

Satisfação dos Servidores Públicos Municipais de São Domingos do Sul/RS

Satisfaction of Municipal Public Servers in São Domingos do Sul / RS

Mateus Vicente Finato

Professor Orientador: Guerino Antonio Tonin

Resumo

A administração pública envolve a gestão de recursos humanos e materiais, baseadas em princípios e características específicas. Este estudo foi desenvolvido com objetivo de conhecer e analisar o índice de satisfação, o perfil e a opinião dos servidores em relação a assuntos selecionados. Após realização de pesquisa bibliográfica e pesquisa em relatórios oficiais foi elaborado um roteiro de perguntas aplicado aos servidores públicos municipais de São Domingos do Sul/RS. Tal questionário envolveu questões de perfil, questionário survey, perguntas dicotômicas e relacionadas a opinião dos servidores em temas previamente estabelecidos. Constatou-se que os servidores públicos municipais são formados por jovens, na sua maioria mulheres e com até 10 anos no serviço público. Os maiores pontos de satisfação foram horário de trabalho, autonomia e natureza do trabalho. Já os aspectos de insatisfação correspondem a treinamento recebido, salário, benefícios extras e possibilidade de assédio moral. Apresentaram opinião dividida em relação a trabalhar com metas e planos de trabalho extras em caso de afastamento do serviço público. Também foram apontadas educação e instrução como prioridades a serem seguidas pela administração. Em relação as ações para melhorar o trabalho, a opção "cursos, capacitação e treinamento" foi a opção mais citada. A pesquisa atendeu o objetivo e também gerou informações importantes para a gestão municipal, além de permitir novas investigações mais específicas.

Palavras chave: satisfação de servidores públicos, gestão de equipes, servidores públicos municipais.

Abstract

Public administration involves the management of human and material resources, based on specific characteristics and principles. This study was developed in order to understand and analyze the satisfaction rate, the profile and the views of the functionaries from selected subjects. After carrying out bibliographic research and research in official reports, it had created a script applied to civil servants of the city hall of São Domingos do Sul / RS. This script consist in profile questions, survey questionnaire, dichotomous questions and questions related to the opinion of the servers on previously established subjects. It was found that these civil servants are formed by young people, mostly women and who are less then 10 years in public service. The major points of satisfaction were working hours, autonomy and kind of work. Besides, the aspects of dissatisfaction consist in training received, salary, extra benefits and the possibility of bullying. They show divided opinions about working with goals and extra work plans in case of removal of public service. They also identified education and training programs as priorities to be followed by the management. Relating to the actions to work improvement, the option "courses, training and education" was the most often chosen. The study reached his objective and it has provided important information for the municipal administration, beyond permit new investigations more specifics.

Keywords: satisfaction of public servants, team management, municipal civil servants.

1 Introdução

Conforme Chiele (2008) o grande desafio de um gestor público é transformar o plano de governo em ações operacionais e, para que isso ocorra, o gestor precisa contar com uma equipe qualificada para tal.

Dentro da administração pública existem as mais diversas funções, que são realizadas pelos servidores públicos e colaboradores. Conforme Bergue (2010a), cabe aos

administradores públicos a compreensão do comportamento e dos mecanismos de estímulo de sua equipe de servidores.

Bergue (2010a) destaca a importância dos estudos teóricos sobre comportamento e na satisfação do indivíduo em relação ao trabalho que desenvolve na organização. Marqueze e Moreno (2005) fazem uma breve pesquisa sobre satisfação e insatisfação no trabalho, assim como consequências e diferentes concepções.

O objetivo principal deste trabalho é conhecer e analisar a satisfação dos servidores e agentes públicos envolvidos na Administração Pública municipal de São Domingos do Sul/RS, bem como verificar sua percepção em relação às áreas prioritárias de atuação e melhorias no trabalho. Além disso, são apresentados os seguintes objetivos específicos: verificar a avaliação dos servidores em relação às secretarias; verificar quais são as preferências de investimento e para melhoria dos serviços públicos, dentro de temas selecionados.

Desta forma, o presente trabalho se constitui em uma importante ferramenta para conhecer a posição dos servidores públicos em relação aos fatores de satisfação no trabalho, bem como apontar possíveis situações e ou setores críticos, ou que merecem mais atenção por parte dos gestores, justificando assim sua realização. Ainda, aponta-se a necessidade de o gestor conhecer melhor o perfil geral e agrupado dos servidores públicos.

2 Referencial Teórico

2.1 Organização da Administração Pública Municipal

A administração pública é formada por órgãos e entes que são incumbidos de exercer as funções administrativas relativas ao Estado e sua manutenção, exceto do legislativo e judiciário (CAGE, 2011).

Conforme o IBGE (2015, p. 15), “os servidores públicos formam o segmento da sociedade que compõe um corpo estável e destacado para cuidar do patrimônio e dos interesses do Estado, do governo e do povo, segundo um ordenamento jurídico e hierárquico”.

Bandeira Mello (2005, apud BERGUE, 2010a), classifica os agentes públicos nas seguintes categorias: agentes políticos, servidores públicos e particulares em colaboração com o Poder Público. Já a CAGE (Controladoria e Auditoria Geral do Estado, 2011) estabelece duas definições para designar os trabalhadores vinculados ao Poder Público: os agentes públicos e os servidores públicos. Os primeiros são na verdade uma designação mais abrangente (agentes públicos, servidores públicos e colaboradores), enquanto que os últimos tem função “permanente, profissional e estão a serviço da Administração Pública” (CAGE,

2011, p. 282). Bergue (2010a), por sua vez, classifica agentes políticos como componentes de primeiro escalão e seus imediatos, membros de corporações legislativas, membros do poder judiciário (ministros, juízes e desembargadores), do Ministério Público (promotores e procuradores de justiça) e do Tribunal de Contas (Conselheiros e auditores substitutos).

Ainda Bergue (2010a), classifica os “servidores públicos” como cidadãos prestadores de serviço ao Estado, recebendo honorários de acordo com suas atribuições. Podem ser classificados como servidores estatutários, empregados públicos e servidores temporários.

Os servidores estatutários ocupam cargos públicos efetivos, regulado por estatuto próprio, estabelecido por lei específica (BERGUE 2010a; CAGE, 2011). Empregados públicos são cidadãos cujo vínculo laboral é a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), sendo o provimento estabelecido por concurso público (BERGUE, 2010a; CAGE, 2011). Já os servidores temporários são contratados por tempo temporário, para atender necessidades temporária e excepcional, sem vínculo a cargo e ou emprego público (BERGUE, 2010a; CAGE, 2011).

Os “particulares em colaboração com o poder público”, são pessoas que exercem serviços ao Estado, através de nomeação, designação ou requisição, podendo ou não ser remunerados, sem vínculo empregatício (BERGUE, 2010a, p. 17; CAGE, 2011).

