

FACULDADES DOCTUM DE SERRA

**ALBERTO MAGALHÃES DA SILVA
JANETE BRAGA BARBOSA DA SILVA**

**ASPECTOS MOTIVACIONAIS DOS SERVIDORES NO
ATENDIMENTO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE NO
MUNICÍPIO DE SERRA/ES**

**SERRA
2018**

**ALBERTO MAGALHÃES DA SILVA
JANETE BRAGA BARBOSA DA SILVA**

**ASPECTOS MOTIVACIONAIS DOS SERVIDORES NO
ATENDIMENTO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE NO
MUNICÍPIO DE SERRA/ES**

Trabalho de Conclusão de Curso
submetido à Faculdades Doctum de
Serra como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Administração

Orientador (a): Profa. Esp. Áurea
Wanderley Braga Fernandes

**SERRA
2018**

**ALBERTO MAGALHÃES DA SILVA
JANETE BRAGA BARBOSA DA SILVA**

**ASPECTOS MOTIVACIONAIS DOS SERVIDORES NO
ATENDIMENTO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE NO
MUNICÍPIO DE SERRA/ES**

Artigo Científico apresentado à Faculdades Doctum de Serra como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em ____ de _____ de 2018.

COMISSÃO EXAMINADORA

**Profº: Áurea Wanderley Braga Fernandes
Faculdades Doctum de Serra**

**Profº:
Faculdades Doctum de Serra**

**Profº:
Faculdades Doctum de Serra**

ASPECTOS MOTIVACIONAIS DOS SERVIDORES NO ATENDIMENTO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE SERRA/ES¹

SILVA, Alberto M.; SILVA, Janete B. B. da²

RESUMO

Com o intuito de identificar a motivação do servidor público no desempenho de suas atividades diárias, verificando a falta de atenção dada pela organização que podem ser possíveis causas que ocorrem nos setores de trabalho, onde se tem servidores insatisfeitos ou desmotivados, estabelecemos uma análise acerca dos possíveis fatores que influenciam, ou determinam, um melhor ou pior desempenho dos profissionais de saúde inserido em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) do município de Serra, ES. A pesquisa realizada foi qualitativa e feita em uma Unidade Básica de Saúde do município de Serra, ES, onde os resultados demonstram que a motivação não está sendo explorada em todos os seus fatores mais relevantes, sendo possível a percepção de pontos mais críticos na relação extrínseca de motivação aplicada pela organização, e com isso os fatores intrínsecos esta sendo força ao máximo, podendo perder força e gerar insatisfação e perda da qualidade do atendimento ao público.

Palavra chave: Motivação; Satisfação; Reconhecimento.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com OLIVEIRA & SILVA (2012), as administrações públicas desenvolvem suas atividades buscando a satisfação aos usuários que utilizam o serviço público. No entanto, o servidor público é aquele que fica encarregado de realizar tarefas com a finalidade de proporcionar o melhor atendimento à população, não importando o cargo que ocupe, o seu trabalho é estar a serviço da sociedade. Esses servidores se tornam o meio de comunicação que existe entre o governo e a comunidade e, mantendo esses servidores satisfeitos e motivados, as metas e diretrizes da gestão

¹ O presente texto corresponde ao Trabalho de Conclusão de Curso de Administração e foi produzido como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

²Alunos do curso de Administração da Faculdades Doctum de Serra turma 2018/2.albertomdasilva@hotmail.com,janetebraga-18@hotmail.com.

tendem a serem atingidas com uma maior eficácia para a prestação de serviço à população.

O serviço público é uma das mais importantes atividades que empregam uma comunidade ou sociedade. Nenhum país, estado ou município funciona sem seu quadro de servidores públicos que são os responsáveis pelos diversos serviços colocados à disposição de todos (DOURADO, 2012).

Diante desses fatos é importante que a organização procure saber qual é o nível de motivação dos seus servidores, buscando por meios de adotar novas práticas motivacionais e assim contribuir para que consiga ter um aumento na produtividade de seus servidores, oferecendo uma qualidade de vida melhor dentro do setor de serviço (LEITE; ARMELIN; OLIVEIRA,2013).

O objetivo deste artigo é identificar o nível de motivação e satisfação dos servidores, conhecer as necessidades e os problemas que preocupam os profissionais no desempenho de suas funções, estabelecer uma análise acerca dos possíveis fatores que influenciam ou determinam um melhor ou pior desempenho dos profissionais de saúde, inseridos na Unidade Básica de Saúde (UBS) do município de Serra, ES.

2 MOTIVAÇÃO

Chiavenato (1999, *apud* PEDROSO *et al.* 2012, p. 62) cita a motivação como um impulso que faz com que as pessoas ajam para atingir seus objetivos, pelo menos, que dá origem a várias tendências de comportamento específico.

A motivação mostra que através de alguns motivos os funcionários passam a apresentar determinado comportamento. (SILVA, FERNANDES,DANDARO,2013).

De acordo com KNAPIK (2008,p.9) :

Motivar quer dizer “mover para a ação”, mobilizar energias e esforços na busca da realização de determinadas metas. Motivação, portanto, é o que move uma pessoa para uma determinada direção. Em um mundo globalizado e competitivo, a preocupação com a motivação tem um aspecto estratégico; significa incentivar as pessoas para a ação, para a realização e a conquista de objetivos, de modo a evitar a acomodação e a estagnação da criatividade e da inventividade.

Para Maximiliano (2000, p.299) “Motivação não significa entusiasmo ou disposição elevada; significa apenas que todo comportamento sempre tem uma causa”. Que é nada menos que, as pessoas não se motivam por bons exemplos ou qualidade de

trabalho, mas sim pela causa que está sendo concedida, seja ela por dinheiro ou por comodismo.

Lévy-Leboyer (1994) citado por GIACOMELLI; BORGES; SANTOS (2016, p.07) “[...] dia que a motivação dos funcionários reflete ao tempo que está sendo gasto e dedicado; É o que faz com que os funcionários possam dar o melhor de si, para conquistar aquilo que quer.

2.1 A MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

SILVA; STEFANINI (2013) Motivar um servidor público não é uma tarefa fácil, quem vê de fora uma repartição pública pensa que é mais tranquila que uma empresa privada. A motivação de um funcionário de empresa privada é mais fácil de ser administrada, pois ela conta com planos de carreira, vários benefícios e estratégias de gestão na qual eles focam mais nos seus funcionários. No entanto, isso significa que aumenta a produtividade. Com um funcionário motivado, o clima da organização fica melhor do que se imagina.

Para Houston (2000, *apud* FILHO; NETO; RODRIGUES, 2014) os funcionários que trabalham em um setor público têm valores e motivos diferentes dos funcionários de empresa privada.

