trabalho, identificando os fatores que motivam os servidores da secretária de saúde a desenvolverem suas tarefas e, por fim, sugerindo formas de motivação no ambiente de trabalho. Dessa forma, o presente estudo buscou responder ao seguinte questionamento: Qual a percepção dos servidores públicos em relação às questões de motivação e satisfação no setor de saúde da Prefeitura Municipal de Frederico Westphalen? Qual a relação entre a motivação do funcionário e o bom desempenho de suas funções?

A realização deste estudo justificou-se pela importância de recursos humanos em uma organização para eficácia da realização de sua missão. Na administração pública municipal o principal objetivo é o bem-estar dos cidadãos que nele vivem. O servidor público além de ser cidadão é também a ligação entre o poder público e a comunidade, daí a sua grande importância como ser social. Quando este está motivado, o seu trabalho tende a ser realizado de forma eficiente e satisfatória, o que qualifica a prestação de serviços à população.

2 METODOLOGIA

A pesquisa classifica-se como quantitativa e define-se como estudo de caso e pesquisa descritiva (FONSECA, 2002). A coleta de dados primários utilizou-se de um questionário do tipo escala Likert e com perguntas de múltipla escolha, já a coleta de dados secundários utilizou-se da pesquisa bibliográfica, pois conforme cita Fonseca (2002), é elaborada a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. O caso para estudo foi escolhido pela acessibilidade, assim o estudo foi realizado em uma das Secretarias da Prefeitura Municipal de Frederico Westphalen, localizada no Estado do Rio Grande do Sul.

O total de servidores alocados na Secretaria Municipal de Saúde, segundo informações do sistema gerencial consultado por servidora do Setor de Recursos Humanos, no momento da pesquisa, em outubro de 2018, foram de 147 servidores. No entanto, foram aplicados 113 questionários aos servidores concursados de diferentes unidades de saúde da rede municipal, alguns deles se reservaram ao direito de não responder o questionário, outros estavam em gozo de férias e outros de licença médica.

O questionário aplicado foi baseado nas teorias de Herzberg (1968), Maslow (1943) e McGregor (1960), tendo 7 dimensões de análise com um total de 26 perguntas. Foi utilizado ainda o método de observação, já que foram realizadas visitas a locais para levantamento de informações. A apresentação e análise dos dados foi realizada por meio de uma análise descritiva de frequência.

4 RESULTADOS

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Quadro 1 - Cargos ocupados



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Atividade exercida	Quantidade	Percentual
Agente administrativo	24	21,23%
Auxiliar de enfermagem	12	10,61%
Servente	12	10,61%
Motorista	10	8,84%
Vigilante	10	8,84%
Enfermeiro	9	7,96%
Médico	9	7,96%
Fiscal sanitário	5	4,42%
Telefonista	4	3,53%
Nutricionista	3	2,65%
Auxiliar de saúde bucal	3	2,65%
Dentista	3	2,65%
Farmacêutico	3	2,65%
Fisioterapeuta	3	2,65%
Psicólogo	2	1,87%
Fonodólogo	1	0,88%
Total	113	100%

Fonte: Dados da pesquisa

A formação do perfil dos entrevistados é constituída da seguinte maneira, segundo o questionário aplicado, observou-se que 63,7% são do sexo feminino e 36,3% do sexo masculino, a faixa etária predominante varia, com maior significação na faixa de 18 a 28 anos que confere 32,7% e dos 29 a 38 anos que reflete 39,8%, em menores números estão as faixas de 39 a 49 que apresentam 16,8%, dos 50 a 59 anos que representam 8,9% e 60 anos ou mais 1,8%. A base salarial ficou com pontuação mais significativa em duas faixas, até dois salários mínimos que representa 39,8% e de 3 a 5 salários mínimos que representa 48,7% dos entrevistados. Relativo ao estado civil dos entrevistados, 37,2% responderam ser solteiros e 34,5% afirmaram serem casados, os viúvos somam 5,3%, os divorciados 7,9% e outras opções 15%. O quadro 1 apresenta os cargos dos servidores entrevistados, este disposto por ordem decrescente de cargos ocupados.

