

## A MOTIVAÇÃO ANALISADA SOB A PERCEPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS NA CIDADE DE IBIPORÃ

<sup>1</sup>Antonia Maria Gimenes, <sup>2</sup>Silvia Regina M. Del Ciel, <sup>3</sup>Renato Nogueira PerezAvila, <sup>4</sup>Luciana A. Silva Caciatori

### RESUMO

O presente trabalho analisou a motivação de colaboradores em uma organização pública do município de Ibiporã-Pr. Os objetivos gerais e específicos foram: Identificar os fatores que os motivam e suas consequências. A metodologia foi realizada por meio de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. Verificou-se que os servidores públicos, em função do relacionamento interpessoal e características positivas de seus superiores sentem-se motivados para o trabalho, com pequenas restrições relacionadas à autonomia e elogios pertinentes ao desempenho. Justifica-se esse trabalho, pois a motivação organizacional é fundamental para o sucesso de uma organização e o bem estar pessoal de seus colaboradores, otimizando assim, a lucratividade e a qualidade de vida no trabalho. Ao final do presente artigo, foi mostrado como os funcionários públicos lidam com a motivação em seu trabalho, quais são os fatores que mais os motivam e o que mais compromete seu nível de motivação. Diante dos resultados obtidos foi sugerido melhorias no ambiente organizacional, nas estratégicas e também no operacional.

**Palavra chave:** motivação, colaboradores, organização, público.

### ABSTRACT

This study analyzed the motivation of employees in a public organization in the city of Ibiporã-Pr. The general and specific objectives were to identify the factors that motivate and its consequences. The methodology was carried out by means of literature and field research. It was found that public servants, according to the interpersonal relationships and positive characteristics of their superiors feel motivated to work with small restrictions related to autonomy and relevant praise for the performance. Justified this work, because the organizational motivation is critical to the success of an organization and personal well-being of its employees, optimizing thus the profitability and the quality of work life. At the end of this article, was shown as civil servants dealing with the motivation in their work, what are the factors that motivate them and what else commits their level of motivation. Based on the results suggested improvements in the organizational environment, strategic and also on operational.

**Keyword:** motivation, employees, organization, audience.

---

<sup>1</sup>Administradora de empresas e especialista executiva em Gestão de Negócios, coordenadora dos cursos superiores em Tecnologia em RH, Logística e Finanças, docente do Instituto de Ensino Superior de Londrina – INESUL, palestrante e consultora na área administrativa. <sup>2</sup>Licenciada em psicologia, pós graduada em Comportamento Organizacional e Gestão de Pessoas, pós graduada em Psicopedagogia Clínica e Institucional, docente do Instituto de Ensino Superior de Londrina – INESUL. <sup>3</sup>Tecnólogo em processamento de dados, licenciatura plena em informática, especialista em Ciências da Computação, mestre em Sistemas de Gerenciamento de Telecomunicações, doutor em Ciências da Educação, professor e coordenador de Pesquisa no Instituto de Ensino Superior de Londrina – INESUL. <sup>4</sup>Acadêmica do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, pelo Instituto de Ensino Superior de Londrina – INESUL.

### INTRODUÇÃO

A grande competitividade no cenário empresarial exige de seus colaboradores um alto grau de motivação para que consigam executar suas tarefas de forma eficaz, proporcionando excelentes resultados para as organizações. Portanto, pode-se dizer que a motivação é o combustível essencial para a produtividade dentro da organização.

Atualmente as organizações estão valorizando cada vez mais o comprometimento dos colaboradores, convocando-os a fazerem parte das situações diárias. Sendo assim, os objetivos gerais deste trabalho foram propor sugestões de melhorias à empresa de órgão público participante deste projeto, buscando a motivação dos funcionários no desenvolvimento de suas atividades, que consequentemente, podem transmitir esta motivação às pessoas que buscam atendimento no órgão público.

E a verificação do nível de satisfação com que os colaboradores estavam desempenhando suas funções, sendo que, o capital intelectual das empresas é o grande responsável pela realização das tarefas. Isto justificou a relevância deste trabalho, pois sabemos que as empresas estão buscando formas para melhorar o desempenho de seus funcionários.

