

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**A MOTIVAÇÃO PROFISSIONAL E PESSOAL DOS  
SERVIDORES PÚBLICOS: O CASO DA SECRETARIA  
MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO  
MUNICÍPIO DE CAMPINAS DO SUL/RS**

**ARTIGO CIENTÍFICO**

**MARIA CRISTINA BERTA**

**SANTA MARIA, RS, BRASIL, 2014**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

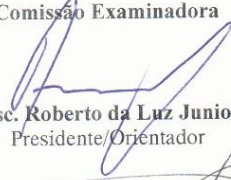
A Comissão examinadora, abaixo assinada,  
aprova o artigo científico de Especialização

**A MOTIVAÇÃO PROFISSIONAL E PESSOAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS: O CASO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS DO SUL/RS**

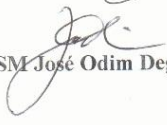
elaborado por,  
**Maria Cristina Berta**

Como requisito parcial para obtenção do grau de  
**Especialista em Gestão Pública Municipal**

**Comissão Examinadora**

  
**Msc. Roberto da Luz Junior**  
Presidente/Orientador

  
**Dr. UFSM Reisolin Binder Filho**

  
**Dr. UFSM José Odim Degrandi**

Santa Maria, 19 de Julho de 2014.

# **A MOTIVAÇÃO PROFISSIONAL E PESSOAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS: O CASO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS DO SUL/RS**

PROFESSIONAL AND PERSONAL MOTIVATION OF PUBLIC SERVANTS: THE CASE OF THE SECRETARY OF SOCIAL ASSISTANCE Campinas SOUTH / RS

**Maria Cristina Berta**

## **RESUMO:**

O presente artigo almeja identificar e analisar as questões, referente à motivação profissional e pessoal dos servidores públicos da Secretaria Municipal de Assistência Social do município de Campinas do Sul/RS. Vive-se em um momento na história da humanidade de profundas transformações e as organizações buscam alternativas para atender da melhor forma possível os usuários e clientes dos seus serviços. A temática motivação profissional está sendo discutida, mas até o presente momento não está atendendo a demanda existente nas organizações públicas e privadas, falta conscientização de sua importância para almejar resultados positivos com os trabalhadores/funcionários, ou seja, a motivação ainda é um grande desafio para todas as organizações. Sabe-se da importância motivacional para um bom andamento da prestação de serviços por parte principalmente dos servidores públicos, constata-se que pouca atenção é dada a esse setor e evidenciam-se os trabalhadores desmotivados para a realização de seus serviços. Entende-se que, com alternativas para motivar os trabalhadores, almeja-se um ambiente de trabalho com mais qualidade e produtividade, melhorando a qualidade de vida dos servidores, proporcionando saúde física e mental. Indivíduos desmotivados tornam o ambiente de trabalho, desagradável, proporcionando estresse a todos que aí convivem, ocasionando também, baixa produtividade e fraco desempenho.

**Palavras Chave:** Servidores Públicos; Motivação; Qualidade de Vida. .

## **ABSTRACT:**

This paper aims to identify and analyze issues related to personal and professional motivation of civil servants of the Municipal Social Welfare in Campinas do Sul / RS. We live in a time in human history of deep transformations and organizations seeking alternatives to meet optimally the users and customers of their services. The thematic professional motivation is being discussed, but so far is not meeting the existing demand in public and private organizations lack awareness of their importance to target positive results with the workers / employees, ie, the motivation is still a major challenge for all organizations. We know the motivational importance for the smooth progress of service delivery on the part of the mainly civil servants, it appears that little attention is given to this sector and show yourself unmotivated employees to perform their services. It is understood that, with alternatives to motivate workers, aims to become a working environment with more quality and productivity by improving the quality of life of servers, providing physical and mental health. Unmotivated individuals make the work environment unpleasant, providing stress to all who live there, also causing low productivity and poor performance.

**Key-Word:** Public Servants; Motivation; Quality of Life.

## 1 Introdução

Na atualidade a questão da qualidade nos atendimentos é essencial para uma gestão com eficiência, por isso entende-se que todos os servidores públicos/funcionários públicos devem gostar de suas funções, estarem capacitados para as mesmas e se sentirem motivados e valorizados para a execução da melhor forma possível de suas atividades em seus setores específicos.

A partir, da presente pesquisa, sobre qual a percepção dos funcionários públicos da Secretaria Municipal de Assistência Social do município de Campinas do Sul, em relação às questões motivacionais, realizou-se uma análise qualitativa, para averiguar várias questões, principalmente referente a legislação pertinente e favorável a estes servidores, o incentivo de qualificação existente nesta Secretaria, o envolvimento dos servidores públicos nas atividades e sua relação com o Gestor.

Inicialmente a pesquisa procedeu-se de forma descritiva, com pesquisa bibliográfica e documental, estudo de caso e pesquisa exploratória.

Buscou-se também no decorrer do referido trabalho, analisar algumas hipóteses importantes para o entendimento da referida temática, como: buscar informações entre os servidores sobre as suas qualificações profissionais e capacitações continuadas bem como tempo de serviço no setor público; analisar se os servidores conhecem as legislações pertinentes para a valorização profissional.

A presente pesquisa buscou identificar o entendimento dos servidores da Secretaria Municipal de Assistência Social, do município de Campinas do Sul/RS, em relação à vários aspectos sobre a motivação no serviço público.

A população alvo da pesquisa foi o quadro de funcionários da Secretaria Municipal de Assistência Social, sendo: estatutários, cargos em comissão e terceirizados.

Destaca-se como instrumento de coleta de dados o questionário, com perguntas fechadas, alternativas de respostas fixas.

A coleta dos dados foi através de contato com o responsável pela Secretaria e através de contato com os servidores. A análise aconteceu através de técnicas de análise qualitativa, com tabulação e análise dos dados, através do auxílio de revisão de literatura, identificando sempre o grau de satisfação dos servidores da Secretaria Municipal de Assistência Social.

A partir da análise dos dados, buscou-se explicar, descrever e evidenciar os dados coletados, ou seja, demonstrar por meio de argumentação as hipóteses, e através da organização da documentação das anotações, utilizar a técnica qualitativa através das formas descritivas e gráficas.

Portanto, buscou-se com a referida pesquisa identificar quais os incentivos motivacionais que promovem um maior envolvimento dos servidores públicos em seu setor, bem como se a motivação para qualificação aumenta a satisfação no trabalho dos servidores públicos e se as capacitações continuadas fazem aumentar a sua produtividade nos serviços públicos realizados.

No decorrer do referido trabalho apresenta-se o Referencial Teórico sobre a temática, trazendo autores que demonstram sua preocupação com o tema, bem como os resultados identificados com a aplicação dos questionários e para finalizar o referido artigo destaca-se as considerações finais sobre a temática.

## 2 Referencial teórico

O setor público diante das grandes transformações diárias evidenciadas em todas as áreas deve se tornar um palco de processos contínuos de inovação para atender com eficiência e eficácia toda a população, para que isso aconteça é necessário ter profissionais motivados e capacitados em suas áreas de atuação, pois quem executa e realiza o atendimento no serviço público, é o servidor, por isso, é essencial que realize as suas atividades da melhor forma possível, para se obter resultados concretos na execução de suas ações cotidianas buscando sempre a qualidade na prestação dos serviços..

Para Albarello (2006), o gestor público deve primar pelo despertar da motivação e criatividade do servidor e fomentar a criação de leis que considere o processo de capacitação, avaliação de desempenho, planos de carreira, crescimento pessoal e conscientização da importância da função pública, para obter melhores resultados, na prestação de serviços para a comunidade.

Outro fator que direciona o olhar dos gestores para a gestão de recursos humanos, está voltada para o mundo globalizado em que vivemos, pois tantas transformações chegam de forma acelerada, impulsionado todos a irem em busca de atualizações de conhecimento profissional, destaca-se os servidores públicos que estão diariamente convivendo com pessoas e prestando serviços as mesmas, por isso um incentivo, um elogio, uma motivação, os impulsiona a buscar cada vez mais atualização permanente, para desenvolver da melhor forma possível o seu trabalho, bem como melhorar a convivência no ambiente de trabalho e com os colegas. “Não basta remunerar as pessoas pelo seu tempo dedicado à organização. Isso é necessário, mas insuficiente. É preciso incentivá-las continuamente a fazer o melhor possível, a ultrapassar o desempenho atual e alcançar metas e resultados desafiantes”. (CHIAVENATO, 2004, p. 288).

Chiavenato, nos proporciona um entendimento mais definido sobre a importância de incentivar as pessoas para se obter resultados concretos, buscando sempre inovações transformadoras para esta área, pensar em alternativas, é pensar de que forma melhorar o atendimento ofertado, é pensar em realizar o atendimento com agilidade e compreensão todos que necessitarem dos serviços públicos, pois entende-se que todos os servidores estão na gestão para atender a comunidade com qualidade, e para que isso aconteça, é necessário sempre motiva-los e capacita-los para o atendimento no seu setor de trabalho, demonstrando eficiência e eficácia.

Para Brunelli (2008), recentemente a preocupação em relação ao fenômeno da motivação tem mudado de sentido. Passamos a entender que cada pessoa tem dentro de si suas próprias motivações. Aquilo que mais interessa, então, é encontrar e adotar recursos organizacionais capazes de não sufocar as forças motivacionais inerentes às próprias pessoas. O importante é agir de tal forma que as pessoas não percam a sua sinergia motivacional. Descobrimos, finalmente, que o ser humano não se submete passivamente ao desempenho de atividades que lhe sejam impostas e que tenham para ele nenhum significado.