Crewson (1997) reforça essa idéia de que além das motivações, os funcionários públicos têm algumas expectativas diferentes daqueles que trabalham em uma empresa privada.

Para Lopes (1980) A organização poderia dar condições que estimule os funcionários para que eles se dediquem mais e que possa ter um desempenho mais satisfatório.

Um servidor público trabalharia mais determinado se as condições do serviço prestado fossem melhores. Se este funcionário estiver motivado dentro do seu setor de trabalho, ele pode prestar um serviço de qualidade à população com mais agilidade, rapidez, atenção e simpatia. Quando se tem motivação dentro da organização tudo anda de maneira que possa ser satisfatória e que todos acabam ganhando (SILVA; STEFANINI, 2013).

Segundo Coda (1997) as motivações estão em decadência e isto tem levado a busca desesperada de novos métodos que possam manter os funcionários

motivados na execução de suas tarefas, na qual acaba sendo transformada em uma das melhores hipóteses. No entanto a compreensão da motivação e o seu aproveitamento estratégico têm levado organizações ao sucesso. Por esta razão, não são poucos os que procuram entender o que é a motivação e principalmente o que motiva as pessoas, o que faz com que algumas pessoas sejam comprometidas com o seu trabalho, enquanto outros são tão indiferentes em relação à empresa em que trabalham.

De acordo com Casado (2002) motivação é a disposição de exercer um nível elevado e permanente de esforço em favor das metas da organização, sob a condição de que o esforço seja capaz de satisfazer alguma necessidade individual. As pessoas que são envolvidas em um exercício e que se sente suficientemente motivadas irão superar qualquer tipo de dificuldade. Sabemos que motivação dos indivíduos tem relação direta na excelência da qualidade dos produtos e dos serviços que são prestados pela organização, o motivo pelo qual as empresas não estariam fazendo nenhum favor diferente aos seus funcionários seria o estudo e a implantação de variáveis que necessitam a motivação humana.

Entretanto, segundo Seiffert (2002), ter uma equipe motivada não é uma tarefa das mais fáceis, porque as pessoas costumam ser diferente uma das outras e não existe um método que possa fazer com que essas pessoas se motivem, por isso é necessário que combinem uma serie de atitudes essenciais para o comportamento humano com finalidade de trazer a motivação aos funcionários e estimulá-los e que eles possam contribuir para que sua organização possa ter uns dos melhores resultados.

3 DESMOTIVAÇÃO

A palavra desmotivação, de acordo com Nunes (2003) é o oposto da motivação, o autor define a desmotivação como um sentimento de desesperança ou angústia em que a pessoa não se tem motivo para agir ou de tomar atitude e incentivo.

Para Bergamini (2008) A perda da motivação nas pessoas é algo que há muito tempo vem afligindo as pessoas nas organizações. Às vezes o problema pode estar no próprio funcionário ou no gestor que possivelmente deverá procurar saber o motivo da falta de interesse do funcionário e procurar por meios que o motive.

GIACOMELLI; BORGES; SANTOS (2016) Acredita que a desmotivação às vezes

pode ser causada por alguns fatores como a baixa remuneração, a sobrecarga das atividades sobre um só servidor, a insegurança no trabalho, ambiente de trabalho ruim. Estes são alguns fatores que desmotivam os servidores.

Gil (2007) Também destaca que cada indivíduo tem seu jeito de estar desmotivado, ou seja, a desmotivação varia de pessoa para pessoa. Um funcionário desmotivado às vezes pode causar danos a organização pois, além de estar desanimado com seu ambiente de trabalho, pode acabar influenciando seus colegas.

A desmotivação está voltada a diversas situações que existem dentro da organização, por exemplo, quando o servidor não é reconhecido pelo seu esforço dentro do seu ambiente de trabalho ou quando precisa de algo e não tem o retorno merecido pelo seu gestor. Às vezes esse servidor por estar desmotivado passa a ter hábitos desnecessários. Às vezes as necessidades que o servidor tem nem sempre podem ser atendidas. Mas quando o gestor passa a colaborar, o servidor passa a se sentir motivado (LEITE; ARMELIN; OLIVEIRA, 2013).

4 SATISFAÇÃO/INSATISFAÇÃO NO TRABALHO

O conceito da motivação de maneira geral pode ser apreciado pelo conceito de estratégias e práticas aplicadas em busca dos interesses do indivíduo de forma a conquistar o agrado e/ou bem-estar da pessoa. É preciso ressaltar ainda que não seja possível criar uma formula padrão que proporcione satisfação dos indivíduos, mas ao se adquirir um produto ou serviço nas condições em que a pessoa já esperava, ou até mesmo quando ele ultrapassa a sua expectativa, é possível observar a aplicação pratica do conceito de motivação (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006).

Já o conceito de insatisfação está refletido no processo em que o indivíduo se sinta lesionada ou prejudicado de acordo com alguma pratica realizada pela empresa, havendo ainda situações em que esse conceito é proporcionado quando a expectativa da pessoa não é atingida. Os níveis de insatisfação também são capazes de identificar fatores debilitantes dentro da organização e através dele perceber índices baixos de motivação, que sugerem uma necessidade de reavaliação e melhorias a serem implementadas nos serviços, produtos e equipamentos (SIQUEIRA *et al.* 2012).

Com base nos conceitos apresentados é possível observar que a satisfação no trabalho tem relações com o estado psicológico e principalmente emocional de cada

indivíduo, refletindo a positividade ao qual ele está sentindo. Sendo assim é possível perceber que existe alguns impactos no trabalho ao qual se depende do nível de satisfação para que ocorra da maneira mais favorável aos interesses da empresa, e por isso ela precisa ter em mente que a aplicação de estratégias práticas sobre esse conteúdo tem poder de influenciar na sua linha de produção (MARTINS; SANTOS, 2006).

Para Melo; Barbosa; Souza (2011) um dos efeitos mais comuns de satisfação no trabalho recai sobre produtividade, o desempenho, a rotatividade no órgão, a saúde dos funcionários e o bem-estar de cada um. O funcionário precisa estar satisfeito com a vida para pode satisfazer seus clientes. Por isso a satisfação dos funcionários tem se tornado algo de preocupação para as organizações, principalmente na área da saúde, que é onde a satisfação alivia a dor dos pacientes porque são os funcionários da área da saúde que estão lá para aliviar o sofrimento deles. Porém do outro lado isso às vezes gera insatisfação devido à sobrecarga de trabalho e acaba com a autoestima dos funcionários e a perda de interesse pelo conforto do paciente.