Quanto aos objetivos específicos estes foram o de analisar a motivação dos funcionários de um órgão público no município de Ibiporã PR; identificar a importância da motivação e seus reflexos sobre os funcionários, na vida profissional e na realização de suas tarefas no dia a dia; e conscientizar a empresa sobre a importância da motivação de seus funcionários.

A motivação é uma grande aliada das organizações, basta saber identificar a motivação correta para cada empresa e implantar ações para obter os resultados esperados, alcançando o primeiro passo para o sucesso da organização. Perante estas percepções a empresa pública pode motivar seus funcionários utilizando de um planejamento de ações que fortaleçam e que vão de encontro com a satisfação, bem estar e necessidades de seus colaboradores, sendo uma das ferramentas, nesse caso, a otimização do relacionamento interpessoal e a comunicação.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A gestão de pessoas no seu contexto atual é representada por pessoas e organizações, onde há uma relação mútua entre si, pois pessoas dependem do trabalho e de sua remuneração como forma de obter proventos para sua subsistência que pode estar atrelada a diferentes situações de acordo com cada indivíduo, pois cada pessoa entende o contexto de forma genérica e em níveis distintos, de modo que a cada necessidade realizada, surge uma nova, e o que é essencial para uma pessoa, pode ser meramente supérfluo para outra.

Segundo (CHIAVENATO, 2001) “a motivação é a tensão persistente que leva o indivíduo a alguma forma de comportamento visando à satisfação de uma ou mais necessidades”.

Ainda (MAXIMIANO, 2004) compartilha da mesma ideia, e acrescenta que motivação é um conceito extremamente amplo, que pode ser aplicados a diversos ambientes diferentes:

“A palavra motivação é usada com diferentes significados. Pode-se falar em motivação para estudar, ganhar dinheiro, viajar e até mesmo para não fazer nada. A palavra motivação indica as causas ou motivos que produzem determinado comportamento, seja ele qual for. A motivação é a energia ou força que movimenta o comportamento e que tem três propriedades: Direção: o objetivo do comportamento motivado ou a direção para a qual a motivação leva o comportamento. Intensidade: magnitude da motivação. Permanência: duração da motivação. A motivação é específica. Uma pessoa motivada para trabalhar pode não ter motivação para estudar ou vice-versa. Não há um estado geral de motivação, que leve uma pessoa a sempre ter disposição para tudo.” (MAXIMIANO, 2004)

Deste modo, o autor explica que a motivação é um conceito complexo independentemente do contexto ou ambiente que se estuda. É por esta razão que muitos estudos e teorias são desenvolvidos no intuito de ajudar a entender melhor este processo.

Na teoria de (MASLOW Apud MAXIMIANO, 2004), podemos destacar que o ser humano está em constante desenvolvimento, onde busca atender uma

necessidade após a outra, objetivando alcançar a auto-realização. Abaixo, podemos observar a pirâmide de Maslow e a hierarquia das necessidades humanas:

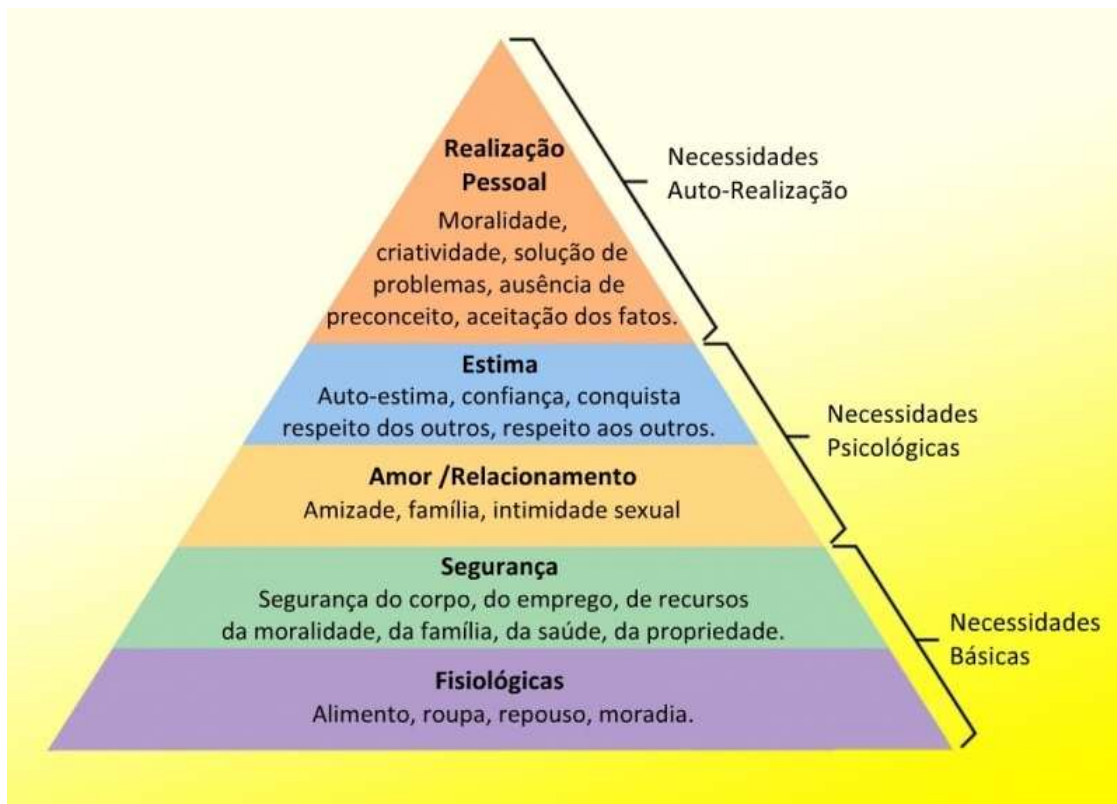


Figura 1: Representação da Teoria de Maslow

Fonte: Jornal Brasileiro, 2014

Essa hierarquia de necessidades defendida por Maslow possibilita entender o funcionamento do comportamento humano, onde não visa somente à sobrevivência e a segurança, mas também o crescimento e a evolução do ser humano.

Através das necessidades humanas é gerada a motivação para agir, despertando o melhor de cada indivíduo. Uma pessoa motivada possui um rendimento melhor, executando suas tarefas com dedicação e se tornando exemplo para outros colaboradores a agirem da mesma forma, contribuindo com resultados satisfatórios para o ambiente pessoal e profissional.

Quando os colaboradores estão motivados, mesmo ocorrendo situações de conflito ou desafio, conseguem manter um foco positivo, refletindo sobre seus

pontos de melhoria e buscando sempre o aperfeiçoamento, gerando um bem estar e uma satisfação que se espalha para as outras áreas.

Os gestores devem ficar atentos a essas questões e sempre procurar motivar e desenvolver seus funcionários, proporcionando: um ambiente harmonioso onde cada um possa ampliar seu potencial ao máximo; capacitação profissional, para que cada colaborador esteja em constante crescimento; propondo novos desafios que inspirem e instiguem cada um a se superar, mostrando o potencial infinito que cada um possui.

Sabe-se que as organizações somente funcionam através dos serviços prestados por seus colaboradores, suas metas só serão cumpridas e seus objetivos atingidos através das pessoas que nelas trabalham.

Segundo (BERGAMINI, 1997) Quanto maior a necessidade, maior a motivação, pois todo comportamento motivacional só existe em função de um estado interior de carência; portanto, quanto maior for este estado, maior será a motivação presente no colaborador.

Verifica-se que os departamentos, ou setores de recursos humanos, na maioria das instituições públicas restringem suas atividades a folha de pagamento, aposentadoria, licenças e concursos. Para os servidores dessas instituições a relevância estratégica não esta sendo levada em consideração, pois existe negligencia nas gestões dos servidores, gerando como resultado, a baixa qualidade de vida no trabalho e principalmente desperdício de recursos humanos, explicados principalmente pela falta de motivação.