4.2 MOTIVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

4.2.1 QUESTÕES RELACIONADAS A COMPENSAÇÃO FINANCEIRA

Tabela 01: Remuneração justa em relação às demais Secretárias

		Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Validade	Muito bom	4	3,5	3,5	3,5
	Bom	19	16,8	16,8	20,4
	Regular	58	51,3	51,3	71,7
	Ruim	32	28,3	28,3	100,0
	Total	113	100,0	100,0	



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Fonte: Dados da pesquisa

A partir dessa primeira seção de duas perguntas relacionadas à compensação financeira, pode-se destacar que se somar o percentual da opção regular (51,3%) e o percentual da opção ruim, 28,3%, tem-se um percentual muito alto de servidores que demonstram pouca satisfação quando se trata do julgamento de sua remuneração. Pode-se relacionar esse fato com a Teoria dos dois fatores de Herzberg, onde demonstra a importância dos fatores higiênicos ou extrínsecos, que atendem as necessidades básicas do ser humano, porém não são suficientes para manter a motivação.

Tabela 02: Remuneração suficiente para as necessidades pessoais

		Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Validade	Muito bom	8	7,1	7,1	7,1
	Bom	27	23,9	23,9	31,0
	Regular	49	43,4	43,4	74,3
	Ruim	29	25,7	25,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

O ser humano precisa atender a algumas necessidades básicas a partir da remuneração que recebe pelo seu trabalho, na segunda tabela mais uma vez a opção regular, 43,4%, e a opção ruim, 25,7%, são os percentuais mais marcantes, afirmando que se não satisfeitos os fatores básicos, o indivíduo tem sua motivação modificada drasticamente.

4.2.2 QUESTÕES RELACIONADAS A CONDIÇÕES DE TRABALHO

Tabela 03: Ambiente adequado para realização das tarefas

		Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Validade	Bom	5	4,4	4,4	4,4
	Regular	34	30,1	30,1	34,5
	Ruim	60	53,1	53,1	87,6
	Muito ruim	14	12,4	12,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

Esta seção do questionário indagava sobre assuntos relacionados às condições do ambiente de trabalho, jornada e equipamentos. Também apresentou índices bem altos de insatisfação, somando as opções ruim e muito ruim resultam em 65,5% do índice de entrevistados. A pirâmide de Maslow fala sobre a necessidade de segurança, onde incluem segurança física, saúde e bem-estar, necessidades importantes dentro do desenvolvimento motivacional do ser humano. As teorias administrativas já trazem em seus estudos, várias afirmativas de como são importantes e necessárias as condições de trabalho ser favoráveis para o desempenho das funções do empregado. Não há como manter um trabalhador motivado se ele não tem as condições de ambiente e ferramentas mínimas para conseguir ser eficiente em seu desempenho.



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Tabela 04: Jornada de trabalho suficiente para realização das tarefas

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Bom	3	2,7	2,7	2,7
Regular	33	29,2	29,2	31,9
Validade Ruim	63	55,8	55,8	87,6
Muito ruim	14	12,4	12,4	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

O quesito jornada de trabalho também não é satisfatório segundo as respostas dos entrevistados, onde o somatório de ruim e muito ruim somam 68,2%, evidenciando que essa porcentagem de entrevistados não acha que a jornada de trabalho seja suficiente para o desempenho das funções, deixando subentendido que as tarefas sejam em demasia para a carga horário ou mesmo que a disposição das tarefas não seja adequada com a carga horário, causando sobrecarga e uma jornada cansativa.

Tabela 05: Equipamentos adequados para realização das tarefas

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Muito bom	1	,9	,9	,9
Bom	7	6,2	6,2	7,1
Regular	38	33,6	33,6	40,7
Validade Ruim	54	47,8	47,8	88,5
Muito ruim	13	11,5	11,5	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

Além de desmotivação, isso causa insatisfação e falta de comprometimento com a instituição da qual faz parte. Um ambiente sem o devido cuidado, com equipamentos ultrapassados ou sem a existência deles, mobília antiga e desconfortável interfere diretamente no humor de qualquer pessoa. A jornada de trabalho dura geralmente 8 horas diárias e dificilmente o indivíduo aguenta esses fatores sem se sentir desmotivado e irritado com a situação.