Em alguns casos os servidores quando estão insatisfeitos com o trabalho eles pensam como principal razão em pedir exoneração do seu cargo, ou passam a ter atitudes diferentes como chegar atrasado ou começam a faltar (KLEIN; MASCARENHAS, 2016).

De acordo com Robbins (2009), os que determinam satisfação no ambiente de trabalho são: as recompensas que a organização dá para os funcionários, melhores condições de trabalho, colegas parceiros que os ajudem e que os apoiem em todos os sentidos, treinamentos dados pela organização. Estes são métodos que fazem com que os funcionários fiquem mais satisfeitos com o seu trabalho.

Entretanto para Vieira *et al.* (2011) A satisfação dentro de uma organização só é dada quando os servidores se sentirem satisfeitos com aquela função que ele exerce, para que assim ele possa agir com entusiasmos e capacidade, e dessa forma a organização pode atingir um nível de desempenho satisfatório.

Como os fatores que são responsáveis pelo processo de construção da satisfação no trabalho dependem de uma série de fatores sociais, organizacionais e principalmente pessoais, a organização precisa ter em mente que o seu foco precisa ser a realização de um trabalho junto ao profissional para que seja construída uma

vontade em realizar o seu trabalho, bem como de fazer parte da sua empresa. Esse processo pode ser um desafio, mas quanto o profissional permanece por mais tempo em uma empresa, a mesma ganha credibilidade e bom relacionamento com o este, facilitando o canal de comunicação para identificar e trabalhar os fatores críticos que proporcionam a satisfação e insatisfação (CAMPOS *et al.* 2008).

Pensando nesse contexto onde a organização tem poder de influenciar no desempenho da satisfação dos seus funcionários e colaboradores, é possível perceber que a qualidade de satisfação demonstrada pelos indivíduos pertencentes a uma empresa reflete a qualidade em que a esta tem em aplicar a gestão de seus recursos humanos (RH). Quando melhor foi o índice de satisfação melhor será possível avaliar e perceber as estratégias e conceitos aplicados pelo setor responsável pelo RH, demonstrando também a qualidade de gerenciamento deste (SIQUEIRA *et al.* 2012).

Já os níveis de insatisfação funcionam como indicadores ou até marcadores de qualidade de trabalho, bem como de serviço ao qual é realizado “para” e “pela” empresa. A insatisfação no trabalho geralmente está vinculada a aspectos negativos no ambiente de trabalho ou até mesmo de produção, dificultando ou até mesmo impedindo a comunicação e o relacionamento entre a organização e seu colaborador, e por isso se faz necessário identificar e resolver o problema antes que se agrave (MARQUEZE; CASTRO MORENO, 2005).

A satisfação do funcionário com seu trabalho precisa ser mais forte, porque assim o funcionário passa a falar bem da organização, passa a ajudar seus colegas de trabalho, e além disso, esses funcionários satisfeitos trabalham com mais disposição e passam a contribuir com a melhora no seu local de trabalho (TACCONI; ALMEIDA, 2015).

Satisfazer uma pessoa não é fácil, imagina satisfazer várias pessoas com valores e necessidades diferentes dentro de uma organização. Entretanto a compreensão das necessidades humanas passa a ter seus valores individuais e permite que se entenda um pouco mais do que é a satisfação das pessoas. (BRANDÃO *et al.* 2014)

5 MOTIVAÇÃO EXTRÍNSECA E INTRÍNSECA

De acordo com Camargo (2009) ele explica que os fatores extrínsecos e intrínsecos foram desenvolvidos pelo autor Frederick Herzberg que tinha como objetivo identificar os fatores que causariam satisfação e insatisfação dos empregados no ambiente de trabalho. Então o mesmo dividiu esses relatos em dois fatores motivacionais (extrínsecos) e fatores higiênicos (intrínsecos).

Motivação extrínseca é o que pode gerar insatisfação nos funcionários. As organizações tentam atender as necessidades dos funcionários oferecendo adequadas condições de trabalho, como por exemplo: salário, segurança, relações interpessoais, políticas e diretrizes organizacionais (BOWDITCH; BUONO, 2006).

Como a motivação extrínseca depende de fatores externos para que seja possível promover a satisfação do indivíduo, é possível que a organização tenha mais influência sobre o comportamento da pessoa. Seguindo essa base de ideias, a motivação extrínseca tem caráter situacional podendo variar de acordo com vários fatores ao qual permitem que a satisfação e vontade do indivíduo seja alterado de acordo com o seu estado emocional provocado naquele momento, e isso permite oscilações que podem favorecer ou prejudicar os interesses da empresa de acordo com as estratégias e ambiente em que a mesma proporciona aos seus colaboradores e funcionários (ECCHELI, 2008).

Os fatores extrínsecos apesar de estar ligado com critérios de satisfação de acordo com variações externas, apresentam ter forte relação com alguns critérios que envolvem a motivação intrínseca. Essa relação ao qual os dois tem um com o outro, faz parte do objetivo ao qual o indivíduo deve buscar, juntamente com os fatores ao qual a organização tenta fornecer, e quando ocorre alinhamento entre critérios de motivação e satisfação internos e externos é possível perceber uma melhoria significativa do ambiente de trabalho e produção, permitindo favorecer a empresa e de acordo com os incentivos fornecidos aos seus indivíduos (KLEIN; MASCARENHAS, 2016).

A motivação intrínseca está ligada aos interesses pessoais para realização de objetivos, desenvolvimento e identificação com o trabalho o que iram influenciar diretamente na sua forma de trabalhar e alcançar metas de crescimento para aumentar o nível de satisfação. (KLEIN; MASCARENHAS, 2016).

A motivação intrínseca pode ser identificada pela vontade ao qual o indivíduo possui em realizar uma determinada atividade, pois a partir do momento em que a pessoa realiza uma ação com vontade e gosto por ela, ele é capaz de realizá-la melhor. Para isso talvez seja necessário que se busque conhecimento sobre o que se faz, e principalmente se comunique para tornar o seu trabalho, mais dinâmico e satisfatório, esse processo permite analisar os interesses e objetos conquistados através da sua atividade ou de para quem você a faz (BERGAMINI, 2003).

A motivação em si já tem um aspecto intrínseco em seu conceito, uma vez que se origina da satisfação interna por alcançar e/ou conquistar um objetivo. Por isso surge a necessidade em valorizar o seu próprio trabalho, sempre buscando respostas para tornar as coisas mais interessantes para si mesmo, fazendo assim um trabalho constante de aperfeiçoar e apaixonar por aquilo que se faz. Pois a partir do momento em que a satisfação ou até mesmo o interesse por aquela atividade acabar ou reduzir, será o começo de um processo em declínio onde só é possível se esperar a insatisfação e perda de qualidade (CODA; FONSECA FALCONE, 2004).