O ser humano necessita ser compreendido e ser atendidas suas necessidades básicas para desenvolver um trabalho com qualidade, portanto deve-se pensar em suas funções fisiológicas, em sua segurança, nas questões sociais, em sua auto-estima e principalmente sua auto-realização.

Como também, Bruneli (2008), cita a pirâmide de Maslow, destacando as necessidades humanas básicas.

**“funções fisiológicas:** é o mais básico nível da hierarquia das necessidades. Em geral, corresponde aos motivos primários não aprendidos ou naturais. São as

necessidades inatas, como as de alimentação, de sono e repouso, de abrigo ou desejo sexual; **segurança**: constitui o segundo nível das necessidades humanas. Refere-se às necessidades de segurança contra perigos, ameaças, privações, doenças, instabilidade no emprego, inadequada retribuição salarial, etc.; **sociais**: este nível, de maneira aproximada, está relacionado com a vida associada do indivíduo junto a outras pessoas, nasce da natureza gregária do homem; **auto-estima**: diz respeito à necessidade de estimar a si próprio, de como a pessoa se vê e se avalia, de estimar e respeitar outras pessoas e de fazer-se respeitar e estimular por outras pessoas; **auto-realização**: são as necessidades humanas mais elevadas e que se encontram no topo da hierarquia. Representam a culminância das necessidades de todos os níveis. Significa a motivação de um indivíduo para transformar sua percepção de si próprio em realidade, em pleno desenvolvimento de todas as potencialidades de uma pessoa, inclusive da oportunidade de usar o pensamento criativo. (p. 032).

Para se chegar a resultados concretos com os funcionários, os gestores devem conhecer cada um de sua maneira, para proporcionar a todos a satisfação de seus anseios. Pois, ser servidor público é viver exposto a críticas e argumentações, pois são cargos públicos de interesse de muitos da população. Todos querem ser reconhecidos por seu trabalho e empenho, mas nem sempre isso é visível, tanto quanto pelos gestores, como pela comunidade que os mesmos representam.

Em municípios menores, evidenciam-se muito as questões culturais, onde as ações de caráter partidário influenciam muito o desenvolvimento de uma gestão pública. O que se almeja hoje, com todas essas transformações, existente no setor público, são ações concretas de reconhecimento e valorização, independente de siglas partidárias.

Entende-se também que “como cidadão, o funcionário público, em qualquer nível pode votar em quem bem entender nas eleições, mas, na condição de agente do poder público, ele deverá cumprir com exatidão as determinações superiores sempre é claro que essas forem legais”. (COELHO, 2009, p. 42).

Pensar em funcionário públicos/servidores públicos é entender também que todos são cidadãos de direitos, e almejam sempre através de um concurso público a estabilidade, muitas vezes não atendendo as exigências do cargo. Além dos gestores buscarem alternativas para inovar e motivar a área pública, os servidores devem primeiramente serem ouvidos e entendidos, e devem também se dedicarem as suas funções.

Pesquisar este setor é um desafio, pois entender o ser humano está além de nossas perspectivas, mas pretende-se buscar a partir deste estudo alternativas para uma melhor convivência entre os setores públicos de um órgão gestor, ou seja, tornar o ambiente de trabalho agradável para a convivência de todos, proporcionando assim saúde física e mental, pois entende-se que a missão de qualquer organização pública é o atendimento à sociedade, ou seja, a prestação de serviço para todos os cidadãos.

Como no setor público, almeja-se a prestação de serviços, visando o bem-estar social, busca-se a qualidade em seus atendimentos. Para AFONSSO E ROCHA (2010), a maneira como os empregados são tratados na organização onde trabalham, os tipos de normas e valores, os tipos de autoridade e poder exercido, tudo isto tem influência nas ações e nos motivos que os levam a agir.

Por esta razão e pela convivência no setor público destaca-se a importância de funcionários motivados para a execução de suas tarefas, conforme Albrecht (1992, p.30), citado por AFONSSO e ROCHA (2010), “se uma pessoa for bem remunerada, tiver uma função agradável, mantiver uma relação positiva com seu superior, vislumbrar oportunidades de progresso, então a qualidade de vida no trabalho será elevada para ela”.

Compreende-se que a qualidade dos serviços, serão visíveis a partir, do momento que os indivíduos envolvidos estão seguros e motivados para atender as suas atribuições. Servidores motivados transformam qualquer ambiente, envolvendo-se e comprometendo-se

com o desenvolvimento de todas as atividades de seu setor, contribuem com alternativas e sugestões de mudanças para melhorar a execução de suas ações.

Entende-se que a responsabilidade de atender todas as demandas de uma população e dos indivíduos é do Estado, COELHO (2009, p.15), destaca que Estado é “[...] a organização que exerce o poder supremo sobre o conjunto de indivíduos que ocupam um determinado território. E quando falamos de exercício do poder, estamos nos referindo à capacidade de influenciar decisivamente a ação e o comportamento das pessoas”.

Como é o Estado que define esse poder de influenciar as pessoas, entende-se que necessita de servidores capacitados e motivados para desenvolver suas tarefas, ou seja, que suas ações satisfaçam os indivíduos que representam, pois o Estado como um todo toma decisões em nome de uma coletividade que ele representa, no entanto, é necessário que essas decisões sejam adequadas a realidade de sua população.

### 3 Apresentação e discussão dos resultados

A presente pesquisa buscou identificar o entendimento dos Servidores da Secretaria Municipal de Assistência Social, do município de Campinas do Sul/RS.

O questionário foi aplicado ao um total de 13 funcionários, destes 10 responderam e três não tiveram interesse em participar na referida pesquisa. Inicialmente se analisou o perfil dos entrevistados e diagnosticamos que:

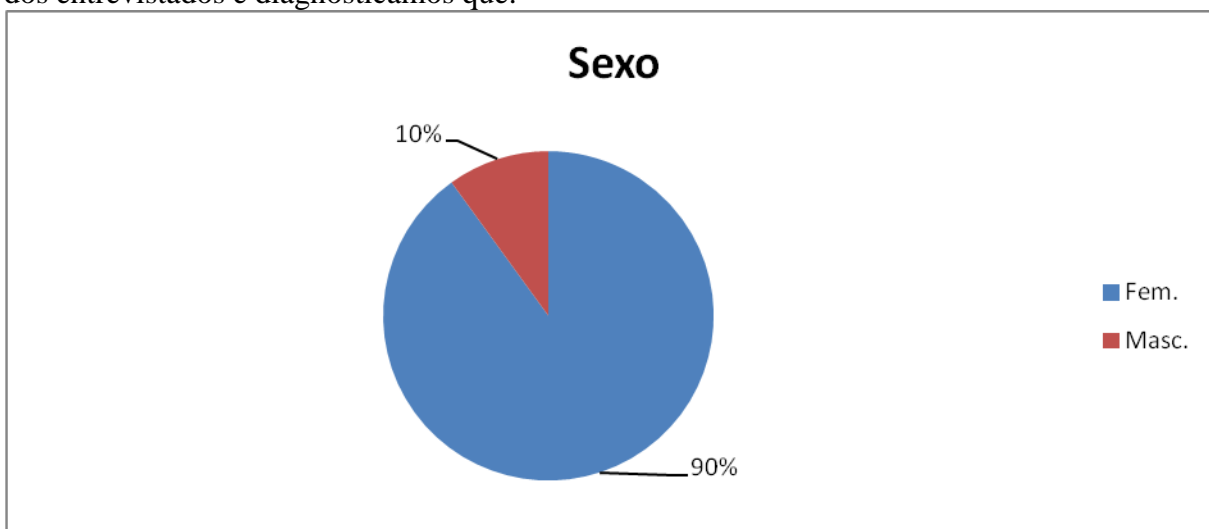


Figura 1: Sexo dos entrevistados

Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

De acordo com a referida figura, identificou-se que a maioria dos profissionais que exercem suas funções na Secretaria Municipal de Assistência Social, bem como no CRAS- Centro de Referência de Assistência Social é do sexo feminino, alguns concursados, outros Cargos de Confiança e Terceirizados.

Apenas 10% é do sexo masculino, todas as ações envolvem profissionais capacitados e qualificados, independente de sexo, ou faixa etária. As atividades são voltadas para crianças, adolescentes, jovens, mulheres, famílias e idosos, através de oficinas socioeducativas, musicalidade e ações de bem estar, lazer e auto estima, no entanto, todos os profissionais devem ter condições para desempenhar suas ações com qualidade.