O poder público municipal é formado pelo executivo e legislativo (KLERING et al., 2011), o que pressupõe, conforme Bergue (2010a) e Klering et al. (2011), que ambos poderes devem complementar-se de forma harmônica, sendo que o executivo administra através de órgãos (secretarias, departamentos) e entidades (autarquias, fundações).

Os municípios brasileiros receberam nova concepção a partir da constituição de 1988, sendo os protagonistas da descentralização de serviços públicos, o que dá condição de escolher e definir melhor as suas prioridades (MALMEGRIN, 2010). Klering et al. (2011, p.32), destacam que:

como ente da federação, o município tem crescido enormemente em importância tanto na oferta direta de bens e serviços públicos, quanto na promoção da cidadania, aperfeiçoando e acentuando as diferentes práticas de participação da sociedade na administração pública.

O IBGE (2014), na sua Pesquisa de Informações Básicas Municipais – MUNIC, apresenta a série histórica em relação à evolução do funcionalismo público municipal, relacionando o desenvolvimento à presença de servidores públicos estatutários nos municípios, com gradativo aumento na escolaridade.

Por sua vez, os servidores públicos municipais estão diretamente atuando junto à população da qual fazem parte, assim sendo estão próximos do resultado do seu próprio trabalho. Desta forma, conforme Klering et al. (2011, p. 42), o município deve estar preparado para “atender de maneira efetiva esta ampla gama de demandas e expectativas de vida dos munícipes”, através de sua equipe de servidores alocada em órgãos e entidades públicas.

Todos os servidores públicos brasileiros devem realizar suas funções regidos pelos princípios que regem a administração pública. A constituição brasileira consagra cinco princípios, sendo estes: legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência.

Estes princípios são a base de funcionamento do Estado brasileiro, e devem ser seguidos por gestores e servidores.

Conforme Coelho (2009, p. 52), “o princípio da legalidade é o que estabelece a supremacia da lei escrita, condição sem a qual não poderia existir o Estado Democrático de Direito. O objetivo principal desse princípio é evitar o arbítrio dos governantes”.

O princípio da impessoalidade exprime a forma como os atos públicos são editados, isto é, pelo cargo que tem competência para tal ato (COELHO, 2009).

Através do princípio da moralidade,

[...] exige-se dos agentes da Administração Pública probidade e honestidade de conduta, não só enquanto servidores, mas também enquanto cidadãos. Exige-se também lealdade à instituição que servem e cumprimento das normas e regulamentos, além das ordens superiores, sempre – é claro – que estas não forem ilegais (COELHO, 2009, p. 58).

O princípio da publicidade indica a visibilidade e clareza das ações da administração pública (COELHO, 2009).

Já o princípio da eficiência “aponta para a racionalidade econômica do funcionamento da Administração Pública” (COELHO, 2009, p. 59).

O servidor público e o agente público, nos exercícios de suas funções, devem sempre pautar sua conduta observando o atendimento destes cinco princípios. Coelho (2009) ainda acrescenta que “os cargos ou funções pertencem ao Estado, e não aos agentes que os exercem, razão pela qual o Estado pode, discricionariamente, suprimi-los ou alterá-los” (p. 40). Função, segundo Oliveira e Medeiros (2011), é o conjunto de tarefas e atividades exercidas pelos servidores, isto é, o que lhes é delegado a cumprir.

Assim sendo, todas estas características e princípios tornam o serviço público diferenciado das demais categorias de trabalhadores.

2.2 Satisfação e Motivação com o Trabalho no Setor Público

Os servidores públicos, dentro do seu trabalho, exercem variadas funções, entre as quais o poder de polícia e discricionário do Estado, em nome da administração pública (COELHO, 2009). Bergue (2005; 2010b) aponta que a estrutura pública é diferenciada do setor privado em função do modelo de gestão orientado para interesses institucionais, influenciando na gestão de pessoas.

Os conceitos de satisfação e motivação são ligados entre si quando se trata de trabalho, podendo ser trabalhados na mesma perspectiva administrativa. Apesar desta ligação, o conceito de satisfação está ligado ao contentamento com a situação proposta, enquanto que motivação é a causa, interesse e ou razão que leva à ação (BERGUE, 2010a).

Junior e Oliveira (2009, p. 4), apud Grohmann, Cunha e Silinske (2013), atribuem o conceito de motivação como “o conjunto de fatores psicológicos que agem entre si determinando a conduta do indivíduo”. Mais sucintamente, Bergue (2010a) caracteriza motivação como “o interesse de uma pessoa para a ação” (p. 21).

Para Locke (1969, apud MARQUEZE e MORENO, 2005, p. 70), pode-se definir “satisfação no trabalho como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar”.

Para que executem tais funções amparados pelos princípios da administração pública, é preciso que os servidores estejam satisfeitos e motivados (OLIVEIRA, 2008), pois, conforme Stefano, Gomes e Mulero (2003), a administração de pessoas nas organizações é tão complexa quanto a gestão de bens, recursos e serviços. Bergue (2010a), em análise à motivação no ambiente de serviço, destaca que o setor público difere do setor privado em função da “natureza cultural, política, econômica e legal que particularizam este setor” (p. 20).

Walton (1973, apud OLIVEIRA e MEDEIROS, 2011, p. 119), cita aspectos de qualidade de vida no trabalho:

“[...] satisfação com o salário, com a jornada de trabalho, com o ambiente, com as condições físicas, com o grau de autonomia, com o uso e o desenvolvimento de sua capacidade intelectual e criativa, com a segurança no emprego e com a possibilidade de carreira.”

Conforme Marqueze e Moreno (2005), são vários os fatores que interferem na satisfação dos servidores, devendo ser tratados de forma conjunta, pois aspectos como

remuneração, ambiente de trabalho, relacionamento, atividades operacionais, atribuições e condições de trabalho relacionam-se entre si na satisfação geral dos servidores.

Grohmann, Cunha e Silinske (2013), num estudo de caso num hospital público, concluíram que motivação é antecedente de satisfação e comprometimento no trabalho, embora não possa ser comprovada a relação de motivação com desempenho (eficiência).

O recorte específico da satisfação leva em conta inúmeros fatores de estudo e abordagem, tais como aspectos emocionais, sanitários, laborais, relações interpessoais, financeiras, formação, dentre vários outros (MARQUEZE e MORENO, 2005).

Já Oliveira e Medeiros (2011), destacam a importância do clima organizacional para a maior satisfação dos integrantes da organização, sendo quanto mais favorável melhor o desempenho e a prestação de serviços. Podem ser citados fatores internos, isto é, que dizem respeito do próprio indivíduo (personalidade, percepção pessoal, motivação, etc.) e externos, ou seja, relativo ao ambiente de trabalho, características da organização e demais aspectos ligados ao local de trabalho.

Ainda Milkovich e Bourdreau (2000, apud OLIVEIRA e MEDEIROS, 2011, p. 8), apresentam a importância da qualificação e treinamento, definido como “um processo sistemático que promove a aprendizagem de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em melhor adequação entre características do empregado e exigências dos papéis profissionais”, sendo fatores que garante mais apego ao trabalho.