Para Camargo (2009) o fator extrínseco, pode ser muito bom, para apenas evitar a insatisfação dos funcionários, mais não gera a satisfação.

De acordo com Bergamini (1997) motivação intrínseca refere-se que uma pessoa nunca pode motivar outra pessoa. Ela pode tentar estimular, mas a motivação é algo que vem de dentro da pessoa, ela pode estar ou não associada a um desejo que vem de dentro dela.

6 METODOLOGIA

O estudo aqui apresentado será construído seguindo alguns critérios onde foi possível desenvolver maior organização e facilidade para a confecção de todo o trabalho. Esses critérios foram divididos principalmente em três, para que cada um deles fosse trabalhado com o máximo de atenção e cuidado a fim de atingir os objetivos já apresentados.

O primeiro critério explorado pelo trabalho foi o estudo e coleta de referencial teórico contendo material científico a partir de fontes responsáveis. Os materiais separados e utilizados contaram com a presença de publicações de artigos, e jornais e revistas, bem como apresentados em congressos, onde as ideias foram expostas ao público, também foram utilizados alguns livros que apresentaram conteúdo relevante a

apresentação e base de construção do conteúdo aqui apresentado.

O segundo critério trabalhado foi a parte do confecção, seleção e aplicação do material que servi como base para os resultados que foram derivados da realização das entrevistas. Para que a entrevista fosse realizada foi selecionada uma Unidade Básica de Saúde, localizada na cidade de Serra/ES, esta unidade instituição era de origem publica pertencente a Prefeitura Municipal da Serra.

Esta unidade foi selecionada, pois atendia as necessidades de tempo exigido para confecção do presente estudo, e por isso uma unidade pertencente as na mesma cidade ao qual os autores estudam e residem proporcionam grande facilidade para confecção do estudo.

A realização da entrevista permitiu abordar os funcionários presentes na Unidade de Saúde dando a eles maior liberdade de apresentar suas respostas através das perguntas pré-selecionadas de acordo com os interesses e objetivos do estudo, permitindo assim que fosse seguindo uma linha de ideias favoráveis aos interesses do presente trabalho.

A entrevista como coleta de dados sobre um determinado tema científico é a técnica mais utilizada no processo de trabalho de campo. Através dela os pesquisadores buscam obter informações, ou seja, coletar dados objetivos e subjetivos. Os dados objetivos podem ser obtidos também através de fontes secundárias tais como: censos, estatísticas, etc. Já os dados subjetivos só poderão ser obtidos através da entrevista, pois que, eles se relacionam com os valores, e às opiniões dos sujeitos entrevistados (BONI; QUARESMA, p. 72, 2005).

Para confecção das perguntas foi utilizado material teórico adequado as intenções e objetivos já mencionados, servindo apenas para proporcionar direcionamento. Alguns dos trabalhos que auxiliaram a confecção desta entrevista foram os pertencentes aos autores COSTA *et al.* (2011), e RODRIGUES *et al.* (2010), que aplicaram seus trabalhos também baseado em entrevista com a abordagem de motivação no ambiente de saúde.

Para que seja realizada uma pesquisa qualitativa não se escolhe o método de entrevista como única escolha, uma vez que podem existir situações em que não é possível obter as respostas e principalmente os dados que se necessita para dar continuidade ao trabalho. Dito isso fica evidente a necessidade em se ter clareza em seus objetivos e presença das perguntas já organizadas ou semiestruturadas (DUARTE, 2004).

Pensando nesses critérios o estudo optou por seguir o trabalho através da realização da entrevista, pois o mesmo já apresentava capacidade e interesses alinhados para que fosse possível obter os dados com sucesso. Além disso ficou evidente que existiria uma necessidade em mapear as práticas e para isso surgiu a necessidade dar um pouco mais de espaço para respostas.

O último critério seguido foi a apuração e apresentação dos resultados que foram adquiridos após a aplicação da entrevista. Nesse ponto as informações foram selecionadas e apresentadas seguindo uma ordem de interesses, após a apresentação do perfil pertencente ao grupo alvo desta pesquisa. Cada questão foi analisada e discutida conforme as ideias de outros autores, permitindo que fosse possível observar se a situação da Unidade de Saúde esta ou não conforme os padrões normativos encontrados em outras instituições, bem como aqueles exigidos pelos órgãos responsáveis.

Após a confecção e elaboração seguindo os três critérios pré-definidos, foi possível a elaboração de uma conclusão ao qual fortaleceu as ideias já apresentadas anteriormente neste trabalho, assim como demonstrando que a utilização desta metodologia como sendo uma ótima forma de se obter os dados esperados por atingir melhor o público alvo desta pesquisa.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

7.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

O presente trabalho realizou a aplicação da entrevista em 21 funcionários de uma Unidade de Saúde da rede pública, sendo estes todos pertencentes ao sexo Feminino, pois no momento da aplicação do trabalho não houve presença de funcionários do sexo Masculino disposto a participar da pesquisa realizada a partir dos dados coletados pela entrevista, mesmo sabendo que haveria total sigilo sobre a sua identidade.

Antes de começar a realizar a entrevista a cada indivíduo selecionado de maneira aleatória, foi apresentado a eles a ideia e objetivo ao qual o trabalho estava sendo direcionado, além de pontuar a compreensão em manter as identidades de cada um em sigilo para preservar os dados e opiniões que serão apresentadas no decorrer deste trabalho. A partir disso o indivíduo teve a possibilidade de optar por participar

ou não do estudo.

Dentre os indivíduos que aceitaram participar desta entrevista foram identificados que 47,6% pertencem a faixa etária de 40 a 49 anos, permitindo que o mesmo também demonstrasse experiência de trabalho significativa para desempenho do seu cargo, enquanto houve um outro grupo representado por apenas 14,3% que pertenciam a uma faixa etária de 18 a 29 anos de idade, que demonstram ter conhecimento apropriado para desempenhar a sua função, mas não demonstram ter experiência de atuação.

Sabendo desta situação foi investigado durante a entrevista qual seria o grau de escolaridade ao qual cada participante possui, permitindo que fosse capaz averiguar a capacitação para desempenho do cargo que cada um representa. Após apuração dos resultados foi observado que 57,1% dos indivíduos apresentar ter o Ensino superior completo, e outros 42,9% apresentar ter concluído apenas o ensino médio com a realização de um curso e/ou estudo técnico complementar para adequação do cargo ao qual ele trabalha. Esses números apresentam certos problemas quanto a capacitação para desempenho da função, uma vez que nem todos os indivíduos apresentaram ter realizado estudos de capacitação para desempenho de trabalho.