Com relação à Escolaridade, identifica-se o que segue na figura 2:

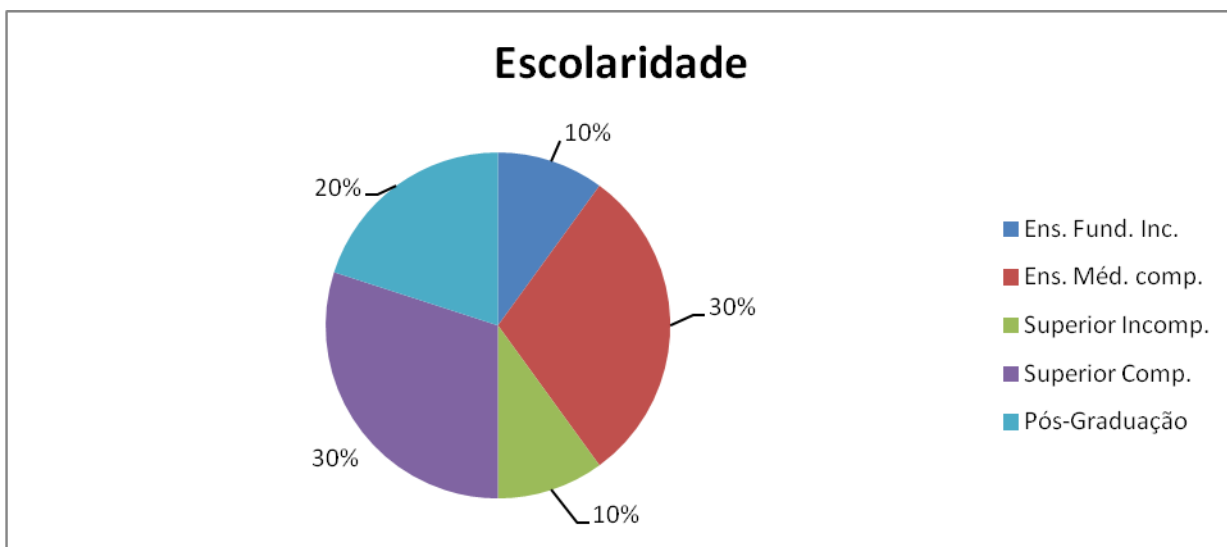


Figura 2: Escolaridade dos entrevistados  
 Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Identificou-se que a maioria possui Ensino Médio Completo e Ensino Superior, o que facilita a realização do trabalho na área da Assistência Social, mas 10% dos entrevistados possuem apenas Ensino Fundamental Incompleto, podendo muitas vezes dificultar o entendimento das ações e normas desta área da referida pesquisa.

Muitos dos profissionais são contratados através de empresas, por período temporário ou Cargo de Confiança, dificultando muitas vezes a continuidade de trabalhos que são desenvolvidos por um longo prazo. Esta realidade é vivenciada principalmente em municípios de pequeno porte, como Campinas do Sul/RS, onde a cada troca de gestão, há também troca de funcionários que não são concursados, pode-se dizer que há um atraso na realização das atividades, pois até que todos os envolvidos entendam o que é realmente a área da Assistência Social, precisa-se de praticamente anos, e observa-se também que quando os gestores estão entendendo o significado da Política de Assistência Social, muitas vezes ocorre a troca de todos os gestores. Pensar e entender a Assistência Social como Política, é uma tarefa difícil, e esta discussão ocorre há vários anos, para que todos possam realmente entender e visualiza-la como Política e não como assistencialismo.

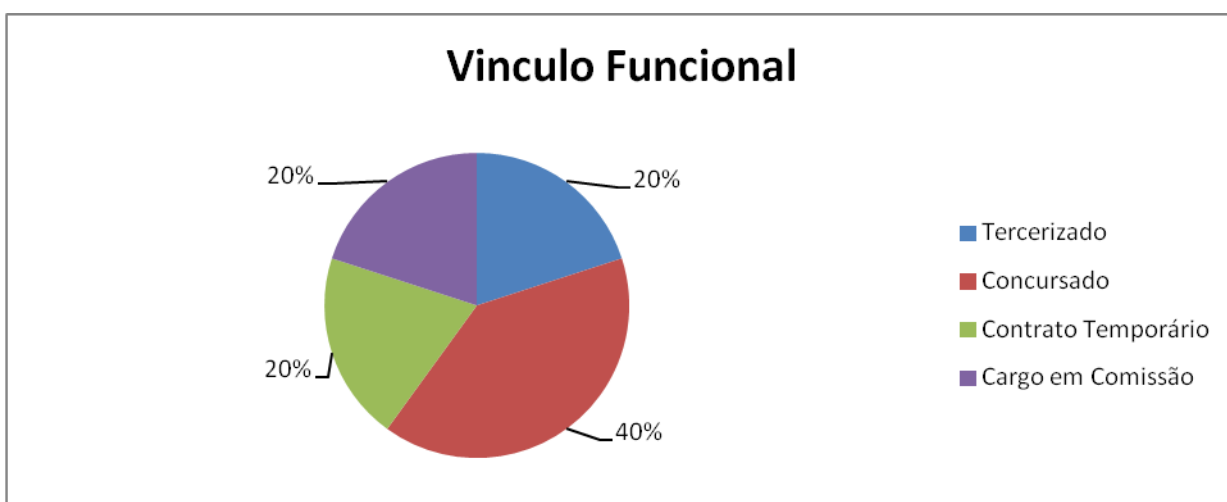


Figura 3: Vínculo funcional  
 Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014).



A partir deste entendimento pode-se dizer que apenas 40% dos funcionários são concursados, outros cargos de fundamental importância para a área são terceirizados, e contratos temporários, entende-se, portanto, que quando há troca de funcionários, existe também uma maior demanda de atendimentos, pois o novo profissional necessita de um tempo de adaptação, para conhecer a realidade do setor e a realidade da sociedade e dos usuários da Política de Assistência Social, esse fator dificulta a continuidade da realização das atividades, uma vez que, os usuários estão acostumados com as atividades e com os profissionais, com há troca todo o sistema é modificado, novos profissionais, novas ações, novas atividades.

Para se ter bons resultados, deve-se criar vínculos com os usuários, como ocorre a troca este vínculo leva tempo para ser criado, tornando o ambiente de realização das atividades desmotivado.

A partir desta realidade, pode-se observar também, o tempo de serviço, onde se identifica que a grande maioria trabalha menos de dois anos, conforme gráfico que segue.

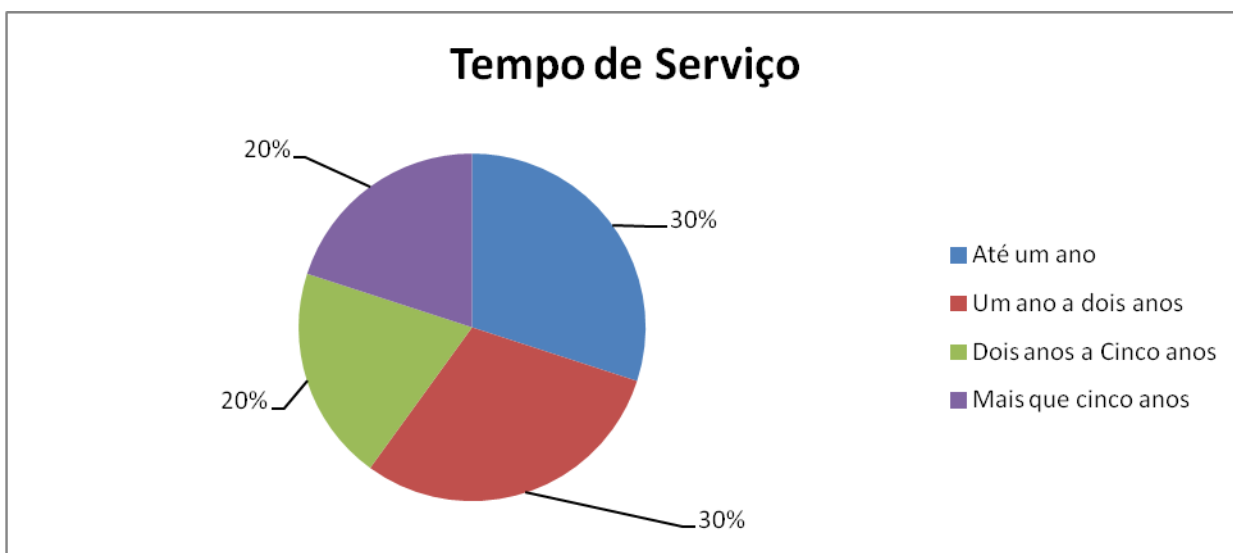


Figura 4: Tempo de Serviço  
Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

No setor público a prestação de serviço aos usuários é de fundamental importância, pois todos que procuram esses serviços almejam ser bem atendidos, com profissionais capacitados e motivados. Nos município de Pequeno Porte, onde cada troca de gestão há substituição de profissionais, dificulta o andamento da prestação de serviço para a comunidade, pois como já citado, os técnicos necessitam de tempo para ter conhecimento do andamento das atividades de cada setor, e isso atrasa o andamento de algumas ações.

Como demonstra a figura, 30% dos servidores trabalham na Secretaria a menos de um ano, apenas 20% trabalha neste setor a mais de cinco anos, o restante trabalha 20% a dois a cinco anos e 30% a um ano a dois anos.

Este setor necessita de servidores concursados que realizem atividades contínuas para o público atendido, são exigências Federais, mas nem todos os municípios atendem estas obrigações principalmente os municípios de pequeno porte, como é o caso do Município de Campinas do sul, com 5.506 habitantes.