3 Metodologia

Pesquisas de satisfação são usadas geralmente para obter percepções, expectativas e monitoramento em relação à públicos alvo e ou a procedimentos (BRASIL, 2013). Esta pesquisa tem natureza aplicada, em função do direcionamento de suas conclusões.

3.1 Tipo de Pesquisa

Quanto aos objetivos a pesquisa é descritiva, pois visa apresentar as características da população alvo, utilizando-se de levantamento de campo e pesquisa bibliográfica.

A abordagem é quantitativa e qualitativa. Quanto aos procedimentos trata-se de uma pesquisa censitária através de levantamento de campo (*survey*) e pesquisa bibliográfica. Conforme Gil (2008), este tipo de pesquisa é realizado através da indagação direta aos pesquisados, posteriormente remontando à análise quantitativa dos resultados. Ainda segundo Gil (2008), os levantamentos apresentam as vantagens de serem econômicos e rápidos, apresentam conhecimento imediato e direto da realidade e quantificam os resultados, embora sejam pouco profundos, estabeleçam uma “foto” (e não uma tendência ou movimento), e

podem apresentar dados distorcidos das percepções das pessoas em função da falta de compreensão de algumas questões.

Inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica com o foco em satisfação, motivação e funcionamento do setor público, em documentos oficiais, artigos científicos e literatura acadêmica.

Foi realizada uma busca de dados oficiais, isto é, junto à administração municipal, onde foram obtidas informações referentes à quantidade, alocação e perfil básico do quadro de servidores do município de São Domingos do Sul/RS.

De posse destas informações, foi elaborado o roteiro de pesquisa, mediante a análise da realidade local e inserção de itens solicitados pelos gestores municipais. Esta análise da realidade compreendeu as características básicas dos servidores (analisada através do relatório oficial) e serviços prestados pelo município. Após a aprovação e autorização do executivo, foi dado início à aplicação do questionário para os servidores.

3.2 Elaboração do Instrumento de Pesquisa

Segundo Gil (2008, p. 121), questionário é:

[...] a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado, etc.

A primeira parte do roteiro contemplou investigação sobre o perfil dos respondentes.

A segunda parte das questões foi formulada conforme a escala Likert, isto é, apresentavam-se as possibilidades e os servidores manifestavam-se entre as opções: 5 - Muito satisfeito/ótimo, 4 - satisfeito/bom, 3 – regular/indiferente, 2 - insatisfeito/ruim, e, 1 - muito insatisfeito/péssimo. De acordo com Gil (2008), a escala de Likert é simples e ordinal, estabelecendo parâmetros em uma escala de 5 (cinco) opções, entre um extremo e outro.

Outra seção contemplou apenas as opções dicotômicas, onde as respostas possíveis eram “sim” e “não”. E as demais questões contemplavam opções diversas, devendo ser assinalada uma ou mais opções, conforme enunciado. O questionário aplicado se encontra no apêndice.

A aplicação do pré-teste se deu com um grupo restrito, de seis (06) servidores, após o qual houve alguns ajustes no texto, bem como pequenas correções, possibilitando sua imediata aplicação na forma em que se encontra no apêndice.

3.3 Coleta dos Dados

No caso desta pesquisa foi aplicado por meio escrito (questionário autoaplicável), aos servidores públicos estatutários, temporários, estagiários e cargos comissionados, excluindo desta forma eletivos, pensionistas, inativos e comissionados de primeiro escalão, com perguntas para serem assinaladas dentre as alternativas propostas.

O questionário foi oferecido para a totalidade do público selecionado, com a devida explicação sobre prazo e forma de recolhimento. A distribuição e a coleta se deu na primeira quinzena de novembro de 2015. Houve também incentivo por parte dos líderes e chefes dos setores, conferindo a importância desta pesquisa, embora também foi esclarecido da não obrigatoriedade da participação. A coleta se deu em urnas lacradas, de modo a preservar o anonimato do respondente.

Cabe destacar que na primeira parte as questões solicitavam a classificação em faixa etária, setor e qualificação, mas os resultados são aqui divulgados de forma geral.

Responderam ao questionário 106 servidores (dos 144 possíveis), cerca de 74% do estimado inicialmente, com a seguinte vinculação (secretarias): 4 – administração, 7 – agricultura e meio ambiente, 6 – assistência social, 36 – educação e cultura, 1 finanças, 0 – juventude, 20 – obras e saneamento, 31 – saúde, 1 – não respondeu qual seu vínculo.

Em relação ao vínculo atual, as respostas foram: 74 estatutários, 17 contratos temporários, 9 estagiários e 4 comissionados, sendo ainda 2 não assinalaram vínculo.

3.3 Técnica de Análise dos Resultados

Os resultados obtidos receberam tratamento simples, e foram ordenados em tabelas para melhor visualização e comparação, evidenciando os itens de maior destaque.

Na tabela de satisfação (questão 11), as respostas foram ordenadas de acordo com a média ponderada obtida a partir do peso atribuído a cada alternativa.

Já na questão 12 (resposta objetiva a itens selecionados) os valores percentuais envolveram somente as marcações válidas.

Na questão 13 (nota atribuída a cada secretaria), as opções assinaladas, descontadas as nulas e inválidas, foram submetidas ao cálculo da média simples, e apresentadas de forma decrescente.

Nas questões 14 e 15 o resultado também foram apresentados na ordem decrescente, visando facilitar as preferências.

Os valores percentuais, quando presentes, englobaram apenas marcações válidas.

4 Resultados e Discussão

4.1 Descrição do Caso

O município de São Domingos do Sul/RS possui 3.064 habitantes (IBGE, 2015), e um território de 78,952 km². Está localizado no Corede Produção, a 300 km da capital. A emancipação se deu através da lei estadual 8.436, de 08 de dezembro de 1987.

Para atender esta população, a administração municipal conta com 144 servidores públicos municipais, alocados em 08 (oito) secretarias e gabinete do prefeito (São Domingos do Sul, 2015).

Cabe ressaltar que a pesquisa foi aplicada aos servidores da administração municipal, mas não necessariamente representa a opinião pública geral, nem pode ser comparada para tal função, de modo que uma pesquisa de satisfação realizada com os cidadãos usuários poderia ter outra perspectiva.

Não houve alterações conjunturais durante a realização da coleta de dados, permanecendo a normalidade institucional, mas no período da coleta a administração pública encontrava-se em turno único (horário reduzido em duas horas) em função de decreto municipal de contingenciamento de recursos. Neste mesmo decreto houve a supressão do vale alimentação aos servidores não estatutários.

4.2.1 Perfil dos respondentes

Em relação ao estado civil, houve as seguintes respostas: 38 – solteiro, 52 – casados, 9 – união estável, 7 – separado.

Quanto à ter filhos, 61 indicaram ter e 45 não.

Em relação à gênero, 26 marcaram a opção masculino, frente à 77 que indicaram feminino, sendo que 3 não assinalaram nenhuma opção.