A motivação é indicada pelo estado psicológico de vontade ou disposição para buscar uma meta ou realizar uma tarefa, ou seja, estar disposta a realizá-la, que pode ser provocada por estímulo externo recebido do ambiente, ou gerado pelos processos mentais do individuo e isto quer dizer que a motivação esta relacionada ao sistema de cognição do individuo. O desempenho para realização de um trabalho requer um esforço físico ou mental, ou até mesmo em conjunto, e este é positivo

quando seu resultado beneficia o grupo da qual está inserida a organização, o paciente ou até mesmo a própria pessoa.

Para a realização de algum tipo de tarefa, é necessário que haja um motivo, que é a força que produzirá a motivação para a realização da mesma, e esta motivação produzirá um efeito que resultará em qualidade do produto final ou na prestação de serviços a população.

Outra Teoria motivacional de conteúdo, de acordo com os autores (CUNHA, JOHAN, MACEDO E RODRIGUES, 2010) é a teoria dos dois fatores de Herzberg, argumentando que não basta os colaboradores estarem satisfeitos com a questão salarial, ambiente e relações no espaço laboral, pois há dois fatores que interferem e afetam o desempenho que são; os fatores higiênicos e os fatores motivacionais.

Os fatores higiênicos dizem respeito à: condições físicas ideais e satisfatórias, boas relações interpessoais e que na opinião de Herzberg podem até mesmo não causar motivação, no entanto, se não houver poderá provocar a queda da produtividade e conseqüentemente a insatisfação.

Os fatores motivacionais são aqueles que têm o poder de causar um estado de motivação, pois, dizem respeito à ao conteúdo do cargo e do trabalho, como o autor cita; as recompensas, reconhecimento e auto-realização.

Herzberg contribuiu com sua teoria mostrando que se não houver a valorização efetiva do colaborador, a reformulação de cargos, sendo que as tarefas sejam ajustadas para quem está na função para o progresso do mesmo, dificilmente um programa motivacional terá resultados positivo.

Segundo (PIÉRON,1966) o processo motivacional traz um grande desafio que é descobrir o estímulo mais adequado para gerar motivação, pois quando este não leva aos resultados esperados pode gerar frustrações. Sendo assim, as pessoas utilizam de mecanismos de defesa.

Seguindo o mesmo raciocínio, (VERGARA, 2003), afirma que a motivação é um fenômeno intrínseco, pessoal, por isso alguns estímulos são eficientes para algumas pessoas e para outras não, enfatizando que “*lidar com essas diferenças é a arte e a magia do gestor*”.

(BYHAM, 1992) afirma que o gestor deve aderir três comportamentos com relação a sua equipe para facilitar a motivação que são: manter elevada a autoestima das pessoas quais as quais ele lidera concentrando-se nos fatos e não na pessoa. Saber ouvir; ter empatia e pedir ajuda para solução de problemas.

Verifica-se que as pessoas possuem necessidades, expectativas e intenções que são influenciadas por estímulos externos. Faz-se necessário que as mesmas possam compreender a si próprias, o trabalho que realizam e o mundo em que vive. Para tanto, é necessário que haja integração entre a organização e o indivíduo para o alcance de satisfação mútua; objetivos individuais e organizacionais.

## **METODOLOGIA**

Para a elaboração deste trabalho foram realizadas pesquisas bibliográficas em livros, textos e artigos relevados ao tema a fim de buscar o embasamento teórico. Também foi utilizada uma pesquisa de campo quantitativa e qualitativa, através de questionários com perguntas abertas e fechadas a fim de identificar o grau de motivação dos funcionários da empresa.

A pesquisa foi realizada em uma empresa que presta serviços ao público com problemas de transtornos mentais e psicológicos, aos usuários de álcool e drogas, tendo em média de atendimento mensal 800 pessoas, em atividades diárias temos 40 pacientes que participam de grupos e oficinas, onde realizam trabalhos artesanais, gerando recursos financeiros que são utilizados na preparação das festinhas de aniversários, festas juninas e na compra dos presentes dos aniversariantes do mês.