#### **Como você visualiza a sua autonomia para propor melhorias na execução do seu trabalho?**

As respostas dessa questão possibilita identificar o grau de autonomia dos funcionários, como mostra a figura a seguir:

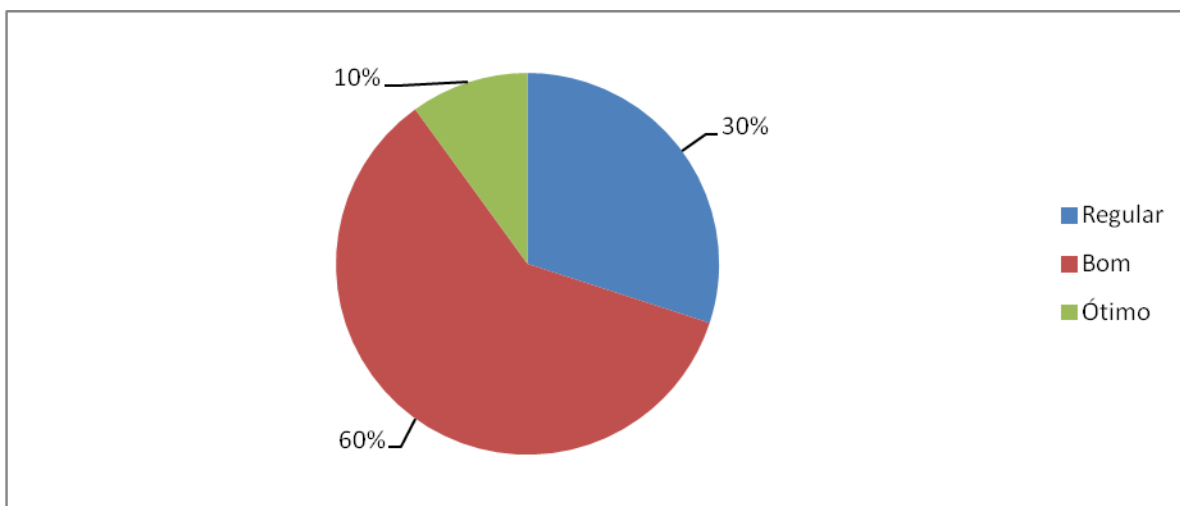


Figura 5: Autonomia dos entrevistados

Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Entende-se por autonomia, segundo Gohn (2005, pag. 33), “[...] autonomia se obtém quando se adquire a capacidade de ser um sujeito histórico, que sabe ler e reinterpretar o mundo; quando se adquire uma linguagem que possibilita ao sujeito participar de fato, compreender e se expressar por conta própria”.

Identificamos que este ponto se torna positivo, pois 60% respondeu que está bom o andamento da autonomia dentro do setor da pesquisa, o que se pode destacar que facilita o andamento das ações e atividades, pois nesta área, o objetivo principal a execução de atividades que envolvem famílias, crianças, adolescentes e idosos, com ações socioeducativas, profissionalizantes e de lazer.

Para que todas essas ações sejam realizadas da melhor forma possível, todos devem estar realizados pessoalmente e profissionalmente, ou seja, gostar do que faz e estar trabalhando em ações que os motive à execução.

**O Trabalho que executa realiza você pessoalmente e profissionalmente?**

Os dados levantados, através da aplicação do questionário na Secretaria Municipal de Assistência Social do Município de Campinas do Sul/RS, sobre a questão em destaque, estão expressos graficamente na figura como segue.

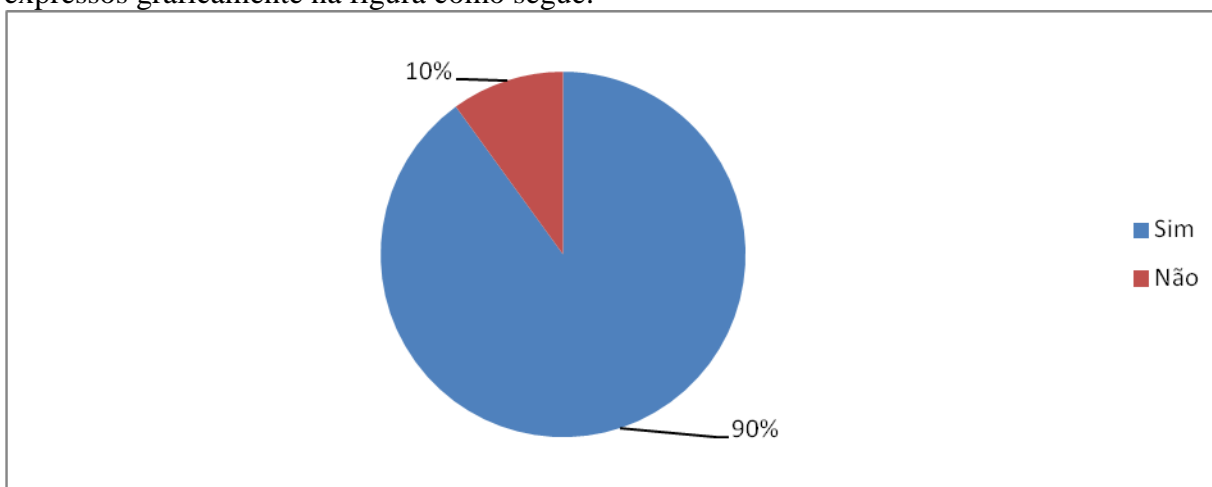


Figura 6: Realização Pessoal e Profissional

Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Destaca-se através do referido questionamento que a grande maioria sente-se realizado pessoalmente e profissionalmente, mas mesmo assim, alguns dos profissionais, destacaram

que não estão realizados com suas funções na Secretaria em questão, conforme gráfico observado.

Mas identificou-se também, que os profissionais que não estão realizados pessoalmente e profissionalmente, executam suas obrigações sempre da melhor forma possível, pois neste momento, necessitam deste trabalho para atender suas necessidades básicas, e estão em busca do trabalho ideal, onde possam se sentir realizados e valorizados profissionalmente e pessoalmente.

**As suas ideias de inovação e sugestões para criação são ouvidas pelos gestores?**

As respostas sobre a questão em pauta estão graficamente representadas na figura a seguir.

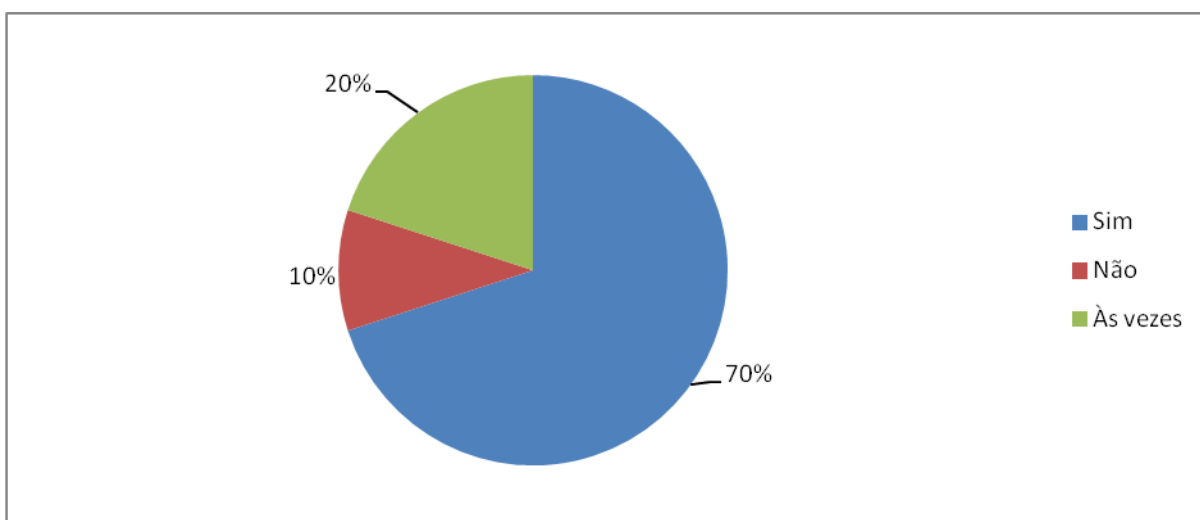


Figura 7: Inovações e sugestões  
Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Outra questão importante é sempre a opinião dos funcionários em relação ao setor, se as mesmas são atendidas e aceitas ou não, identificou-se que 70% responderam que o Gestor aceita suas ideias para inovar e suas sugestões, isso demonstra que o gestor está preocupado em inovar o seu setor.

Uma parte dos funcionários responderam que às vezes não são ouvidos ou suas ideias não são aceitas, sendo, no entanto, 30%, o que caracteriza um número expressivo. A partir, deste questionamento, pode-se dizer que os funcionários sentem-se desmotivados quando suas sugestões e ideias não são aceitas pelos gestores, isso se torna um problema a ser enfrentado em equipe para obter resultados positivos.

Uma sugestão para atender esta demanda é realizar reuniões semanais com toda a equipe, para discutir em conjunto ações para melhorar as atividades dentro do referido setor pesquisado. Trabalhar em equipe e ouvir as sugestões e ideias é valorizar todos que fazem parte deste ambiente de trabalho.

Pois todos pensam de forma diferente, e com certeza demonstram ideias para realizar ações voltadas para suas atividades, cada nova ação é uma motivação para os usuários e para os servidores, mostrando para toda a comunidade os frutos de seu serviço, divulgando sempre suas ações nos meios de comunicação.