Quanto à formação (escolaridade), houve os seguintes resultados:

Tabela 01 – Grau de escolaridade ao entrar na prefeitura e atualmente.

Escolaridade	Ao entrar na prefeitura*	Atualmente*
Ensino Fundamental Incompleto	7	4
Ensino Fundamental Completo	8	5
Ensino Médio Incompleto	8	8
Ensino Médio Completo	36	30
Ensino Superior Incompleto	12	12
Ensino Superior Completo	14	13
Pós Graduação/Especialização	19	32
Não respondeu	2	2

*Número de respondentes

Além disso, 33 responderam ter formação em outra área, além do exigido para o cargo, frente à 69 negativas e 4 não respondidas. Também constata-se o avanço de escolaridade mesmo após estar trabalhando, sendo que 28 servidores avançaram seus estudos (26,4%).

Quanto ao tempo de trabalho, houve as seguintes indicações: 33 – até dois anos, 32 – de três a cinco anos, 17 – de seis a dez anos, 12 – de onze a vinte anos, e 12 – acima de 21 anos de trabalho no serviço público municipal.

Quanto à faixa etária dos que responderam, classificaram-se do seguinte modo: 16 – até 25 anos, 44 – entre 26 e 35 anos, 21 – entre 36 e 45 anos, 19 – entre 46 e 55 anos, 4 – 56 ou mais anos de idade, e 2 – não responderam.

4.2.2 Análise e Discussão dos Resultados

A análise de qualquer pesquisa deve ser realizada com cautela, observando as especificidades que envolvem a aplicação. Bergue (2005) destaca ainda que o padrão cultural da administração estatal, notadamente enraizada por traços burocráticos e paternalistas.

Marqueze e Moreno (2005) fazem uma profunda discussão baseada em estudos científicos em relação à satisfação no trabalho, evidenciando que não há consenso em aspectos específicos: cada situação estudada terá o resultado conforme as especificidades levadas em conta na hora da resposta, isto é, os fatores “[...] dependem do ambiente e das condições de trabalho, bem como da avaliação pessoal do trabalhador” (p.75). Ainda conforme a mesma autora é de suma importância identificar os fatores de satisfação e insatisfação para promover melhorias.

A segunda parte do questionário (questão 11) trazia 35 subquestões, onde os servidores assinalavam uma opção numa escala Likert, de 5 opções, assim dispostas: 5 – Muito satisfeito/ ótimo, 4 – satisfeito/ bom, 3 – regular/ indiferente, 2 – insatisfeito/ ruim, e, 1 – muito insatisfeito/ péssimo.

As respostas ficaram assim resumidas, em ordem decrescente:

Tabela 02 – Satisfação dos servidores conforme itens apresentados

	Indicadores	Média Ponderada	5-Muito Satisfeito / Ótimo	4-Satisfeito / Bom	3-Regular / Indiferente	2-Insatisfeito / Ruim	1-Muito Insatisfeito / Péssimo	Nulo/ Branco *
R	Horário de trabalho	4,343	42 39,62%	51 79,69%	4 6,25%	2 3,13%	0 0,00%	7 6,60%
K	Natureza do trabalho (o que você faz no dia-a-dia)	4,250	31 29,25%	64 85,33%	4 5,33%	1 1,33%	0 0,00%	6 5,66%
AH	Sua autonomia nas atividades que realiza:	4,204	28 26,42%	62 79,49%	8 10,26%	0 0,00%	0 0,00%	8 7,55%

Q	Rendimento do trabalho	4,200	24 22,64%	72 87,80%	4 4,88%	0 0,00%	0 0,00%	6 5,66%
AB	Satisfação e autorrealização com sua função:	4,172	32 30,19%	54 72,97%	12 16,22%	0 0,00%	1 1,35%	7 6,60%
AC	Motivação ao chegar no trabalho:	4,092	26 24,53%	58 72,50%	12 15,00%	1 1,25%	1 1,25%	8 7,55%
A	Relacionamento interno	4,020	22 20,75%	64 76,19%	7 8,33%	5 5,95%	1 1,19%	7 6,60%
L	Local de trabalho	4,010	26 24,53%	51 63,75%	20 25,00%	1 1,25%	1 1,25%	7 6,60%
S	Higiene e limpeza no local de trabalho	3,980	31 29,25%	46 61,33%	15 20,00%	3 4,00%	4 5,33%	7 6,60%
Y	Uso racional dos recursos/materiais no ambiente de trabalho	3,940	20 18,87%	61 70,93%	13 15,12%	5 5,81%	1 1,16%	6 5,66%
X	Cuidados com o patrimônio público	3,939	22 20,75%	56 66,67%	14 16,67%	4 4,76%	2 2,38%	8 7,55%
Z	Valorização em relação às atribuições legais:	3,917	14 13,21%	62 67,39%	18 19,57%	2 2,17%	0 0,00%	10 9,43%
AG	Em relação à clareza das normas (regras) para realização das atividades:	3,880	15 14,15%	59 64,84%	25 27,47%	1 1,10%	0 0,00%	6 5,66%
AE	Valorização e reconhecimento por parte de seus colegas:	3,860	16 15,09%	62 68,89%	16 17,78%	4 4,44%	2 2,22%	6 5,66%
D	Acesso à informações sobre meu trabalho	3,857	18 16,98%	54 61,36%	21 23,86%	4 4,55%	1 1,14%	8 7,55%
I	Aceitação e implantação das minhas ideias sobre o trabalho/melhorias	3,838	15 14,15%	57 62,64%	24 26,37%	2 2,20%	1 1,10%	7 6,60%
T	Quantidade de servidores no seu setor	3,837	19 17,92%	52 59,77%	20 22,99%	6 6,90%	1 1,15%	8 7,55%
AD	Valorização e reconhecimento por parte de seus chefes:	3,828	22 20,75%	49 58,33%	20 23,81%	5 5,95%	3 3,57%	7 6,60%
E	Atitude dos colegas (ambiente de trabalho)	3,823	18 16,98%	51 57,95%	20 22,73%	6 6,82%	1 1,14%	10 9,43%
F	Atitude dos chefes	3,820	18 16,98%	54 61,36%	21 23,86%	6 6,82%	1 1,14%	6 5,66%
C	Treinamento e capacidade dos colegas	3,806	9 8,49%	63 64,95%	24 24,74%	2 2,06%	0 0,00%	8 7,55%
AA	Valorização em relação às atividades extras que desenvolve:	3,786	13 12,26%	57 61,29%	23 24,73%	4 4,30%	1 1,08%	8 7,55%
G	Forma que recebe ordens	3,758	16 15,09%	54 60,00%	19 21,11%	9 10,00%	1 1,11%	7 6,60%
AF	Se ocorressem atividades de formação e treinamento fora do horário de expediente:	3,755	19 17,92%	50 57,47%	16 18,39%	12 13,79%	1 1,15%	8 7,55%
O	Condições/sistema de comunicação interna	3,698	11 10,38%	51 53,68%	28 29,47%	6 6,32%	0 0,00%	10 9,43%
P	Volume/quantidade de trabalho que você tem que fazer.	3,698	15 14,15%	62 68,13%	16 17,58%	3 3,30%	1 1,10%	9 8,49%
N	Acompanhamento técnico (suporte, assessoria), quando necessário.	3,663	12 11,32%	50 53,19%	29 30,85%	5 5,32%	2 2,13%	8 7,55%
J	Planejamento das atividades (por parte da chefia)	3,650	12 11,32%	54 57,45%	24 25,53%	7 7,45%	3 3,19%	6 5,66%
H	Forma que são resolvidos conflitos internos	3,590	10 9,43%	56 58,33%	20 20,83%	11 11,46%	3 3,13%	6 5,66%
M	Ferramentas e equipamentos de	3,571	13	46	26	10	3	8