4.2.3 QUESTÕES RELACIONADAS A USO E DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE

Tabela 06: O trabalho possibilita o exercício de diferentes habilidades

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Bom	7	6,2	6,2	6,2
Regular	22	19,5	19,5	25,7
Validade Ruim	73	64,6	64,6	90,3
Muito ruim	11	9,7	9,7	100,0
Total	113	100,0	100,0	



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Fonte: Dados da pesquisa

Já esse bloco de perguntas está relacionado com o uso e desenvolvimento das capacidades de cada indivíduo, estão relacionadas com as necessidades sócias da pirâmide de Maslow e até mesmo em parte com a de autoestima. Nesse item, identificam-se novamente uma porcentagem alta no índice do Regular e Ruim, o que demonstra que os indivíduos não estão conseguindo exercitar suas habilidades conforme gostariam, além ainda de muitos deles não ter autonomia nas tarefas que desempenha e talvez ainda o desconhecimento dos processos de qual faz parte tenha um grande peso nesse resultado.

Tabela 07: Autonomia para planejar e cumprir as tarefas

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Bom	10	8,8	8,8	8,8
Regular	38	33,6	33,6	42,5
Ruim	54	47,8	47,8	90,3
Muito ruim	11	9,7	9,7	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

Nessa questão que trata da autonomia para planejar e cumprir as tarefas sente-se a insegurança dos servidores entrevistados, pois somando a opção ruim e muito ruim tem-se o resultado de 57,5%, mostrando que incomoda muito o fato de não poderem opinar e tomar as decisões a respeito das tarefas que tem que cumprir dentro do desempenho de suas funções.

Tabela 08: Conhecimento do processo de trabalho realizado pela Secretaria

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Muito bom	1	,9	,9	,9
Bom	10	8,8	8,8	9,7
Regular	46	40,7	40,7	50,4
Ruim	45	39,8	39,8	90,3
Muito ruim	11	9,7	9,7	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

Não sabendo o porquê da tarefa a ser desempenha, dificulta o envolvimento do funcionário no processo como um todo. A pessoa só se envolve e faz prazerosamente algo que sabe o motivo pelo qual são necessários tais procedimentos. Talvez uma falta de comunicação esteja explícita num ambiente onde o funcionário não tem conhecimento e autonomia para gerenciar nem mesmo parte de suas tarefas.

4.2.4 QUESTÕES RELACIONADAS A OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Tabela 09: Preocupação por parte da Prefeitura em relação à formação profissional

		Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Validade	Muito bom	10	8,8	8,8	8,8
	Bom	14	12,4	12,4	21,2
	Regular	31	27,4	27,4	48,7
	Ruim	50	44,2	44,2	92,9
	Muito ruim	8	7,1	7,1	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

Nessa seção do questionário, as perguntas referem-se à oportunidade de crescimento e segurança dentro do emprego atual, trazendo novamente à tona necessidades como a autoestima. Quanto a preocupação do empregador referente a formação profissional dos servidores, mais de 71% afirmam ser regular ou ruim, ou seja, na opinião deles, para a Prefeitura, não há grande preocupação com sua formação continuada ou atualizações na área em que atua, isso os limita no quesito de querer se atualizar pois esse pensamento não os incentiva a buscar modernização de conhecimentos e técnicas para que suas tarefas sejam desempenhadas de forma mais eficiente.

Tabela 10: Oportunidade de promoção na carreira

		Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Validade	Muito bom	10	8,8	8,8	8,8
	Bom	12	10,6	10,6	19,5
	Regular	43	38,1	38,1	57,5
	Ruim	39	34,5	34,5	92,0
	Muito ruim	9	8,0	8,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa

A questão anterior está relacionada diretamente com essa onde os entrevistados afirmam um percentual de mais de 72% entre regular e ruim, que não existe esperança em promoções ou crescimentos em suas carreiras dentro da Secretaria onde estão alocados, outro fator que não estimula a busca e atualização profissional.