**Você é reconhecido pelo trabalho que executa?**

Esta questão demonstra o grau de reconhecimento dos funcionários da Secretaria Municipal de Assistência Social do município de Campinas do Sul, RS, conforme gráfico que segue:

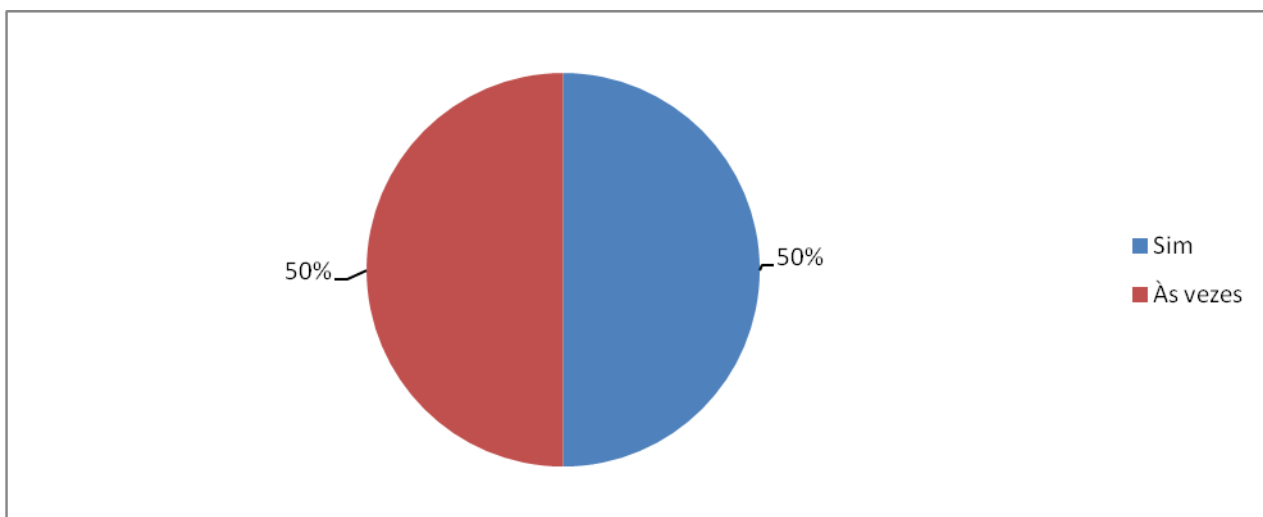


Figura 8: Reconhecimento pelo trabalho  
 Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Bem como, o reconhecimento pelo trabalho executado pelos funcionários, é um dos motivos de desmotivação profissional, pois entende-se que todos se esforçam de acordo com seus conhecimentos, e habilidades para atender da melhor forma possível o público alvo, ou seja, os usuários do serviço público.

Sabe-se também, que alguns funcionários não tem o reconhecimento dos gestores, porque não se esforçam de maneira a demonstrar seu entusiasmo e interesse pelo seu cargo, em muitos casos os servidores não procuram melhorar para ter resultados positivos em seu trabalho.

Com relação ao reconhecimento pelo trabalho realizado pelos funcionários públicos, identificamos que 50%, sentem-se reconhecidos e 50%, destacou que apenas às vezes, o gestor reconhece suas ações com entusiasmo, motivando-o a continuar a se esforçar para a execução de suas atividades.

Acredita-se que deve-se criar alternativas para melhorar este índice, uma vez que, todos devem ser reconhecidos pelo desempenho do seu trabalho para se sentirem com auto-estima elevada.

Este item demonstra e fortalece nosso questionamento, uma vez que, a motivação no trabalho é essencial para obter resultados construtivos e ofertar da melhor forma possível um atendimento adequado aos usuários da política, ou seja, no caso da Secretaria Municipal de Assistência Social do município de Campinas do Sul, deve-se atender com qualidade os usuários que vivem em situação de vulnerabilidade social, que procuram esta Secretaria quando estão em situação de risco, quando suas necessidades básicas não são atendidas, como alimentação, habitação, saneamento básico, educação, bem-estar, cursos profissionalizantes.

Trabalhar nesta Secretaria é entender a realidade de cada usuário desta política, e mais do que isso é conhecer sua realidade e buscar alternativas para a garantia de direitos e a autonomia dos mesmos.

Neste caso necessita-se de servidores/funcionários públicos, capacitados e motivados para mudar a realidade que se encontram muitas famílias que vivem em vulnerabilidade e risco social.

**Você tem responsabilidades com o trabalho que realiza?**

As opiniões sobre essa afirmativa, se os servidores públicos tem responsabilidades com o trabalho que realizam, estão demonstradas graficamente na figura a seguir:

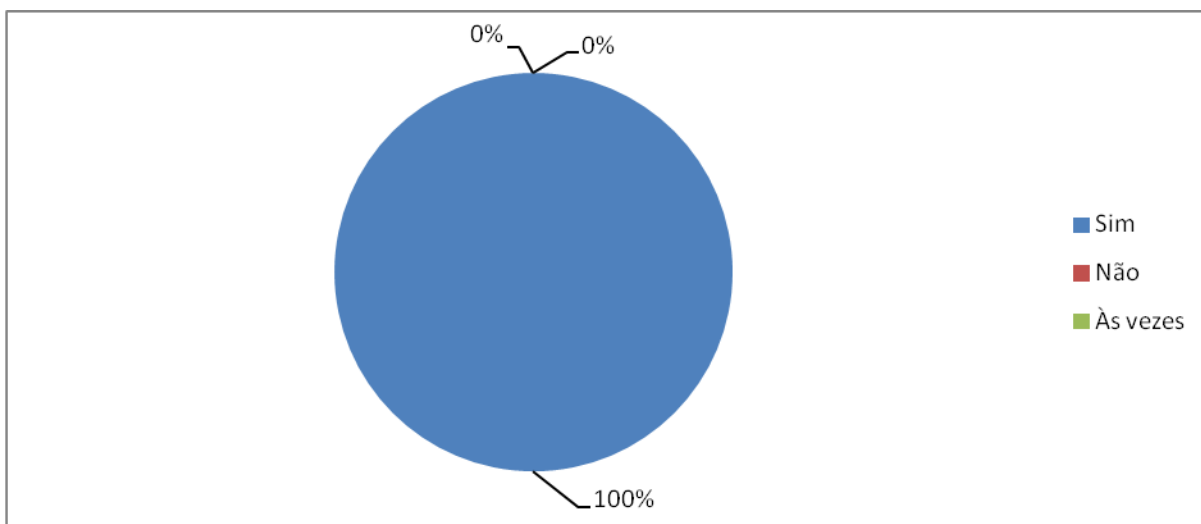


Figura 9: Responsabilidade com o trabalho  
 Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Um dos itens abordados na referida pesquisa foi com relação à responsabilidade de cada funcionário na execução do seu trabalho, identificamos que 100% dos mesmos responderam que possuem responsabilidade com relação as suas atividades, conforme figura destacada.

Este dado destaca como é importante o funcionário sentir que possui responsabilidades com relação à execução de suas atividades, pois é uma maneira de sentir-se valorizado e responsável, pela prestação de serviço no seu setor. É demonstração de confiança, em relação ao gestor/funcionários.

**O seu Gestor convida você para participar das decisões do seu setor?**

Esta questão demonstra se o servidor é convidado a participar das decisões de seu setor.

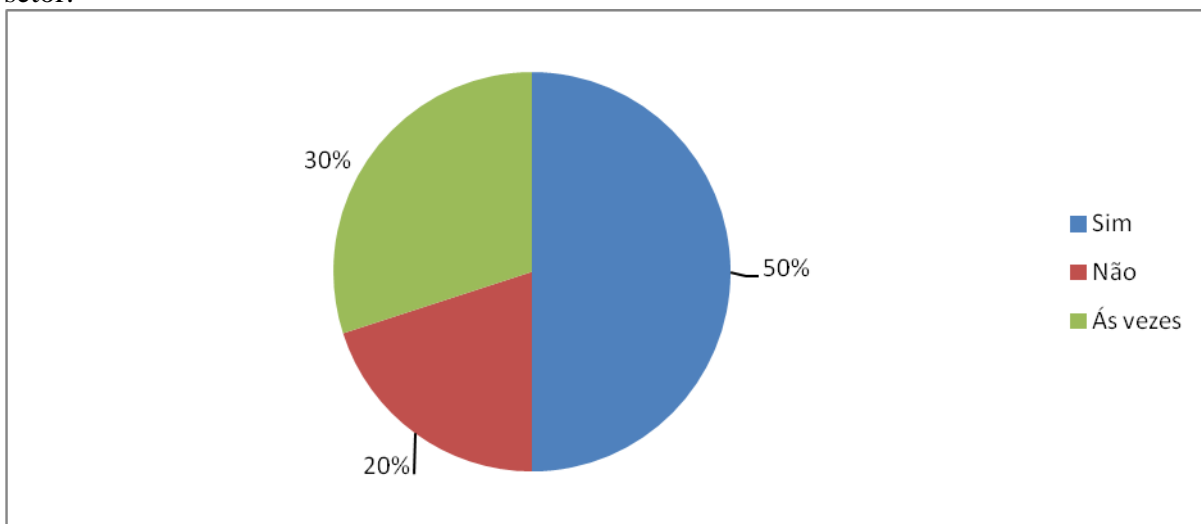


Figura 10: Participações nas decisões do setor  
 Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Confiança, é essencial para um bom relacionamento entre os funcionários de um setor, a partir deste ponto de vista, é possível entender e discutir sobre a questão da participação dos funcionários nas decisões dentro da Secretaria pesquisada.

Uma vez que, para GOHN (2005, pag. 30), “[...] participação como processo de vivência que imprime sentido e significado a um grupo ou movimento social, tornando-o

protagonista de sua história, desenvolvendo uma consciência crítica desalienadora, agregando força sociopolítica a esse grupo ou ação coletiva gerando novos valores e uma cultura política nova”.

Entende-se que participação dos funcionários nas decisões contribui para os mesmos se tornarem protagonistas de sua própria função e história, alcançarem seus objetivos e melhorar cada vez mais a qualidade da prestação de serviços.