	trabalho		12,26%	49,46%	27,96%	10,75%	3,23%	7,55%
U	Quantidade de servidores em relação ao total da prefeitura	3,484	12 11,32%	44 46,81%	24 25,53%	8 8,51%	7 7,45%	11 10,38%
B	Treinamento recebido	3,439	10 9,43%	45 46,88%	23 23,96%	18 18,75%	2 2,08%	8 7,55%
V	Salário (em relação à experiência e responsabilidades/função)	3,333	6 5,66%	47 47,00%	27 27,00%	12 12,00%	7 7,00%	7 6,60%
W	Benefícios extras	3,135	6 5,66%	38 38,00%	28 28,00%	11 11,00%	13 13,00%	10 9,43%
AI	Se seu superior lhe pedisse para descumprir regras/normas, você se sentiria:	2,082	4 3,77%	9 8,82%	18 17,65%	27 26,47%	40 39,22%	8 7,55%
	Média Geral	3,487						

*Branco (não respondentes) e Nulos não são computados no percentual médio.

Em relação à satisfação, os itens que tiveram melhor avaliação foram: horário de trabalho (4,343), autonomia (4,250), rendimento (4,204) e satisfação com a função (4,200). Estes itens demonstram que, pelo menos no aspecto operacional, o nível de satisfação é mais elevado em relação aos demais itens.

O horário de trabalho foi apontado como aspecto de maior satisfação entre os servidores. O município adota o regime de 40 horas semanais, com possibilidade de escolha do tempo de intervalo (de almoço) em algumas secretarias (e cargos específicos, sem prejuízo das atribuições).

Autonomia e rendimento (ou desempenho) ganharam destaque positivo entre os pesquisados. Este aspectos também citados por diversos autores, como Marqueze e Moreno (2005), sempre com relação direta com satisfação ou insatisfação. Já a função, que é o conjunto de tarefas e atividades exercidas, é também citada em pesquisas, mas conjunto com a remuneração (MARQUEZE e MORENO, 2005; OLIVEIRA e MEDEIROS, 2011), o que não foi o caso desta pesquisa, cuja remuneração teve nível de satisfação baixo.

Já os que apresentaram resultado mais baixo foram treinamento recebido (3,439), salário (3,333), benefícios extras (3,135) e hipotéticas ilicitudes orientadas pela chefia (2,082). Isto significa que os servidores têm maiores expectativas de ganhos, assim como mais respeito às regras e mais capacitações sobre o trabalho, trazendo aqui alusão ao princípio da legalidade, eficiência e moralidade. Ainda nesta questão, Marqueze e Moreno (2005, p. 77) sugere “medidas coletivas para amenizar problemas decorrentes da insatisfação no trabalho”.

Treinamento foi apontado como um aspecto de insatisfação. Condiz com a preocupação de Oliveira e Medeiros (2011) com treinamento e desenvolvimento dos servidores públicos, segundo as autoras, é vital para o desempenho adequado das suas funções e atribuições.

Já a questão salarial e benefícios extras (remuneração e incentivos), no período da realização da pesquisa houve o corte de alguns benefícios há alguns servidores devido ao contingenciamento de recursos. Mesmo assim a conotação de insatisfação destes aspectos tem relação direta com outros aspectos relacionados ao ambiente de trabalho, dependendo da especificidade de cada caso (MARQUEZE e MORENO, 2005). Bergue (2005) destaca que a remuneração deve transcender a visão absoluta de gasto com pessoal, onde é tratada com despesa, e avançar na discussão de custo para obter os benefícios do serviço público, isto é, recompensa pelos serviços prestados.

Importante reflexão é atingida com a questão referente ao descumprimento de regras por solicitação da chefia (ilícitudes), tida como uma forma de assédio moral. Camara, Maciel e Gonçalves (2012, p. 244), definem assédio moral como a exposição de trabalhadores a “situações humilhantes e vexatórias” ou até mesmo irregulares, que podem ser ligadas à questões pessoais ou ao trabalho. Ainda conforme Camara, Maciel e Gonçalves (2012), no serviço público, devido às características da organização, o assedio moral pode durar anos, e não visa o desligamento do servidor, mas sim a manutenção de vícios e possível transferência de setor, sendo causa evidente de insatisfação.

É possível também fazer uma comparação entre aspectos internos e externos da satisfação. Rendimento, satisfação com a função e motivação foram os aspectos internos com maior avaliação. Estas alternativas podem demonstrar o gosto pelo trabalho a ser realizado. Já em relação aos aspectos externos, as melhores avaliações ficaram com horário e natureza do trabalho, e autonomia para exercer as funções.

A autonomia é aqui entendida como aspecto externo, pois os servidores públicos têm atribuições inerentes ao seu cargo, isto é, sabem de antemão o que irão realizar, mas no caso desta pesquisa foi citada como aspecto positivo, pois esta liberdade é concedida pela chefia, isto é, secretário executivo ou chefe do setor.

A média geral, estabelecida em 3,487 (entre regular/indiferente e bom/satisfeito) indica uma situação intermediária, isto é, está mais para positiva, porém não há parâmetro anterior para se fazer uma possível comparação de evolução. Evidencia, no entanto, que há muito há evoluir em vários aspectos.

A questão 12 era dicotômica, isto é, os pesquisados foram convidados a responder entre as opções “**Sim**” ou “**Não**” sobre vários aspectos. Este tipo de abordagem pode ser mais explorado por parte dos gestores na tomada de decisões relativas à alocação de servidores e também estratégias de melhoria do serviço público.

As respostas estão resumidas na tabela a seguir.

Tabela 03 – Consulta objetiva a itens selecionados em relação ao atual cargo.