Tabela 11: Segurança em relação à permanência no trabalho

		Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Validade	Muito bom	6	5,3	5,3	5,3
	Bom	12	10,6	10,6	15,9
	Regular	25	22,1	22,1	38,1
	Ruim	56	49,6	49,6	87,6
	Muito ruim	14	12,4	12,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Nessa questão, um percentual de 62% respondeu negativamente, o que chama a atenção é o fato de que mesmo sendo concursados, muitos ainda não se sentem seguros quanto a permanência em seu trabalho, fator esse que motiva ainda mais a insatisfação de quem trabalha nessa área da organização. A insegurança no trabalho é um fator que faz com que o servidor se sinta incomodado, vivendo de forma duvidosa, sem poder planejar sua vida pessoal e profissional.

4.2.5 QUESTÕES RELACIONADAS À INDIVIDUALIDADE

Tabela 12: Expressão de ponto de vista aos Superiores sem medo de represálias

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Muito bom	1	,9	,9	,9
Bom	9	8,0	8,0	8,8
Regular	42	37,2	37,2	46,0
Ruim	47	41,6	41,6	87,6
Muito ruim	14	12,4	12,4	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa

Essa seção de perguntas se referem a individualidade dos entrevistados, aparecendo mais uma vez a necessidade de autoestima, quando o indivíduo possui autoconfiança e necessidade de reconhecimento e consideração. No presente estudo, fica evidente a falta de motivação dos servidores de expressarem seus pontos de vista aos superiores diretos, entre as opções regular, ruim e muito ruim ultrapassam 91%. Quando o servidor deixa de expressar sua opinião, inclusive para a resolução de um problema cotidiano, esses tendem a crescer, tomando dimensões maiores e vindo a atingir a eficiência do funcionamento do setor como um todo.

Tabela 13: Normas e rotinas da Secretaria e a influência no desenvolvimento de trabalho

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Bom	5	4,4	4,4	4,4
Regular	47	41,6	41,6	46,0
Ruim	54	47,8	47,8	93,8
Muito ruim	7	6,2	6,2	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa

Nessa questão, os servidores demonstram que as rotinas e as normas da Secretaria e a influência no desenvolvimento de trabalho não são positivas, o percentual de ruim e muito ruim tem o somatório de 54%, o regular 41,6%, o que comprova a falta de interação entre normas e a realização das tarefas.



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Tabela 14: Cumprimento e normas existentes na Organização

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Bom	4	3,5	3,5	3,5
Regular	51	45,1	45,1	48,7
Validade Ruim	49	43,4	43,4	92,0
Muito ruim	9	8,0	8,0	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa

Pelas opções mencionadas, as normas e rotinas de trabalho não estão funcionando como o planejamento da Secretaria consta, as normas segundo um índice de mais de 96% entre regular, ruim e muito ruim demonstram que não estão sendo cumpridas, o que demonstra uma cultura organizacional de indisciplina, onde os servidores desempenham suas tarefas da maneira que acham mais justa, fugindo da padronização, cada um age conforme sua opinião pessoal. Quando isso acontece dentro de uma organização, o resultado pode ser o mau uso do tempo, a demora no atendimento e o uso inadequado do próprio material disponível para o desenvolvimento das tarefas.

4.2.6 QUESTÕES RELACIONADAS AO TRABALHO E ESPAÇO

Tabela 15: Horário de trabalho e a interferência na vida pessoal

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Muito bom	1	,9	,9	,9
Bom	5	4,4	4,4	5,3
Validade Regular	28	24,8	24,8	30,1
Ruim	64	56,6	56,6	86,7
Muito ruim	15	13,3	13,3	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa

Nesse item, foram realizados questionamentos que se referem ao trabalho e o espaço, como o servidor enxerga a sua carga horária e se tempo para realizar as demais tarefas de sua vida. Salienta-se que mais de 69% consideram o horário e o tempo pra vida pessoal ruim e muito ruim, no entanto, a carga horária exigida na Secretaria é igual as outras, mas como o trabalho é mais intenso pelo atendimento ao público, isso esgota mais os servidores alocados nessa Secretaria.