Identificou-se que 50% dos funcionários pesquisados, destacaram que participam das reuniões convocadas pelo gestor e colaboram nas tomadas de decisões, mas outro número significativo destacou que às vezes é chamado para colaborar nas decisões pertinentes ao setor.

### **Você conhece a Legislação Municipal pertinente aos Servidores Públicos?**

Os dados levantados através da aplicação do questionário na Secretaria Municipal de Assistência Social, sobre o conhecimento da Legislação Municipal, estão expressos graficamente na figura a seguir:

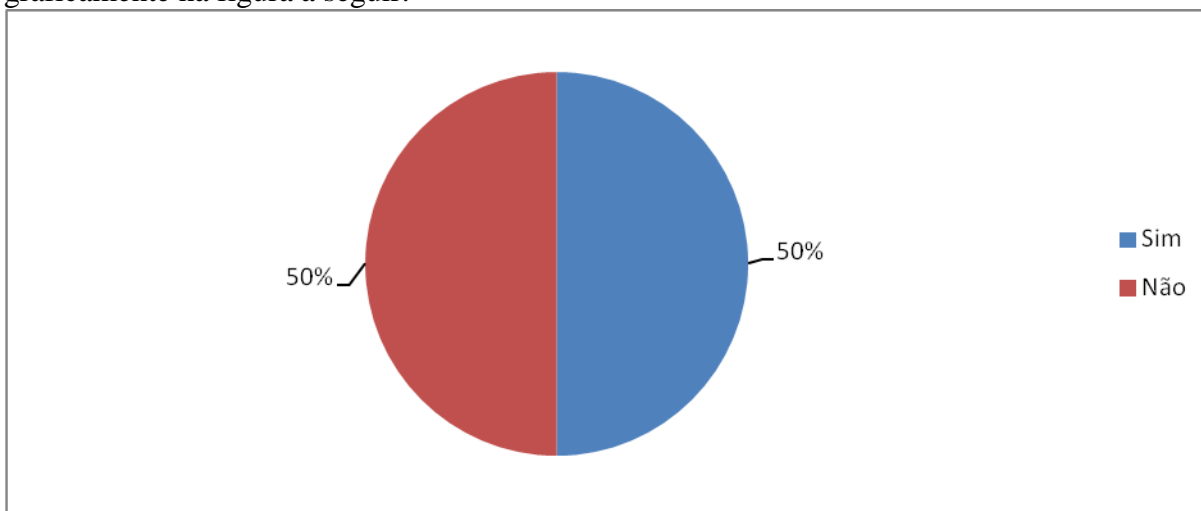


Figura 11: Conhecimento da Legislação Municipal  
Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Um questionamento muito importante no serviço público é sobre a legislação Municipal pertinente aos funcionários, pois na Lei e no Regimento dos Servidores Públicos, encontram-se todos os direitos e deveres dos funcionários, mas identificamos que 50% dos entrevistados não conhecem a legislação, não leram e não possuem informações sobre a mesma.

Acredita-se que todos devem ter este conhecimento, pois o Serviço Público é gerido por Leis, e todos devem ter este entendimento e orientação sobre seus deveres e direitos.

Prestar Serviços em órgãos públicos requer entender como funciona esta organização, bem como procurar ler e conhecer todas as leis, e manter-se informado sobre as atualizações e emendas das legislações.

Buscar conhecer a Legislação do Serviço Público é garantir todos os seus direitos como funcionários, bem como, defender-se quando necessário. Acredita-se que esse papel de informar os servidores sobre seus direitos é do Sindicato dos Servidores Públicos, existente no município de Campinas do Sul/RS.

### **Como é o relacionamento entre as pessoas da equipe que faço parte?**

Os dados levantados através da aplicação do questionário na Secretaria Municipal de Assistência Social, sobre a questão de relacionamento da equipe, estão expressos graficamente como segue.

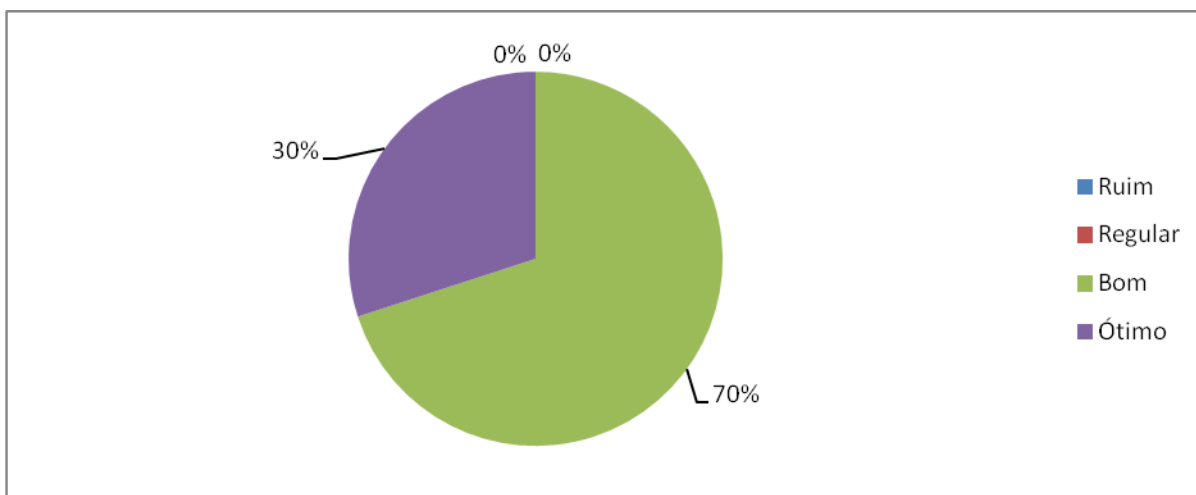


Figura 12: Relacionamento das Pessoas da Equipe  
 Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

A figura apresentada demonstra a relação entre a equipe de trabalho, se o relacionamento é bom ou ruim, ou ótimo, identificou-se que 70%, considera bom, isso demonstra a importância de ter uma boa convivência entre os funcionários, para ter resultados no trabalho.

Observa-se que a questão do coleguismo é um motivo de satisfação para os funcionários, os motivando a realizar um trabalho com qualidade.

**Como você considera seu relacionamento com a chefia?**

As respostas à questão podem ser observadas no gráfico abaixo:

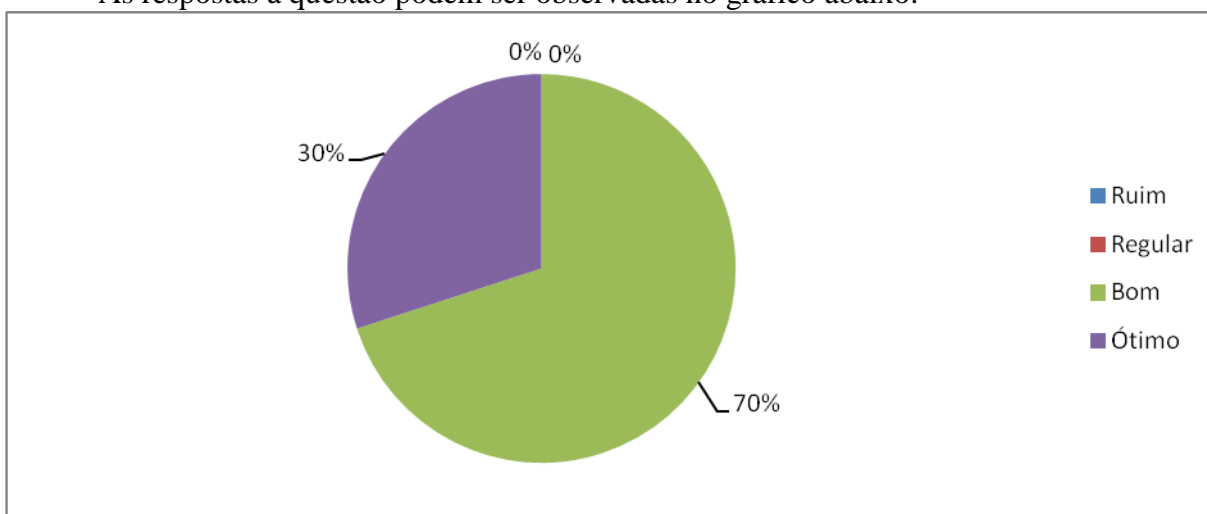


Figura 13: Relacionamento com a Chefia  
 Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Observando a figura em destaque, pode-se dizer que 70% dos entrevistados responderam que consideram bom o relacionamento com o chefe, um dado que agrega valores e pontos positivos ao desenvolvimento do trabalho executado na Secretaria Municipal de Assistência Social, do município de Campinas do Sul/RS. Os funcionários relatam que possuem um bom contato com a chefia, que o mesmo os escuta e discute questões referentes às ações e atividades do setor.