A pesquisa deste critério se mostrou necessário pois uma média de 85,7% dos entrevistados afirmou realizar seu trabalho no setor de saúde, onde é necessário habilidade e capacitação para atendimento ao público, por se tratar de atividades que envolvem conhecimento específico e delicado. No entanto também foram observados que 14,3% eram encarregados do setor administrativo, que apesar de envolver conhecimento e capacitação, não necessitam de grandes formações para desempenho de atividades simples ao qual eles afirmaram realizar.

Sendo assim se mostrou interessante averiguar qual o cargo que cada um possui dentro dos setores ao qual representam. A partir daí foi observado que 28,6% trabalham como enfermeiros, 9,5% como médicos, 14,3% trabalham de auxiliar de saúde bucal, 19% são dentistas e 28,6% possuem o cargo de atendimento.

Esse resultado serviu para demonstrar que os entrevistados pertencem a diferentes setores e cargos do ambiente de trabalho da Unidade de Saúde ao qual o trabalho realizou sua pesquisa, e com isso é de se esperar que os dados reflitam as necessidades do ambiente de maneira geral, sem a necessidade de investigar a

motivação em um cargo específico.

7.2 RESULTADOS DA ENTREVISTA

Para que fosse possível obter os dados necessários para que o objetivo do presente trabalho fosse alcançado, a entrevista realizada nos indivíduos da Unidade de Saúde apresentou dez perguntas relacionadas ao conteúdo aqui apresentado. Cada uma das perguntas semiestruturadas foi capaz de identificar fatores que normalmente estão ligados a motivação do trabalhador, bem como os índices de satisfação e insatisfação.

Na primeira pergunta realizada pela entrevista, foi feita uma abordagem sobre o indivíduo ter escolhido a sua área de atuação, acompanhado de uma justificativa para ele ter optado por esse caminho profissional. Essa pergunta serviu para averiguar se os indivíduos estão trabalhando com algo que eles se sentem bem em fazer ou se estão por outras justificativas que impedem que o seu desempenho seja totalmente alcançado pelo fato de não realizar aquilo de que gosta.

As respostas foram surpreendentemente todas positivas, demonstrando que todos os entrevistados estão na área de atuação ao qual eles mesmo escolheram, no entanto como era de se esperar as justificativas foram diferentes de acordo com cada um dos entrevistados, demonstrando razões de caráter pessoal ao qual se submeteram as situações. Mas as justificativas mais utilizadas pelos entrevistados foram no sentido em que o indivíduo demonstra possuir muito apreço por aquela profissão e por isso ele se sentiu motivado em seguir adiante em sua decisão, no entanto outro grupo ainda afirmou não apresentar ter um motivo ao qual justificasse sua escolha, no entanto se sente bem por ter realizado esta decisão.

Durante a realização desta pergunta foi possível perceber em alguns casos que as razões dos indivíduos, como por exemplo as justificadas pela remuneração ou ainda por terem recebido indicações de outra pessoa, ficou evidente que o indivíduo estava a procura de uma profissão ao qual fosse possível que ele recebesse algum tipo de motivação ou gratificação a curto prazo, permitindo que o interesse pelo que fosse ser realizado fosse motivo por algum fator extrínseco ao qual ele estivesse submetido.

Nessas situações a motivação não era algo inata dentro do indivíduo, mas sim foi

algo adquirido e construído, e por isso a sua justificativa não apresentou um peso tão relevante quanto aqueles que já sabiam o que gostariam de fazer por motivos de interesse pessoal.

A utilização de recompensas e outros mecanismos extrínsecos, apresentam dificuldade em proporcionar a motivação em todos os indivíduos de uma mesma instituição, principalmente quando é levado em consideração os interesses de cada um. Sendo assim é recomendado que seja utilizado desse sistema de motivação para iniciar as práticas de satisfação dos indivíduos, ou até mesmo para auxiliar a manter, mas nesse caso surge a necessidade em se explorarem alguns conceitos da motivação intrínseca e aplicá-las (TRESKA; DE ROSE JR, 2008).

Na segunda pergunta os entrevistados responderam sobre a abordagem quanto a se fosse possível que eles escolhessem uma área de atuação, qual seria e posteriormente foi orientado que ele se justificasse. Nesta questão foi criada uma base mais consistente para a abordagem realizada pela primeira pergunta, mas desta vez criando uma situação hipotética sobre uma nova profissão ao qual o indivíduo pode ou não já ter capacidade para desempenhar.

Os resultados demonstraram que cada indivíduo apresenta ter interesse em pertence a uma outra área de atuação, com uma profissão diferente da qual ele ocupa atualmente. Dentre as opções mais almeçadas por eles foi possível observar que são as de Odontologia, Medicina e Enfermagem, demonstrando que apesar de seguir outra profissão eles ainda gostariam de trabalhar com o atendimento ao público através do cuidado ad saúde especializada.

Houve também alguns indivíduos que fugiram totalmente da sua área de atuação em que trabalham atualmente, como as opções de Arquitetura, Direito e Pedagogia. Essas respostas podem dar origem a problemas eventuais de insatisfação, onde o indivíduo poderá perder o interesse por aquilo que faz e aos poucos se sentir desmotivado, abrindo espaço para eventuais perdas de produtividade.

No entanto as justificativas apresentadas as suas possíveis novas escolhas, demonstram não ter motivação relevante que sustente essa preocupação. Pois a grande maioria deles afirmaram que seguiria esse caminho apenas como uma segunda opção, ou até mesmo por apresentarem dificuldade em lidar com o público, onde nesse caso eles apresentam interesses em melhorar.

Segundo Ferreira *et al.* (2006), esse resultado pode ser justificado pela falta de motivação ao qual a organização e o indivíduos precisam trabalhar, para que seja possível alinhadas as metas e esforços produzidos dentro do ambiente de trabalho, a fim de promover a satisfação e interesse do indivíduo, possibilitando assim que seja formado um vínculo de afeto pela realização de suas atividades e com isso a pessoa começa a ter prazer por aquilo que ele faz. Quando esse ponto fosse alcançado, prevalente não haveria funcionários com pensamentos voltados ao desempenho de outras atividades ou até mesmo funções que são diferentes das dele.

Na terceira pergunta, a abordagem seguiu apresentado uma pergunta direta sobre o fato de gostar do que faz em seu cotidiano de trabalho, seguido de uma justificativa ao qual o individuo poderia responder de forma mais aberta sobre a sua resposta apresentada.

Esta pergunta serviu para investigar os níveis de satisfação de forma rápida e direta, proporcionando a construção e apresentação de um gráfico ao qual é possível ser observar no gráfico 1 abaixo, a maioria dos entrevistados afirmam gostar daquilo que fazem, demonstrando não ser um problema que poderia proporcionar falta de motivação.