Quanto à abordagem, a presente pesquisa foi quantitativa e qualitativa. Quanto aos procedimentos, ela foi bibliográfica e um estudo de caso. Como instrumento de coleta de dados foi aplicado um questionário com 15 questões, 11 fechadas e 04 abertas, a 09 funcionários da empresa pesquisada. Dos 09 questionários aplicados, 08 foram retornados devidamente respondidos.

## **ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS**

Analisando as respostas obtidas nos questionários, pôde-se perceber que de forma geral, os entrevistados sentem-se satisfeitos e aptos para realizar as funções que exercem, mas não se sentem satisfeitos com o salário que recebem(**Questionário: Você esta satisfeito(a) com seu salário atual? (02) SIM – (06) NÃO**). Outro ponto muito importante destacado foi que em relação ao reconhecimento recebido e autonomia(**Questionário: Você se sente reconhecido(a) pelo trabalho que executa? (03) SIM – (05) NÃO**).

Muitos dos entrevistados sentem que não recebem de seus gestores o devido crédito e reconhecimento pelo serviço prestado e que não têm a autonomia que gostariam para desempenhar melhor suas funções. Contudo, mesmo com estes problemas, a grande maioria dos entrevistados relatou que tem um bom relacionamento com seus superiores, o que é um fator muito importante tanto em questão de motivação quanto de qualidade de vida no trabalho.

Os principais pontos levantados pelos entrevistados que comprometem seu nível de motivação foram a falta de oportunidades de crescimento e de benefícios ou atitudes da empresa que promovam um melhor nível de motivação(**Questionário: A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional? (02) SIM – (06) NÃO**).É interessante observar neste sentido que muitos entrevistados destacaram que não havia nada de motivador em seu ambiente de trabalho, e um entrevistado afirmou que a única coisa que o motivava era a estabilidade de emprego.



Assim, comprova-se que apesar do bom relacionamento com o líder e a estabilidade de emprego, os funcionários entrevistados não se sentem motivados dentro da empresa em que atuam.