**Para você a sua remuneração é:**

As respostas referentes à remuneração podem ser observadas na figura a seguir:

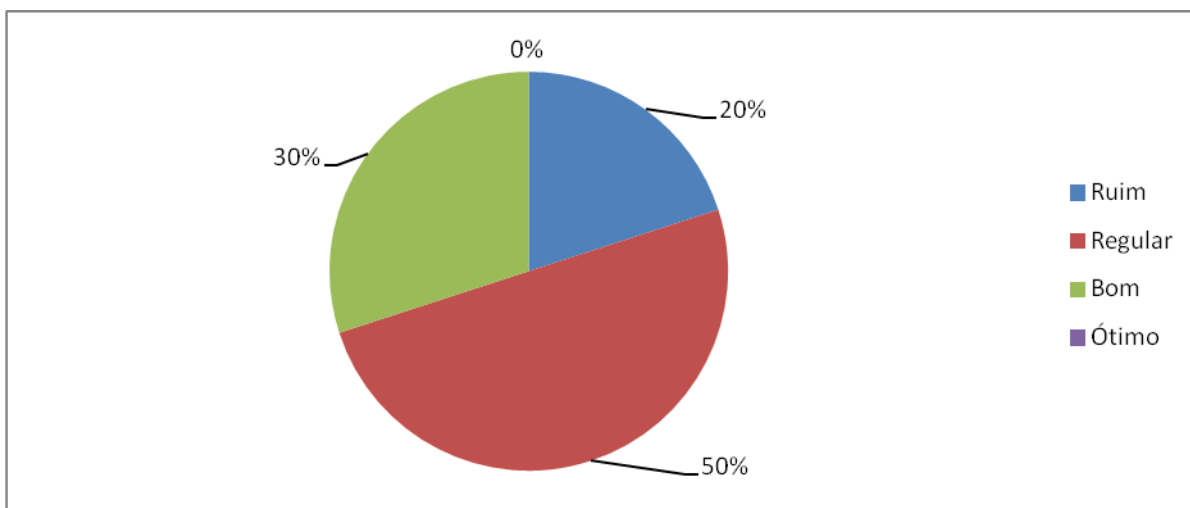


Figura 14: Remuneração

Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

A pesquisa apontou que a maioria dos funcionários responderam, que a sua remuneração é regular, ou seja, 50% dos entrevistados não estão satisfeitos com a remuneração, o que torna um índice de insatisfação na execução da prestação de serviços, entende-se que servidores remunerados conforme suas atribuições e funções, desenvolve melhor suas atividades e colabora para motiva-los a contribuir na melhora da qualidade dos serviços prestados no seu setor.

**Como você analisa a comunicação e divulgação das informações na sua Secretaria?**

No que se refere à pergunta em questão, pode-se observar o gráfico a seguir:

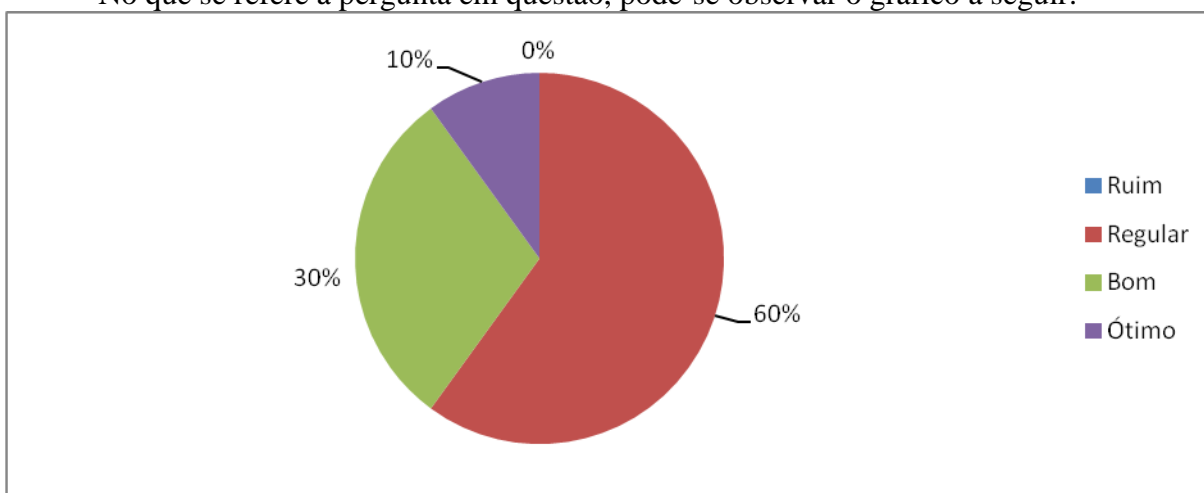


Figura 15: Comunicação e Divulgação na Secretaria

Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Ao analisar o referido gráfico, pode-se destacar que a comunicação dentro da Secretaria entre os profissionais não é proveitosa, pois 60% dos entrevistados destacaram que a comunicação é regular, o que divulga muito a realização dos trabalhos, e 10% acredita que a comunicação e divulgação das informações é ruim, apenas 30% respondeu que a comunicação está na escala de bom.

Este é mais um fator que dificulta a motivação dos funcionários para a execução de suas atividades, pois se não há comunicação e divulgação dentro de cada setor, possibilita uma insatisfação em relação aos funcionários, pois os usuários solicitam informações de ações



a serem realizadas e os prestadores de serviços encontram muitas vezes dificuldades de informa-los por falta de conhecimento da referida informação.

### **Durante o período de um ano, em quantas capacitações você participou?**

Este dado, nos mostra se há ou não incentivos dos gestores para capacitações dos funcionários públicos.

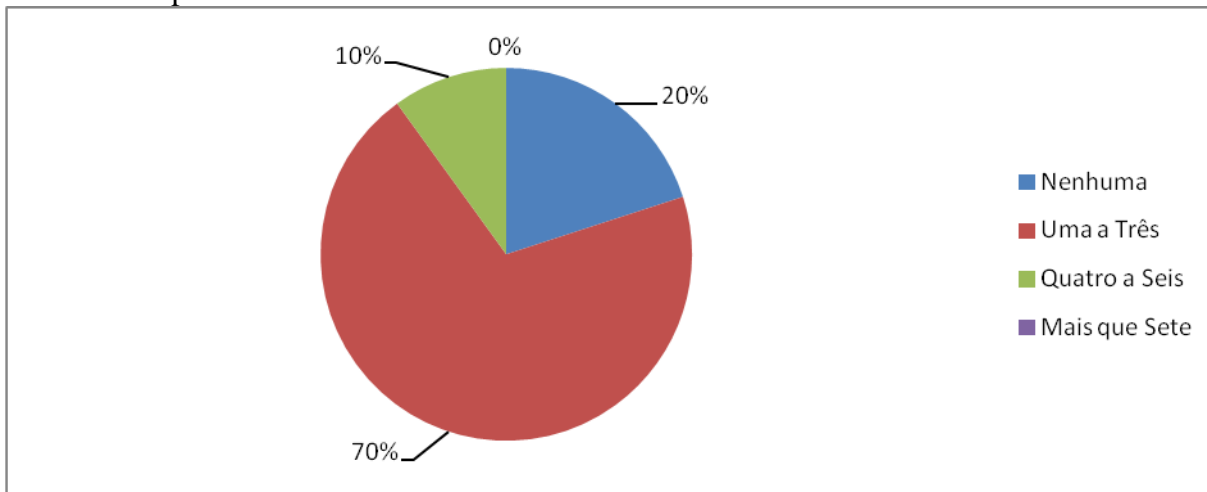


Figura 16: Capacitações

Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Observa-se que um dado significativo de funcionários não participaram de nenhuma capacitação no período de um ano, ou seja, 20% dos entrevistados, 70% participou de uma a três. Esta informação é muito importante, pois demonstra o grau de incentivo a capacitações dos gestores, sabe-se e acredita-se que participar em cursos, seminários, congressos, palestras, sempre motiva quem participa a retornar para suas atividades com novas ideias e entusiasmo, pois é uma forma de reciclagem de conhecimento, fortalecimento e aprendizagem, este é o enfoque.

Podemos nos questionar e destacar se funcionários sem capacitações se sentem motivados a realizar o seu trabalho?, ou pode-se dizer, que quando apenas uns participam de capacitações e outros não, estes que não participam, sentem-se excluídos no seu ambiente de trabalho?. Deve-se criar uma forma de incentivar todos os funcionários a participar de capacitações, bem como, proporcionar oportunidades para os mesmos participarem.

### **Quais os locais de Capacitações?**

A resposta a este questionamento pode ser observado na figura em destaque:

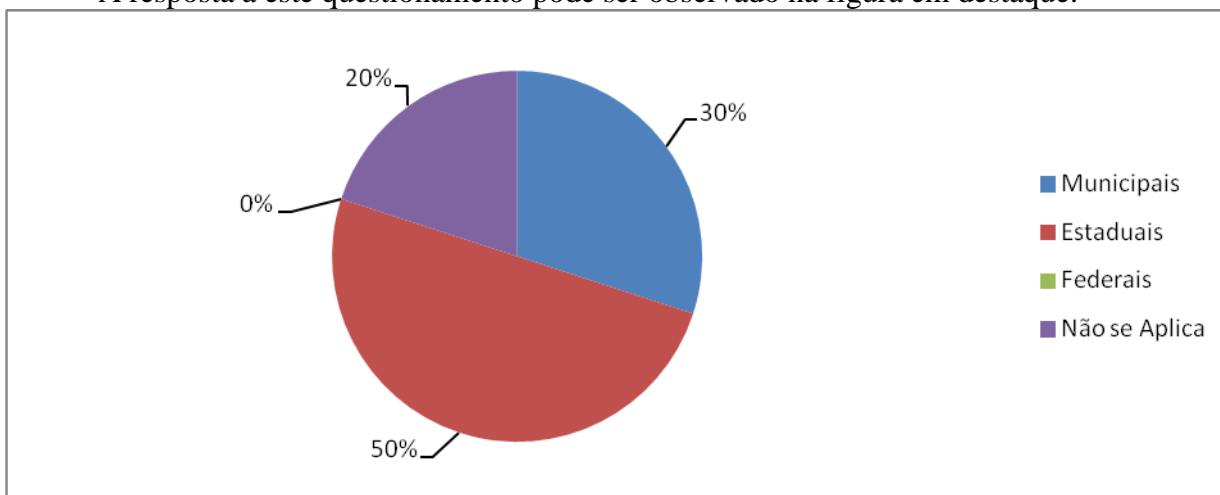


Figura 17: Locais de Capacitações

Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Continuando a análise das capacitações, pode-se destacar que dos funcionários que participaram de capacitações 30%, participou em capacitações municipais e 50% Estaduais, o que demonstra que nem todos saíram do município para participar em ações do Estado ou do Governo Federal, apenas alguns, ou seja, identificamos que os mesmos que participaram de uma a três vezes em capacitações durante um ano, foram os que participaram nas capacitações Estaduais, os demais permaneceram apenas no município. Mais uma vez, destaca-se que apenas alguns funcionários estão sendo beneficiados com capacitações, dados que proporcionam insatisfação nos demais.