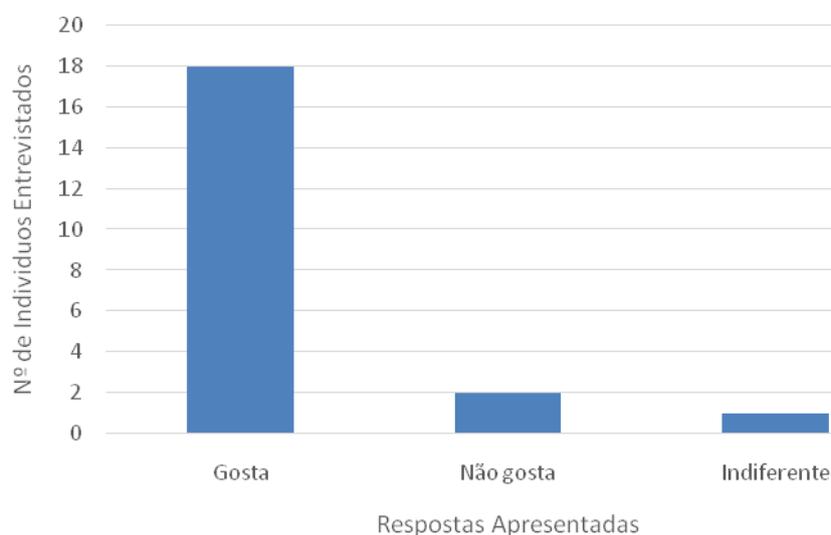


Gráfico 1: representação da terceira pergunta realizada na entrevista, que apresentava conteúdo sobre sentir apreço por aquilo que se faz no ambiente de trabalho.

As justificativas apresentadas que representam as respostas que afirmam não gostar de realizar as suas atividades, envolvem problemas na infraestrutura e condições de trabalho, ao qual geram dificuldades para as condições de trabalho

realizadas pelo indivíduo, e o fato do trabalho ser cansativo e repetitivo. Nestas situações a organização precisa se preocupar em auxiliar o indivíduo na realização de suas atividades, bem como proporcionar a eles aspectos facilitadores e favoráveis a execução de suas funções, pois assim ele será capaz de otimizar seus serviços e trabalhará demonstrando mais apreço por aquilo que faz.

O ambiente de trabalho apresenta ser um fator que pode influenciar na motivação do indivíduo, uma vez que o mesmo é capaz de fornecer a base para realização das atividades e convivência ao qual o funcionário está sujeito todos os dias. A existência de fatores que comprometem a satisfação e bem estar do trabalhador no seu ambiente de trabalho, como o estresse, são uma das principais causas de insatisfação e perda de qualidade, e para tentar evitar que isso seja um problema a organização precisa valorizar o indivíduo, assim como seu bem estar no ambiente organizacional (SANTOS; OLIVEIRA; MOREIRA, 2006)

Na quarta pergunta foi realizado uma abordagem sobre o que motiva os entrevistados a trabalhar na prefeitura da cidade de Serra, permitindo que fosse possível observar exatamente as condições em que a organização precisará ter cuidado para não atrapalhar um sistema que está dando resultados, e com isso observar as estratégias que não estão proporcionando as respostas esperadas.

O primeiro argumento mais mencionado pelos entrevistados foi a questão financeira, onde alguns afirmam ter a necessidade financeira que é atendida pela remuneração fornecida pela organização, ou ate mesmo por alguns acharem que o valor que ele recebe está dentro de suas expectativas para o cargo ao qual ele ocupa e isso lhe é favorável.

O segundo argumento mais defendido foi a disponibilidade de vagas ao qual o entrevistado conseguiu preencher de acordo com sua capacitação e conhecimento, apresentado a organização, que durante o processo seletivo de contratação selecionou os indivíduos ao qual julgou mais qualificados para atender as necessidades do cargo fornecido.

A terceira opção mais apresentada foi a localização do local de trabalho, que favorece o indivíduo durante seu processo de locomoção ate o seu ambiente de trabalho, onde os indivíduos afirmaram que a organização apresentou facilidade de acesso ao trabalho de acordo com a localização de sua residência.

A partir da observação dos critérios mais relevantes para os entrevistados, é possível perceber que a prefeitura precisa estabelecer novas estratégias motivacionais, pois as que estão proporcionando mais resultados atualmente, não são capazes de atingir todos os trabalhadores sobre seu comando, abrindo espaço para insatisfação e perda da motivação ao qual é a fonte da qualidade dos serviços realizados por ela.

A importância de novas estratégias motivacionais apresenta ter um forte impacto sobre a produtividade e satisfação do trabalhador, permitindo que velhos hábitos seja reavaliado e substituídos por novos sistemas que permitem trabalhar o desempenho e esforço do indivíduo em uma relação com o contexto organizacional já fixado. Além disso a implementação de novos sistemas permite que as seja elaborado novos parâmetros que se adequam a necessidade e satisfação de todos os indivíduos presentes na empresa (CODA; VECCHI CESTARI, 2008).

Na realização da quinta pergunta realizada durante a entrevista, o indivíduo foi abordado sobre o seu ambiente físico de trabalho, permitindo que fosse possível obter resultados quanto as possíveis melhorias necessárias quanto a infraestrutura que precisa ser favorável ao desempenho das atividades do profissional, para melhorar o seu rendimento durante a realização de suas funções.

Como é possível observar no gráfico 2, as respostas apesar de apresentarem justificativas diferentes, partiram de uma premissa onde a avaliação se submetia a duas vertentes principais. A maioria dos entrevistados afirmaram que o seu ambiente de trabalho é favorávelas suas práticas, conforme é observado no gráfico abaixo.

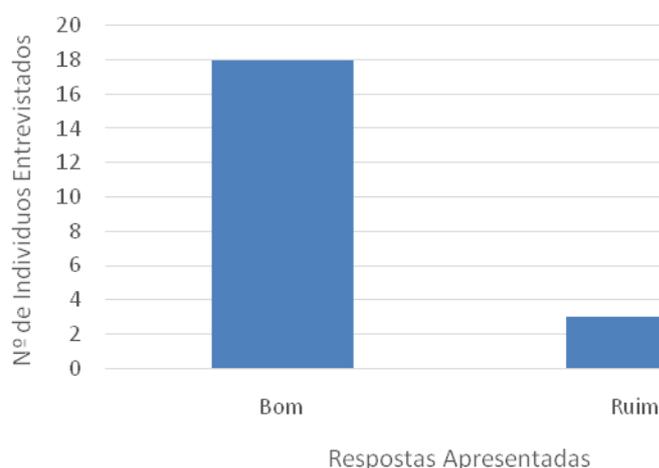


Gráfico 2: representação da quinta pergunta realizada na entrevista, que apresentava conteúdo sobre como é seu ambiente físico de trabalho.