Tabela 16: Jornada de trabalho e participação ativa na comunidade

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
--	------------	------------	------------------------	--------------------------



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Tabela 16: Jornada de trabalho e participação ativa na comunidade

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Bom	7	6,2	6,2	6,2
Regular	26	23,0	23,0	29,2
Validade Ruim	61	54,0	54,0	83,2
Muito ruim	19	16,8	16,8	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa

Mais de 70% opinam que o trabalho e o tempo que tem para participar de sua comunidade é ruim e muito ruim, no entanto, mais uma vez salienta-se que a carga horária desses servidores não é diferente da de outras secretarias, sendo que a insatisfação desses é estendida como justificativa a outros campos de suas vidas.

Tabela 17: Convocação para horas extras

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Muito bom	1	0,9	,9	,9
Bom	2	1,8	1,8	2,7
Validade Regular	52	46,0	46,0	48,7
Ruim	50	44,2	44,2	92,9
Muito ruim	8	7,1	7,1	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa

Quanto às horas extras, a insatisfação quanto a convocação para horas extras não é tão contundente quanto a outros fatores questionados, mas como é de conhecimento amplo, a área da saúde é a mais requisitada para serviços fora do horário pois estão sempre propensos ao trabalho preventivo em eventos e episódios que exijam a presença dos mesmos.



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Tabela 18: Jornada de trabalho e dedicação e lazer

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Muito bom	1	,9	,9	,9
Bom	5	4,4	4,4	5,3
Regular	27	23,9	23,9	29,2
Ruim	59	52,2	52,2	81,4
Muito ruim	21	18,6	18,6	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa

Mais de 70% acreditam que a jornada de trabalho e o tempo para o lazer é ruim e muito ruim, no entanto, o somatório das opções muito bom, bom e regular do questionamento sobre solicitação de horas extras tem por resultado 48,7%, o que comprova que grande parcela dos servidores está satisfeito pois provavelmente não é convocado para trabalhar além de sua jornada normal. Dessa maneira pode-se refletir sobre a Teoria X de McGregor, onde salienta que as vezes o ser humano tende a evitar o trabalho em alguns momentos. Talvez a insatisfação manifestada com a carga horária não seja por ela ser excessiva e sim por eles não estarem satisfeitos com todo um contexto do ambiente onde estão inseridos, o que torna o ato de trabalhar um sacrifício em muitos momentos.

4.2.7 QUESTÕES RELACIONADAS À RELEVÂNCIA DO TRABALHO NA VIDA

Tabela 19: Imagem positiva da Secretaria diante da comunidade

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Bom	4	3,5	3,5	3,5
Regular	24	21,2	21,2	24,8
Ruim	64	56,6	56,6	81,4
Muito ruim	21	18,6	18,6	100,0
Total	113	100,0	100,0	

Fonte: dados da pesquisa

Esse último bloco de perguntas refere-se à imagem e relevância do trabalho e o papel que a comunidade vê no desempenho dele para a sociedade. No que se refere a imagem perante a comunidade as opções ruim e muito ruim totalizam 75,2%. Esses altos índices de negatividade transparecem muito do que os servidores sentem com relação sua motivação num âmbito geral, verificando todas as questões e o alto nível de respostas negativas, verifica-se que os funcionários estão generalizando todos os pontos de uma forma ruim.

Tabela 20: Prestação de serviços consideradas de boa qualidade

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
--	------------	------------	------------------------	--------------------------



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Tabela 20: Prestação de serviços consideradas de boa qualidade

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Validade	Regular	24	21,2	21,2
	Ruim	58	51,3	72,6
	Muito ruim	31	27,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0

Fonte: dados da pesquisa

A relação prestação de serviço e qualidade pontuam um percentual ruim e muito ruim de somatório de 78,7%, o que acaba sendo discrepante, pois se a qualidade é ruim, muito dessa culpa também é dos profissionais que prestam esse serviço, dessa maneira, os mesmos servidores que prestam esses serviços falam que eles não são de qualidade, típica característica de desmotivação.