#### **Formas de ressarcimento das capacitações?**

Observa-se a resposta a este questionamento no gráfico a seguir:

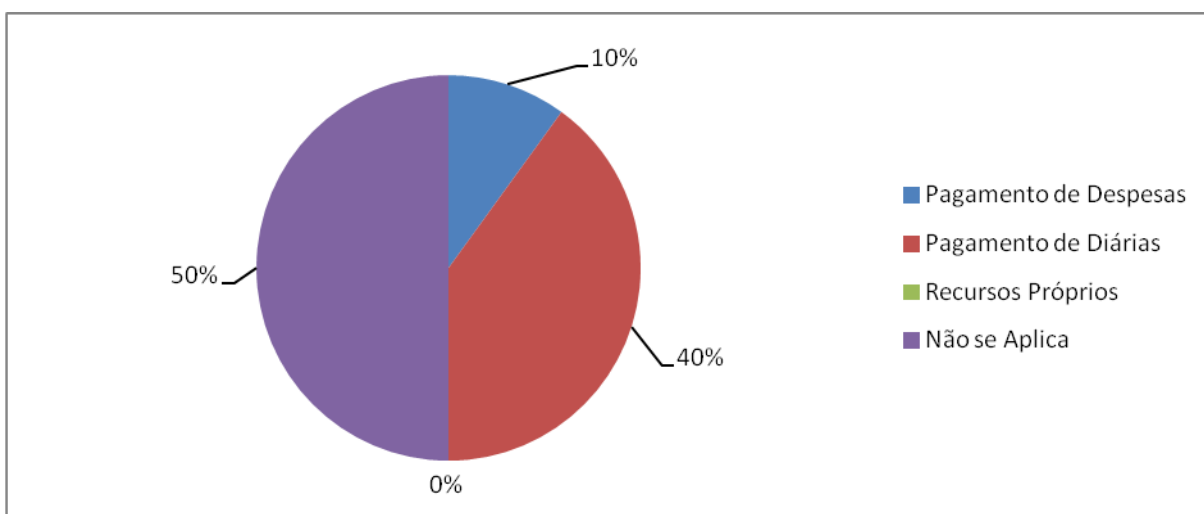


Figura 18: Formas de ressarcimento das capacitações

Fonte: Retirado dos dados da pesquisa (2014)

Estes dados continuam a nos fazer refletir sobre o incentivo dos gestores referente a capacitações dos funcionários públicos municipais, observa-se que apenas 40% dos entrevistados receberam diárias para participarem das capacitações, ou seja, entende-se que pagamento de diária para os funcionários é Lei Municipal, e todos que participarem em capacitações fora do município deve receber este ressarcimento. Observa-se, portanto, que a Lei não está sendo cumprida, porque nem todos receberam o pagamento de diária para participar das capacitações, pode-se dizer também, que o pagamento de diárias é uma forma de motivação dos funcionários. Há anos, observa-se esta dificuldade de os funcionários participarem das capacitações e receberem as diárias, este item demonstra um alto grau de insatisfação dos mesmos com relação ao seu setor de trabalho, pois novamente apenas alguns recebem este ressarcimento outros apenas pagamento de despesas.

#### **4 Considerações finais**

A referida pesquisa exploratória, permitiu analisar a situação dos servidores públicos da Secretaria Municipal de Assistência Social, do município de Campinas do Sul/RS. A partir, da aplicação do questionário com os servidores e análise dos resultados, pode-se destacar que a grande maioria dos servidores, encontram-se insatisfeitos com seu trabalho, em relação à remuneração, a falta de incentivo às capacitações, falta de comunicação interna.

Outra questão que dificulta o andamento das atividades é com relação ao tempo de serviço dos servidores, pois identificou-se que 60% dos entrevistados estão na Secretaria a menos de dois anos, isso torna difícil a continuidade da realização dos trabalhos, ou seja, pode-se perceber que há cada troca de gestão é visível à troca da maioria dos servidores, isso acontece porque os mesmos não são concursados.

Com relação ao conhecimento da legislação referente aos servidores, identificou-se que 50% dos servidores não conhecem, esta legislação é essencial para os mesmos saberes de seus direitos e deveres e buscarem por um ambiente de trabalho com qualidade.

Ao finalizar a pesquisa vários pontos foram observados e pretende-se encaminhar sugestões para uma melhor convivência entre os setores, principalmente referente à Secretaria Municipal de Assistência Social.

Acredita-se que a motivação é essencial para um bom desempenho do ser humano em suas atividades, e para que isso aconteça o ideal é realizar ações voltadas para a motivação dos servidores e os mesmos buscarem alternativas para desempenhar suas funções com qualidade.

Conclui-se, portanto, que várias questões podem e devem ser melhoradas dentro do setor pesquisado, mas algumas questões como, relacionamento com a chefia e relacionamento com o pessoal da equipe pode ser considerado como um ponto positivo.

Sugere-se também, que está pesquisa seja feita com todos os servidores da Prefeitura Municipal de Campinas do Sul, para averiguar o grau de satisfação entre os vários cargos existentes, principalmente na Secretaria de Obras e Secretaria de Saúde.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, Ligia M. F.; ROCHA, Henrique M. Fatores Organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços presados. Disponível em [http://www.aedb.br/seget/artigos10/234\\_SEGeT\\_Fat\\_Organizacionais\\_c\\_autores.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos10/234_SEGeT_Fat_Organizacionais_c_autores.pdf). Acessado em 07 de abril de 2014.

ALBARELLO, Cristiane Botezini. **O papel do Administrador na gestão pública.** Revista de Administração, Frederico Westphalen, v. 5, n°9, p. 49-71, dez. 2006.

BRUNELLI, Maria da Graça Mello. **Motivação no Serviço Público.** Disponível em [http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/sma/usu\\_doc/maria\\_da\\_graca\\_mello\\_brunelli.\\_tcc.pdf](http://proweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/sma/usu_doc/maria_da_graca_mello_brunelli._tcc.pdf) . Acessado em 01/11/2013

COELHO, Ricardo Correa. **O público e o privado na gestão pública.** Florianópolis: CAPES:UAB, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

GOHN, Maria da Glória. **O protagonista da sociedade civil: movimentos sociais, ONGs e redes solidárias.** São Paulo: Cortez, 2005.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração.** Florianópolis:CAPES:UAB, 2009.

## APÊNDICE

APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO (conforme BRUNELLI, (2008)).

QUESTIONÁRIO  
QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

**1- PERFIL DO SERVIDOR PESQUISADO:**

- Nome: (opcional)
- Idade:
- Sexo:
- Escolaridade:
- Vinculo funcional:
- Cargo:
- Tempo de Serviço:

**2- Como você visualiza a sua autonomia para propor melhorias na execução do seu Trabalho?**

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Comentários:

**3- O trabalho que executa realiza você pessoalmente e profissionalmente?**

- sim
- Não

Comentários:

**4- As suas idéias de inovação e sugestões para criação são ouvidas pelos gestores?**

- Sim
- Não
- As vezes

Comentários:

**5 – Você é reconhecido pelo trabalho que executa?**

- Sim
- Não
- As vezes

Comentários:

**6 – Você têm responsabilidades com o trabalho que realiza?**

- Sim
- Não
- As vezes

Comentários:

**7- O seu Gestor convida você para participar das decisões do seu setor?**

- Sim
- Não
- As vezes

Comentários:

**8 – Você conhece a legislação municipal pertinente aos servidores públicos?**

- Sim
- Não

Comentários:

**9- Como é o relacionamento entre as pessoas da equipe que faço parte?**

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Comentários:

**10- Como você considera relacionamento com a chefia/**

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Comentários:

**11 – Para você a sua remuneração é:**

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Comentários:

**12 – Como você analisa a comunicação e divulgação das informações na sua Secretaria?**

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Comentários:

**13 – Durante o período de um ano, em quantas capacitações você participou?**

- nenhuma
- Uma a três capacitações
- Quatro a seis Capacitações
- Mais que sete capacitações

**14- Quais Locais de Capacitações?**

- Municipais \_\_\_\_\_
- Estaduais \_\_\_\_\_
- Federal \_\_\_\_\_

**15- Formas de Ressarcimento:**

- Pagamento de Despesas: Quantas: \_\_\_\_\_
- Pagamento de diárias: Quantas: \_\_\_\_\_
- Recursos Próprios: Quantas: \_\_\_\_\_