Essas condições favoráveis podem auxiliar e muito na motivação dos indivíduos, mas para isso é necessário que eles consigam reconhecer a sua existência. No caso dos entrevistados, apesar de muitos afirmarem que as condições são boas todos afirmam que existe espaço para melhorias, e elas seria de vital importância para o melhor desempenho de suas funções e com isso o rendimento no trabalho seria elevado.

A preocupação com as condições de trabalho deve ser algo constantemente desempenhado por uma organização que almeja fornecer atendimento de qualidade ao seu público, pois a partir do suporte apropriado para desempenho de suas funções o funcionário desenvolve seu senso de bem estar assim como de satisfação em realizar as atividades de acordo com as condições facilitadoras aos quais eles está sujeito em um ambiente favorável as suas necessidade de trabalho (RIOS,2008).

Na sexta questão abordada durante a entrevista, os indivíduos responderam sobre o que eles consideram como favorável a execução de suas atividades em seu ambiente físico de trabalho. Nesta questão é possível perceber situações onde o indivíduo fornece sugestões para que a organização forneça melhorias para o desempenho do seu trabalho, pois mesmo que ele esteja apontando os critérios positivos ele demonstra que os demais precisam ser reavaliados.

Mais da metade dos entrevistados afirmaram que o ponto mais favorável em seu ambiente físico de trabalho, é que o mesmo é propenso a realização do trabalho em equipe, e a partir desse ponto podemos perceber que na unidade alvo desta pesquisa, os entrevistados não conseguem identificar nenhum ponto positivo na estrutura física em si.

Esse resultado é muito preocupante, pois sugere que os entrevistados estão descontentes ou simplesmente não se sentem satisfeitos com o ambiente de trabalho, e por isso se faz necessário que seja elaborado estratégias e melhorias para que esse ponto não se torne alvo de insatisfação constante.

Na sétima pergunta os entrevistados responderam sobre ter passado por algum tipo de treinamento ao ter ingressado em seu trabalho na prefeitura, e posteriormente em

caso de respostas afirmativas foi realizado um questionamento de quais foram os treinamentos. Permitindo com isso observar a preocupação em que a organização apresenta em ter indivíduos capacitados realizando as atividades pertinentes de sua função.

O conhecimento adequado sobre aquilo em que se é trabalhado pode auxiliar no processo de motivação do indivíduo, uma vez que o mesmo tem a capacidade de estabelecer parâmetros e entendimento do processo ao qual suas práticas se relacionam.

Como podemos observar no gráfico 3, a maior parte dos entrevistados afirmam que não receberam nenhum treinamento ao começar sua jornada de trabalho na prefeitura de Serra, e esse tipo de resultado é algo preocupante e precisa ser revisto pela organização para que eles possam alinhar os interesses e elevar a qualidade.

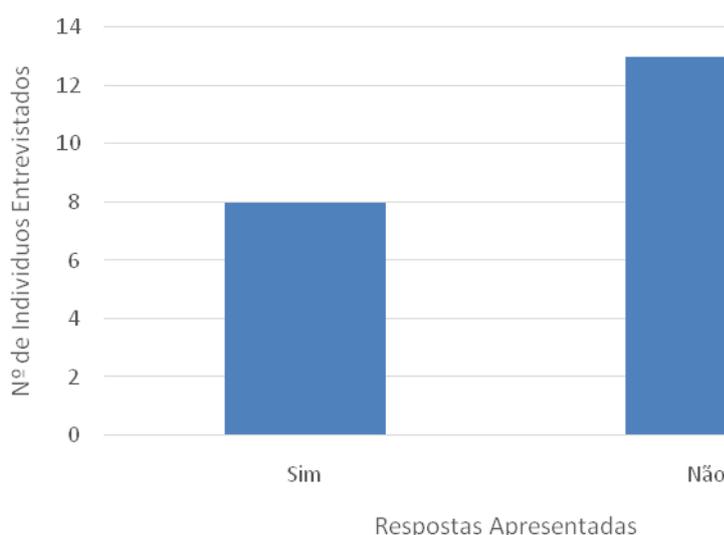


Gráfico 3: representação da sétima pergunta realizada na entrevista, que apresentava conteúdo sobre receber treinamento ao ter ingressado na prefeitura.

Aqueles que responderam “Sim”, confirmando ter recebido treinamento, disseram que o mesmo se tratava do programa mais médicos, onde os indivíduos passar por um projeto ao qual auxiliava e transmitia informações dos médicos vindos de outros estados ou ate mesmo países, servindo como base para entendimento dos procedimentos realizados pelos funcionários da cidade.

O processo de capacitação vem ganhando cada vez mais impacto no mercado de trabalho, exigindo que os funcionários estudem e pratiquem cada vez mais as suas

funções de trabalho para que o conhecimento sobre a prática seja suficiente na apresentação de bons desempenhos. No entanto por outro lado a capacitação também influencia o funcionário uma vez que o mesmo adquire maior domínio sobre aquilo que ele faz, permitindo também que ele entenda a sua importância na linha de produção (GOMES, 2007).

A oitava pergunta serviu para dar suportes ao conteúdo do resultado obtido durante a aplicação da sétima pergunta, pois a mesma se tratava de um questionamento sobre o treinamento ter sido capaz de auxiliar nas práticas diárias. Ficando evidente que aqueles que afirmaram não ter passado por nenhum treinamento continuaram a afirmar que não conseguiram obter suporte para as suas funções diárias.

Mas para aqueles que disseram ter passado por um treinamento, afirmam que o processo serviu como um preparo e capacitação, sendo satisfatório para a execução melhor das suas atividades diárias, mas ainda não houve grande reconhecimento do conteúdo aprendido, mostrando que o processo precisa passar por uma reavaliação e implementar conteúdos e práticas que proporcionem maior conteúdo educacional prático para aplicação no ambiente de trabalho.

Na nona pergunta realizada durante a entrevista, os entrevistados tiveram que responder sobre o fato deles receberem ou não, um treinamento de atualização para auxiliá-lo na realização das atividades relacionadas ao seu cargo. Neste ponto foi possível observar se a organização é capaz de reconhecer a necessidade e fornecer capacitação continua preparando seus funcionários para as possíveis situações ao quais eles precisam enfrentar em sua jornada de trabalho, assim como o aprendizado para participar de novas atividades implementadas no sistema de trabalho.