Questão	Sim %*	Não %*	Não respondeu/ Nulo
A Você acredita que as ações que você realiza no trabalho são de conhecimento público?	84 84,85%	15 15,15%	7
B Você acredita que o seu setor de trabalho, como um todo, é eficiente?	90 90,00%	10 10,00%	6
C Você gostaria de trabalhar com metas?	60 66,67%	30 33,33%	16
D Atualmente, você tem outros planos de trabalho, caso se afaste do emprego atual?	51 52,58%	46 47,42%	9
E O cumprimento das leis e regras existentes está nas suas rotinas e hábitos de trabalho?	95 97,94%	2 2,06%	9
F Você já sofreu algum acidente de trabalho em que ficou afastado?	7 7,07%	92 92,93%	7
G Você já sofreu ou se envolveu em algum acidente de trabalho em que não comunicou o chefe?	3 3,03%	96 96,97%	7
H Você tem facilidade de se adaptar a uma nova regra de trabalho, mesmo que não concorde?	88 88,00%	12 12,00%	6
I Você tem autonomia para realizar suas tarefas?	92 93,88%	6 6,12%	8
J Você sofre pressão para realizar determinadas tarefas?	15 15,31%	83 84,69%	8
K Você apresenta sugestões (referentes ao trabalho) à colegas e chefes?	86 88,66%	11 11,34%	9

*Somente marcações válidas (descontados brancos e nulos).

A tabela 03 apresenta uma série de apontamentos afirmativos (publicidade e eficiência do trabalho, cumprimento de leis e regras, adaptação, autonomia e apresentação de sugestões). Por outro lado alguns itens tiveram resposta prioritariamente negativa (afastamento e acidentes de trabalho, bem como pressão para realizar tarefas).

As exceções se deram nas alternativas “C” e “D”, onde as respostas ficaram bem divididas. Na primeira, trabalhar com metas detalhadas não é muito comum no serviço público, em função da dificuldade de planejamento da administração pública. Além disso, percebe-se a maior quantidade de não respondentes a esta questão, evidenciando a dúvida.

Já na segunda questão (D), a própria característica de estabilidade do setor público (concedida aos estatutários) é provavelmente motivo de despreocupação, conforme explicita Bergue (2010b).

Os servidores também foram motivados a apresentarem uma nota, de 01 a 10, para cada secretaria (setor), inclusive para a sua, e ao final para o conjunto da administração (questão 12). As notas médias ficaram assim dispostas.

Tabela 04 – Nota atribuída a cada secretaria pelos servidores.

	Setor	Nota Média Ponderada*
D	Educação e Cultura	7,63
B	Agricultura e Meio Ambiente	7,46
H	Saúde	7,25
G	Obras e Saneamento	7,11
I	Conjunto da Administração	7,11
F	Juventude	6,99
A	Administração	6,91
C	Assistência Social	6,76
E	Finanças	6,59

*Branco e nulos foram desconsiderados.

Como se pode perceber, as médias ficaram próximas, com pouco mais de 01 ponto de diferença entre a maior e a menor, ficando o conjunto da administração numa posição intermediária. Neste contexto, nota-se que são necessários avanços maiores em algumas secretarias (setores), notadamente finanças, assistência social, administração e juventude, mas há muito há melhorar de forma generalizada.

Já em relação às áreas que mais deveriam ter atenção do poder público, a partir de cenário definido, onde deveriam ser assinaladas três alternativas (marcação múltipla), os resultados seguem:

Tabela 05 – Áreas que deveriam ser prioridade da administração pública

Área Temática	Marcações	%*	Posição
Saúde e Saneamento Básico	89	29,67%	1°
Educação e Instrução	60	20,00%	2°
Agricultura, Pecuária e Desenvolvimento Rural	34	11,33%	3°
Administração Pública (eficiência e aprimoramento)	29	9,67%	4°
Infraestrutura e Obras Públicas	20	6,67%	5°
Segurança Pública	18	6,00%	6°
Indústria, Comércio e Serviços	15	5,00%	7°
Assistência e Desenvolvimento Social	12	4,00%	8°
Desporto, Cultura e Lazer	9	3,00%	9°
Meio Ambiente	7	2,33%	10°
Acessibilidade e Comunicação	4	1,33%	11°
Minação e extrativismo	3	1,00%	12°
Nulo/não respondeu	6	5,66%	*

*Percentual entre as respostas validas; o respondente pôde assinalar múltiplas respostas (03).

Em relação às prioridades a serem seguidas pela administração municipal, os servidores opinaram pela sequência, decrescente: saúde e saneamento; educação e instrução; agricultura, pecuária e desenvolvimento rural; e, administração pública (eficiência e aprimoramento). Este tipo de pesquisa não pode ser confundido com opinião pública geral, visto que o grupo pesquisado limita-se a servidores municipais. Mas, detendo-se na alternativa citada que visa a melhoria da eficiência e aprimoramento no serviço público, por ser a questão que pode ser diretamente melhorada pela ação dos servidores, percebe-se a preocupação em aperfeiçoar os processos operacionais da administração pública.

Já em relação às ações para melhorar o trabalho, onde deviam ser assinaladas duas alternativas principais, houve o seguinte cenário:

Tabela 06 – Ações para melhorar o trabalho (itens selecionados)

Ação	Marcações	%	Posição
Cursos, Capacitações e Treinamento	52	28,89%	1°
Ser mais reconhecido pelo trabalho realizado	25	13,89%	2°
Motivação e entusiasmo pelo trabalho	23	12,78%	3°
Reuniões internas mais frequentes	21	11,67%	4°
Acompanhamento e assessoria de outros profissionais	15	8,33%	5°
Regras e normas mais claras e de conhecimento geral	12	6,67%	6°
Acesso à mais informações sobre o trabalho a ser realizado	10	5,56%	7°
Acesso à informações de outras secretarias	8	4,44%	8°
Fiscalização, monitoramento e controle interno	6	3,33%	9°
Liberdade para realização das tarefas do seu jeito	4	2,22%	10°
Cumprir as ordens da chefia	4	2,22%	10°
Nulo/Não respondeu	16	15,09%	

*Branco e nulos foram desconsiderados; o respondente pôde assinalar múltiplas respostas (02).

Nesta questão foram ainda apresentadas sugestões por alguns servidores, escritas ao final da questão, como acompanhamento psicológico, mais valorização pessoal e algumas questões de ordem operacional, mas que não foram agrupadas com os resultados anteriormente apresentados.

Em relação às estas alternativas propostas para melhoria do trabalho, as preferências, em ordem decrescente, foram: cursos, capacitação e treinamento; ser mais reconhecido pelo trabalho realizado; motivação e entusiasmo; reuniões internas mais frequentes. Mais uma vez evidenciado o princípio da eficiência. Nesta questão, o ponto mais evidente foi a preocupação com a formação pessoas, apontada por vários pesquisadores como imprescindíveis sob diversos aspectos, como gestão estratégica de equipes (BERGUE, 2005), formação e qualificação de equipes, bem como motivação para o engajamento nas atividades públicas

(OLIVEIRA e MEDEIROS, 2011). Amorim e Silva (2012, p. 3) apontam uma série de aspectos que tiveram melhora no serviço público em função de programas de formação, capacitação e treinamento, tais como “aperfeiçoamento do desempenho funcional, aumento da produtividade e aprimoramento das relações interpessoais, garantindo que as atividades-fim da Administração Pública sejam executadas adequadamente”.