Tabela 21: Orgulho em fazer parte da Secretaria

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Validade	Regular	17	15,0	15,0
	Ruim	60	53,1	68,1
	Muito ruim	36	31,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0

Fonte: dados da pesquisa

O orgulho em fazer parte da Secretaria soma ruim e muito ruim em 85%, demonstrando que os servidores entrevistados não estão satisfeitos com o local que trabalham, sem demonstrar o mínimo envolvimento e carinho pelas funções que desempenham e seu resultado social.

Tabela 22: Imagem do local positiva diante dos amigos

	Frequência	Percentual	Validade Percentual	Percentual Cumulativo
Validade	Bom	1	,9	,9
	Regular	20	17,7	18,6
	Ruim	66	58,4	77,0
	Muito ruim	26	23,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0

Fonte: dados da pesquisa

A imagem que os amigos têm da Secretaria somam entre ruim e muito ruim em 81,4%. Quando um indivíduo não está contente com seu ambiente de trabalho, a imagem que tem de sua instituição é um reflexo disso. A pessoa não recomenda e não vê nada positivo em suas ações. Além disso, a área da saúde é um setor que interfere diretamente com o psicológico do servidor



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

que trabalha o dia todo com acontecimentos negativos e resolvendo problemas, ninguém procura a Secretaria de Saúde se não está doente, dessa maneira, a tensão em cima desses profissionais justifica em parte a falta de motivação. Claro que a instituição também apresenta algumas limitações que deixam o ambiente propício a essa condição.

4 CONCLUSÕES

O primeiro objetivo citava a verificação do nível de motivação no trabalho em serviços de saúde pública municipal, o que aconteceu a partir da aplicação de um questionário, com perguntas referentes ao cotidiano do setor da saúde, que no Município de Frederico Westphalen é dividido em seis ESF (Estratégia de Saúde da Família) na área urbana. Em uma análise geral, pode-se dizer que os servidores se encontram com um índice de falta de motivação bem elevado, não estão satisfeitos com o relacionamento interpessoal entre colegas, nem com o ambiente de trabalho, dois fatores que são fundamentais para uma convivência no mínimo agradável.

O fator idade tem grande relação com o fator de insatisfação, a faixa etária de 18 a 28 anos representa 32,74% dos entrevistados, essa faixa mais jovem justifica a insatisfação geralmente referindo-se à remuneração. Já a faixa etária dos 29 a 38 anos que representam 39,82% dos entrevistados, geralmente caracterizados por profissionais mais experientes, justificam a insatisfação pela falta de reconhecimento e clima pesado no ambiente de trabalho, já que mais de um terço do dia é dedicado ao trabalho, não é sem razão que um clima ruim interfira no humor e na produtividade dos servidores.

O segundo objetivo buscava analisar os pontos positivos existentes no ambiente de trabalho, este também foi verificado por meio do questionário, fatores como remuneração, já analisadas no ângulo negativo, pode também ser evidenciado como positivo, pois quanto a opinião dos servidores no questionamento se consideravam justa a remuneração que recebiam, a soma das opções bom e muito bom somaram 20,3% e o regular 51,3%, o que demonstra que a maioria dos servidores acreditam que a remuneração paga a eles é justa, mesmo querendo ganhar um pouco mais, na sua maioria não creem que estão sendo injustiçados em termos salariais.

O mesmo acontece quando questionados a respeito da relação entre salário e a satisfação de suas necessidades, 31% considera muito bom e bom e 43,4% regular, ou seja, mesmo querendo ganhar mais, como qualquer ser humano manifesta essa vontade independentemente do valor recebido, os servidores admitem que o salário é o suficiente para sanar suas necessidades pessoais, não os deixando passar necessidade e permitindo que vivam dignamente.

Quanto a formação profissional, 21,2% acreditam que a Secretaria se preocupe com a formação deles e 27,4% acham esse ponto regular, desse modo, essa parcela de entrevistados vê a formação profissional como importante para seu trabalho e desempenho das funções, além ainda de acreditarem que ela é um diferencial dentro da organização. Pode ser citada ainda a questão de oportunidade de promoção na carreira, um índice de 19,4% considera esse aspecto bom e muito bom e 38,1% considera regular, o que leva a crer que estão por dentro do plano de carreira oferecido pela instituição, sabem da evolução profissional e ganho monetário que isso vai lhes trazer ao longo do tempo, o que dá segurança e um incentivo ao profissional que está alocado na Secretaria em questão.