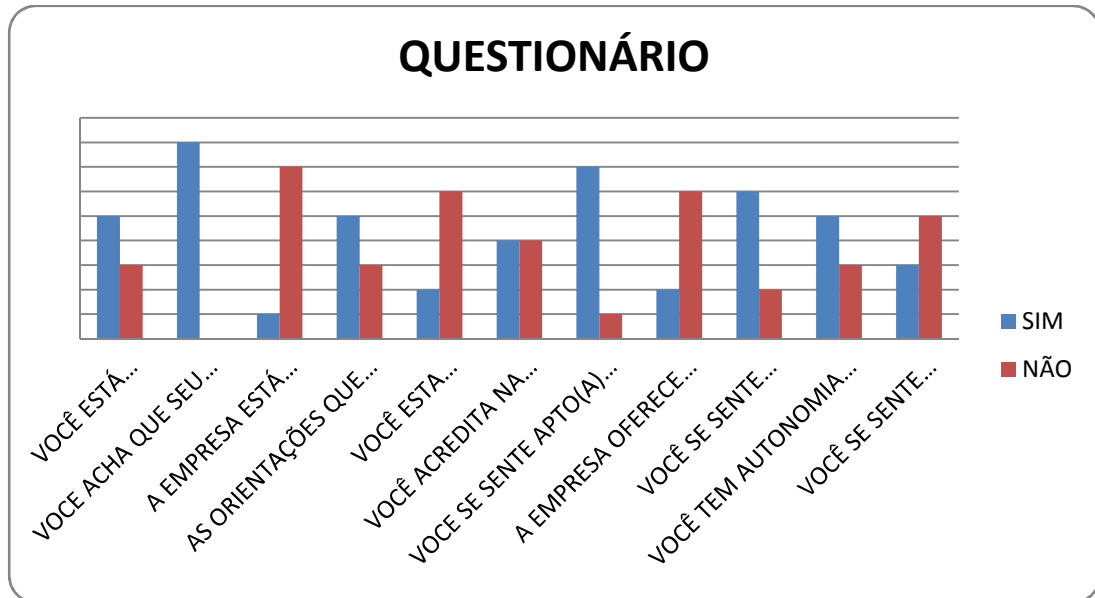


Tabela 1: Dados do questionário

Fonte: Própria

## CONCLUSÃO

Neste artigo foram considerados fatores relevantes à motivação dos funcionários, refletida no atendimento aos pacientes da organização, onde é fundamental que todos os funcionários sintam-se motivados a exercer suas funções, pois sempre que trabalhamos com as pessoas é fundamental possuir um equilíbrio psicoemocional para atuar em diferentes áreas no serviço de saúde mental, psicológica, física, espiritual, relacionamentos, lazer, financeira e na busca da realização pessoal e profissional.

Sabe-se que para o gestor é muito importante realizar o processo de satisfação, quando se tratar de como distribuir as tarefas, ou seja, colocar as melhores pessoas nos melhores lugares, pois a aplicação, a análise e o desempenho, são as características que os participantes deverão possuir, visto que o cargo não pode ser alterado por serem concursados.

Na busca da satisfação de todos os colaboradores, objetivos comuns devem ser traçados para que a organização atue na Gestão de Pessoas. Quando a organização vê as pessoas como parceiras de seu desenvolvimento, e elas pensam o mesmo em relação à empresa, a relação se torna saudável e todos colaboram para um desenvolvimento espontâneo, assim o trabalho se torna prazeroso. A ação e a cooperação das pessoas são fundamentais para mudar a forma de administrar, e como espelho desta atitude, é preciso reconhecer o papel do líder organizacional, que sabe motivar, incentivar, renovar seus funcionários. O líder deve não somente prever problemas, mas corrigi-los e um dos melhores instrumentos de que dispõem as empresas para antecipar-se aos acontecimentos é investir nas pessoas que são o capital de maior valor dentro de uma empresa, pois o contentamento profissional reflete na qualidade do atendimento.

Conclui-se que a motivação no trabalho é importante porque proporciona à empresa um aumento significativo na satisfação do órgão público com relação ao trabalho de seus funcionários, gerando maior qualidade de vida aos empregados e o relacionamento com a organização se torna mais saudável.

Através deste trabalho, foi possível elaborar algumas propostas de melhorias para a empresa, como: Capacitação dos funcionários; Melhorias no ambiente físico; Contratação de novos funcionários; Transporte próprio para realização de visitas aos pacientes; Integração com outras secretarias municipais, possibilitando o aumento da inclusão social; Elaboração de rotinas de trabalho para evitar sobrecargas de tarefas; Realização de feedbacks para verificar a evolução das melhorias e identificar os pontos que ainda precisam ser melhorados; Elaboração de um planejamento estratégico, utilizando como ferramenta à análise de SWOT, por se tratar de um órgão público, a elaboração de projetos e aplicação de ações é bastante limitada, tornando um grande desafio a implantação de programas de incentivo profissional. Com o auxílio da análise de SWOT o gestor terá condições de analisar a melhor estratégia para a implantação de melhorias no órgão público.

Essas sugestões de melhorias podem ser implantadas desde que, todos os funcionários estejam engajados nesse processo para que surtam os resultados esperados.

## REFEFÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BYHAN, Willian C. **Zapp! O poder da energização**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2ª Edição. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

MACEDO, Ivanildo, RODRIGUES, Denize F., JOHANN, Maria Elizabeth P., CUNHA, Neisa M.M. **Aspectos Comportamentais da Gestão de Pessoas**. 9 ed. Rio de Janeiro; Editora FGV 2010.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. – 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

PIÉRON, Henri. **Dicionário de Psicologia**. Porto Alegre: Globo, 1966

VERGARA, Sylvia. **Gestão de Pessoas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas. 2003

Disponível no site: [http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/InterfacEHS/wp-content/uploads/2013/08/4\\_ARTIGO\\_vol6n1.pdf](http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/InterfacEHS/wp-content/uploads/2013/08/4_ARTIGO_vol6n1.pdf), acesso em 20/11/14.