Outros itens bastante lembrados foram o reconhecimento e a motivação. Neste sentido, Amorim e Silva (2012), já apontaram que estes dois aspectos são interligados, e tem relação direta com o desempenho profissional.

5 Considerações finais

Os servidores públicos municipais trabalham em função dos munícipes dos quais fazem parte, isto é, a relação com os cidadãos é muito próxima e geralmente os próprios servidores são usuários dos serviços que executam. Isto significa que a conjuntura social é mais influente nas decisões do que em outras situações.

A consulta por diversos aspectos facilita a compreensão do que deveria ser melhorado, levando em conta sempre a complexidade da administração pública. No entanto, é de suma importância que sejam realizados levantamentos por secretaria, com assuntos e questões peculiares, pois os resultados aqui apresentados formam um amplo e variado leque de conclusões.

A satisfação dos servidores municipais apresentou resultados bastante reveladores, indicando situações em que devem ser melhoradas, mas para este caso é importante haver maiores estudos e registros operacionais.

Como apontamentos destaque pesquisa estão a necessidade de formação e capacitação pessoal e profissional (tanto de servidores como dos gestores), e o aprimoramento da administração pública (eficiência), reiterando que a variável educação (treinamento e capacitação) foi levantada como destaque nas prioridades, devido aos servidores estarem insatisfeitos com o treinamento recebido para desempenharem suas funções e atribuições.

Fazendo um cruzamento entre as várias questões propostas nesta pesquisa, fica evidente a preocupação dos servidores com treinamento, capacitação e formação, sendo este aspecto destaque negativo em satisfação, e apontado como principal medida para melhorar o trabalho de forma geral. Também observando as respostas de diferentes questões é possível verificar a valorização da autonomia e liberdade para execução das atribuições, apontada como destaque em satisfação, sendo constatado não haver pressão para realização de atividades.

Ainda foi apontado o setor de saúde como o que mais deveria ter atenção do poder público, seguido de educação e instrução, ações que beneficiam a praticamente toda a população, seguindo na lógica de ter serviços públicos de qualidade. Parte desta lógica também foi verificada através dos itens condições e ferramentas de trabalho, as quais foram negativamente avaliadas, pois hipoteticamente gerariam serviços de pior qualidade.

E por final, em relação à valorização, salário e benefícios extras, são aspectos individualizados, que merecem avaliação por setor. No entanto, o fato de aparecerem mais próximos da insatisfação aponta a necessidade da avaliação específica e comparativa.

Em suma, é preciso que os gestores dialoguem mais com os servidores públicos, seja através de pesquisas, seja através de canais de diálogo e comunicação, preferencialmente de maneira interdisciplinar e coletiva, levando em conta os princípios da administração pública.

6 Referências

AMORIM, T. N. G. F.; SILVA, L. B. Treinamento no serviço público: uma abordagem com servidores técnico-administrativos de universidade. **Teoria e Prática em Administração**. v. 2, n. 1, p. 1-28, 2012. Disponível em <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/tpa/article/view/12253>> Acesso em 07 abril de 2016.

BERGUE, S. T. Gestão estratégica de pessoas e balanced scorecard em organizações públicas. **Análise – Revista de Administração da PUCRS**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 265-284, ago./dez. 2005. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fo/ojs/index.php/face/article/view/274/223>>. Acesso em: 04 Abr. 2016.

_____, S. T. **Comportamento organizacional** – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC. Brasília: CAPES: UAB, 2010a. 114p.

_____, S. T. **Cultura e mudança organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC. Brasília: CAPES: UAB, 2010b. 106p.

BRASIL, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa Gestpública – Pesquisa de avaliação da Satisfação: Guia Metodológico**; Brasília; MP, SEGEP, 2013. Versão 01/2013. 47 p.

CAMARA, R. de A.; MACIEL, R. H.; GONCALVES, R. C. Prevenção e combate ao assédio moral entre servidores públicos do estado do Ceará. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 37, n. 126, p. 243-255, Dec. 2012. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000200006&lng=en&nrm=iso>. acesso em 07 Abril 2016.

CHIELI, G. **O que Todo Prefeito Precisa Saber Para Iniciar o Mandato**. Porto Alegre: CORAG, 2008. 35p.

COELHO, R. C. **O público e o privado na gestão pública** – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.78p.

CONTROLADORIA E AUDITORIA GERAL DO ESTADO (CAGE), Rio Grande do Sul, Secretaria da Fazenda. **Manual do Gestor Público: um Guia de Orientação ao Gestor Público** – 2ª ed. Porto Alegre: CORAG. 2011. 474p.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas. 2008. 200p.

GROHMANN, M. Z.; CUNHA, L. V.; SILINSKE, J.: **Relações entre motivação, satisfação, comprometimento e desempenho no trabalho**: estudo em um hospital público. IV Encontro de Gestão de Pessoas e Relação de Trabalho – ANPAD (Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração). Brasília/DF, 2013. Disponível em <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2013/2013_EnGPR70.pdf> Acesso em 24/11/2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Perfil dos estados e dos municípios brasileiros**: 2014 / IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais. - Rio de Janeiro: IBGE, 2015. 126p.

KLERING, L. et al. Competências, papéis e funções dos poderes municipais no contexto da administração pública contemporânea. **Revista Análise**. v. 22, n. 1, p. 31-43, jan./jun. 2011.

MALMEGRIN, M. L. **Redes Públicas de Cooperação em Ambientes Federativos**. PNAP UAB. Florianópolis. 2010. 116p.

MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. Satisfação no trabalho - uma breve revisão. **Rev. bras. saúde ocup. [online]**. 2005, vol.30, n.112, pp. 69-79. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v30n112/07.pdf>> Acesso em 23 nov. 2015.

OLIVEIRA, O. M. **Um estudo sobre a motivação profissional e pessoal dos servidores públicos, do TCU**: a contribuição dos programas motivacionais. Monografia, Faculdade Albert Einstein, 2008. <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2062032.PDF>> Acesso em 23 nov. 2015.

OLIVEIRA, J. A.; MEDEIROS; M. P. M. **Gestão de pessoas no setor público** – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011. 184p. : il.

SÃO DOMINGOS DO SUL, P. M. **Relatório de Servidores por Setor, Tipo, Sexo, Nascimento e Admissão**. Secretaria de Administração, 14/10/2015.

STEFANO, S. R.; GOMES, A. C. F.; MULERO, K. R. **Motivação: um estudo comparativo entre fatores monetários e não monetários**. In: Anais do VII Seminários em Administração; 2003. São Paulo (SP), Brasil. São Paulo: Faculdade de Administração da Universidade de São Paulo; 2004. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/Semead/7semead>> Acesso em: 23 nov. 2015.

VIEIRA, C. B. et al. Motivação na Administração Pública: considerações teóricas sobre a aplicabilidade dos pressupostos das teorias motivacionais na esfera pública. **Revista ADMpg Gestão Estratégica**, v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <www.admpg.com.br/revista2011/artigos/12.pdf>. Acesso em: 14 out. 2015.