Verifica-se que para dissertar sobre o terceiro objetivo específico que fala sobre a identificação de fatores que motivam os servidores da Secretaria da Saúde a desenvolverem suas tarefas, pode-se destacar que a remuneração é um ponto relevante, no entanto, o ponto negativo que mais ficou



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

evidenciado foi a relação de equipe, algo que está demonstrado no questionário como sendo muito frágil no ambiente de trabalho em questão e parece ser o que mais atrapalha os servidores. Acordar cedo, deslocar-se para o trabalho e passar longas horas envolvido em um ambiente pesado é o que mais deixa insatisfeitos os servidores, independente da faixa etária, as pessoas gastam grande parte do dia envolvidos com o trabalho e quando encontram um ambiente carregado além da produtividade ficar afetada, o lado psicológico e humano também é, o que nos remete a outro problema do setor público que é os afastamentos e atestados.

O quarto objetivo específico que tratava da sugestão de formas de motivação no ambiente de trabalho. O servidor público já é por si só um pouco mais difícil de influenciar para alterar comportamentos. As pessoas são diferentes, motivá-las é estimular o seu comportamento para que se sintam satisfeitas, no entanto, por serem diferentes, os estímulos para influenciá-las não são os mesmos. Evidenciou-se nessa pesquisa, que a maior dificuldade exposta é a relação interpessoal no trabalho. Para que esse clima organizacional melhore, existem alguns aspectos que podem ser trabalhados, um bom exemplo seria que os chefes de setores se reunissem com suas equipes, contando com a ajuda até mesmo de uma das psicólogas da Secretaria, talvez até num ambiente mais descontraído, pedissem que sem se identificar, cada um expusesse por escrito os pontos fortes e fracos da convivência diária do local de trabalho. O simples fato de verem suas ideias serem ouvidas teria uma influência muito positiva e por outro lado, quando se escuta os defeitos sem recriminação, mas de uma maneira geral, algumas pessoas repensam atitudes.

Cabe ainda, aos chefes de setor, incentivar psicologicamente os seus subordinados, com estímulos que demonstrem a importância do papel deles dentro da Secretaria, a valorização dos seus potenciais e talentos e ainda um encorajamento às iniciativas, para que assim se sintam seguros em participar dando sugestões e participando da resolução de problemas. Quando o servidor se sentir confortável com o trabalho que desempenha, terá a necessidade de participar e ajudar na eficácia dos serviços prestados. Algo que também pode interferir e na relação interpessoal são campanhas internas de gentilezas, as vezes, um café da manhã para iniciar as atividades com uma integração dos servidores e lançamento de uma campanha de gentilezas com cartazes e direcionando a atitudes positivas pode no início incentivar de uma forma meio obrigatória, mas depois da quebra de gelo, várias pessoas terão o costume de tratar os colegas com um pouco mais de cordialidade, transformando o ambiente num local mais amistoso e agradável.

PALAVRAS-CHAVE: Saúde; Motivação; Setor Público.

REFERÊNCIAS

MASLOW, A. H. **A Theory of Human Motivation**. 1943. Disponível em: . Acesso em: 12 de nov. de 2018.

MCGREGOR, D. **The Human Side of Enterprise**. New York: McGraw-Hill, 1960.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 14.ed. São Paulo: Futura, 2011.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed.



6° CONGRESSO INTERNACIONAL EM SAÚDE CISaúde

Vigilância em Saúde: Ações de Promoção,
Prevenção, Diagnóstico e Tratamento



Tipo de trabalho: TRABALHO COMPLETO (MÍNIMO 08 PÁGINAS, MÁXIMO 15 PÁGINAS)

Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho:** contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

FONSECA, J. J. S. da. **Metodologia da pesquisa científica.** Ceará: Universidade Estadual do Ceará, 2002.

HERZBERG, F. I. **One more time:** how do you motivate employees? Harvard Business Review, Boston, v. 46, n. 1, p. 53-62, jan./fev. 1968.