7 Apêndice

Questionário Aplicado

Pesquisa de Satisfação – Servidores Públicos São Domingos do Sul

Olá. Esta é uma pesquisa de satisfação aplicada a todos os servidores públicos municipais de São Domingos do Sul, e faz parte do trabalho de conclusão do Curso de Especialização em Gestão Pública, da UFSM, tendo como orientador Prof. Dr. Guerino Antonio Tonin.

O objetivo é apontar melhorias para o setor público municipal. Responda com sua opinião sincera; não é necessária a identificação. Muito Obrigado.

1) Estado civil:

- solteiro(a)
 casado(a)
 união estável/juntado(a)
 separado(a)
 viúvo(a)

2) Filhos:

Sim Não

3) Sexo:

Masculino Feminino

4) Secretaria que está vinculado:

- Administração
 Agricultura e Meio Ambiente
 Assistência Social
 Educação
 Finanças
 Juventude
 Obras e Saneamento
 Saúde

5) Tempo de trabalho (na prefeitura):

- até 02 anos
 de 03 a 05 anos
 de 06 a 10 anos
 de 11 a 20 anos
 21 anos ou mais

6) Vínculo atual:

- Concurso Público (estatutário)
 Contrato Temporário
 Estágio
 Cargo Comissionado

7) Formação quando entrou na prefeitura:

- Ensino Fundamental Incompleto
 Ensino Fundamental Completo
 Ensino Médio Incompleto
 Ensino Médio Completo
 Ensino Superior Incompleto
 Ensino Superior Completo
 Pós-graduação/Especialização

8) Formação Atual:

- Ensino Fundamental Incompleto
 Ensino Fundamental Completo
 Ensino Médio Incompleto
 Ensino Médio Completo
 Ensino Superior Incompleto
 Ensino Superior Completo
 Pós-graduação/Especialização

9) Possui Formação (estudo) em outra área além da exigida pelo cargo:

Sim – Qual?

Não

10) Faixa Etária (anos):

até 25 26 – 35 36 – 45 46 – 55 56 ou mais

11) Qual é seu grau de avaliação e satisfação em relação aos seguintes itens:

	Item	5 Muito Satisfe to/ Ótimo	4 Satisfe ito/ Bom	3 Regula r/Indife rente	2 Insatisf eito/ Ruim	1 Muito Insatisfe ito/ Péssimo
A	Relacionamento interno					
B	Treinamento recebido					
C	Treinamento e capacidade dos colegas					
D	Acesso à informações sobre meu trabalho					
E	Atitude dos colegas (ambiente de trabalho)					
F	Atitude dos chefes					
G	Forma que recebe ordens					
H	Forma que são resolvidos conflitos internos					
I	Aceitação e implantação das minhas ideias sobre o trabalho/ melhorias					
J	Planejamento das atividades (por parte da chefia)					

K	Natureza do trabalho (o que você faz no dia-a-dia)					
L	Local de trabalho					
M	Ferramentas e equipamentos de trabalho					
N	Acompanhamento técnico (suporte, assessoria), quando necessário.					
O	Condições/sistema de comunicação interna					
P	Volume/quantidade de trabalho que você tem que fazer.					
Q	Rendimento do trabalho					
R	Horário de trabalho					
S	Higiene e limpeza no local de trabalho					
T	Quantidade de servidores no seu setor					
U	Quantidade de servidores em relação ao total da prefeitura					
V	Salário (em relação à experiência e responsabilidades/função)					
W	Benefícios extras					
X	Cuidados com o patrimônio público					
Y	Uso racional dos recursos/materiais no ambiente de trabalho					
Z	Valorização em relação às atribuições legais:					
AA	Valorização em relação às atividades extras que desenvolve:					
AB	Satisfação e autorrealização com sua função:					
AC	Motivação ao chegar no trabalho:					
AD	Valorização e reconhecimento por parte de seus chefes:					
AE	Valorização e reconhecimento por parte de seus colegas:					
AF	Se ocorressem atividades de formação e treinamento fora do horário de expediente:					
AG	Em relação à clareza das normas (regras) para realização das atividades:					
AH	Sua autonomia nas atividades que realiza:					
AI	Se seu superior lhe pedisse para descumprir regras/normas, você se sentiria:					

12) Em relação ao atual cargo, assinale se Sim ou Não:

	Questão	Sim	Não
A	Você acredita que as ações que você realiza no trabalho são de conhecimento público?		
B	Você acredita que o seu setor de trabalho, como um todo, é eficiente?		
C	Você gostaria de trabalhar com metas?		
D	Atualmente, você tem outros planos de trabalho, caso se afaste do emprego atual?		
E	O cumprimento das leis e regras existentes está nas suas rotinas e hábitos de trabalho?		
F	Você já sofreu algum acidente de trabalho em que ficou afastado?		
G	Você já sofreu ou se envolveu em algum acidente de trabalho em que não comunicou o chefe?		
H	Você tem facilidade de se adaptar a uma nova regra de trabalho, mesmo que não concorde?		
I	Você tem autonomia para realizar suas tarefas?		
J	Você sofre pressão para realizar determinadas tarefas?		
K	Você apresenta sugestões (referentes ao trabalho) à colegas e chefes?		

13) De acordo com sua opinião, assinale a nota que você daria para cada setor da administração municipal:

A) Administração

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

B) Agricultura e Meio Ambiente

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C) Assistência Social

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D) Educação e Cultura

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

E) Finanças

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

F) Juventude

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

G) Obras e Saneamento

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

H) Saúde

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I) Conjunto da administração:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14) Na sua opinião, quais deveriam ser as (03) três áreas com mais atenção do poder público no município de São Domingos do Sul (prioridades)? Assinale 03 (três) preferências:

- Acessibilidade e Comunicação
- Administração Pública (eficiência e aprimoramento)
- Agricultura, Pecuária e Desenvolvimento Rural
- Assistência e Desenvolvimento Social
- Desporto, Cultura e Lazer
- Educação e Instrução
- Indústria, Comércio e Serviços
- Infraestrutura e Obras Públicas
- Meio Ambiente
- Mineração e Extrativismo
- Saúde e Saneamento Básico
- Segurança Pública
- _____

15) Dentre as alternativas abaixo, assinale DUAS que você julga importantes para melhorar o trabalho do SEU setor.

- Acesso à informações de outras secretarias
- Acesso à mais informações sobre o trabalho a ser realizado
- Acompanhamento e assessoria de outros profissionais
- Cumprir as ordens da chefia
- Cursos, Capacitações e Treinamento
- Fiscalização, monitoramento e controle interno
- Liberdade para realização das tarefas do seu jeito
- Motivação e entusiasmo pelo trabalho
- Regras e normas mais claras e de conhecimento geral
- Reuniões internas mais frequentes
- Ser mais reconhecido pelo trabalho realizado
- _____