Neste sentido mais da metade dos entrevistados afirmam receber algum tipo de treinamento, no entanto este é voltado para o preparo e capacitação do funcionário, tornando-o apto em realizar novas tarefas implementadas nos serviços ofertados pela Unidade de Saúde.

Compartilhar ou até mesmo doar o conhecimento de cada pessoa no ambiente de trabalho pode ser um fator favorável à motivação, uma vez que critérios relacionados à motivação intrínseca do indivíduo são colocados em prática, criando assim um canal de comunicação e compartilhamento de dados, que facilita a relação existente

entrefuncionários, líderes e colaboradores. Essa comunicação também facilita a percepção de fatores que necessitam de melhorias promovendo uma análise interna da situação ao qual a organização se encontrar (ALCARÁ *et al.* 2009).

Devido ao fato de os funcionários participantes da entrevista pertencerem a diferentes setores, houve a apresentação de treinamentos diferenciados, permitindo com isso a observação da preocupação demonstrada pela organização em realizar atividades de capacitação em todo o seu sistema de atendimento, tornando os funcionários informados sobre os procedimentos e regulamentos realizados por outros setores ao qual ele pode ter relações diretas.

Para finalizar a entrevista os funcionários apresentaram a sua opinião individual sobre o que motiva a exercer as atividades do cargo no qual atua, sendo possível perceber a importância da percepção do funcionário sobre as estratégias motivacionais aplicadas.

Os principais argumentos apresentados se referem ao fato do indivíduo ter a possibilidade de trabalhar com aquilo que ele sente apreço, permitindo que seja desenvolvendo a motivação de forma intrínseca, sem a necessidade do envolvimento direto da organização ao qual ele pertence.

O fato dos indivíduos se sentirem motivados de acordo com as atividades que eles executam, demonstrando que fazem parte de um serviço de atendimento capaz de atender as necessidades da população que não tem condições de arcar com um tratamento médico particular, permitindo desenvolver e se motivar pelo relacionamento com o próprio público.

E alguns ainda se sente motivados pelo fato de ter independência financeira, permitindo que possa realizar conquista pessoais e alcançar seus próprios objetivos. Ou em outros casos pelo simples fato da localização do ambiente de trabalho, assim como o mesmo fornece estrutura para desempenhar as suas atividades.

8 CONCLUSÃO

Após encerrar a entrevista e realizar a apresentação de todos os resultados aqui presentes, foi possível concluir que a Unidade de Saúde alvo desta pesquisa precisa passar por algumas mudanças para que o potencial da motivação no serviço de atendimento ao público seja alcançado em todos os profissionais envolvidos.

Apesar de perceber uma tentativa de capacitar e fornecer recursos para que seja desenvolvido alguns pontos fundamentais para o desenvolvimento motivacional, a organização precisa perceber que existem circunstâncias em que os funcionários demonstram sérios indícios que são propensos a insatisfação, e com isso podendo evoluir a uma perda de motivação e interesse pelo trabalho, gerando assim grande prejuízo para o serviço de atendimento e trabalho com o público.

A partir do questionário foi possível perceber que os fatores motivacionais gerados pelos critérios intrínsecos de satisfação é o que mais se destaca nesse ambiente de trabalho, percebendo assim que os funcionários não estão dependendo da instituição para que eles consigam obter satisfação e com isso motivação para desempenhar suas atividades.

No entanto os fatores intrínsecos precisam de ser melhor trabalhados e principalmente necessitam da complementação de alguns fatores extrínsecos, para que não ocorra perda de produtividade, e será nesse ponto que a prefeitura da cidade de Serra precisará começar a realizar algumas mudanças em seu sistema de atuação, ou talvez até mesmo de gestão.

Com isso foi observado que os níveis de satisfação assim como de motivação precisam ser trabalhados, pois ao mesmo tempo em que os funcionários não apresentam demonstrarem insatisfeitos, eles demonstram total interesse em apresentar os pontos negativos observados na unidade, ao qual servem como fatores limitadores para o desenvolvimento da sua satisfação.

9 REFERÊNCIAS

ALCARÁ, A. R.; CHIARA, I. G. D.; RODRIGUES, J. L.; TOMAÉL, M. I.; PIEDADE, V. C. H. Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 14, n. 1, p. 170-191, 2009.

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas Organizações**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2008.
_____. **Motivação nas Organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

BERGAMINI, C. W.; CODA, R. (Org.). **Psicodinâmica da vida organizacional; motivação e liderança**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997. p. 94-107.

BERGAMINI, C. W. Motivação: uma viagem ao centro do conceito. **GV- executivo**, v. 1, n. 2, p. 63-67, 2003.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese**, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005.

BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

BRANDÃO, I. F.; LIMA, L. C.; CABRAL, C. A.; SANTOS, S. M.; PESSOA, M. N. M. Satisfação no serviço público: um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará. **Revista Eletrônica de Administração**, vol.20 no.1 Porto Alegre Jan./Apr. 2014, p.90-113.

CAMARGO, D. **Psicologia Organizacional** – Florianópolis: CAPES:UAB, 2009

CAMPOS, C. V. A.; MALIK, A. M. Satisfação no trabalho e rotatividade dos médicos do Programa de Saúde da Família. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 2, p. 347-368, 2008.

CASADO, T. **As pessoas na organização**. 3. ed. São Paulo: Gente, 2002.

CHIAVENATO, I. **Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos**. 4. ed., São Paulo: Atlas, 1999.

CODA, R.; FONSECA, G. F. Em busca do significado do trabalho: relato de um estudo qualitativo entre executivos. **Revista brasileira de gestão de negócios**, v. 6, n. 14, 2004.

CODA, R.; CESTARI, R. V. A relação entre perfis de comportamento gerencial no trabalho e o desempenho em estratégias motivacionais voltadas para a geração de resultados: um estudo no ambiente bancário. **Revista Base (Administração e Contabilidade) da UNISINOS**, v. 5, n. 1, 2008.

COSTA, J. A.; BALGA, R. S. M.; ALFENAS, R. C. G.; COTTA, R. M. M. Promoção da saúde e diabetes: discutindo a adesão e a motivação de indivíduos diabéticos participantes de programas de saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 16, p. 2001-2009, 2011.

CREWSON, P. E. Public-service motivation: building empirical evidence of incidence. **Journal of Public Administration Research & Theory (Transaction)**, v. 7, n. 4, p. 499-518, 1997.

DOURADO, A. **A importância do servidor público, seus direitos e deveres**. Disponível em: <http://www.portaldoservidor.ba.gov.br/artigo-importancia-do-servidor-publico-seus-direitos-e-deveres>>Acesso em 04/04/2014.

DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar em revista**, v. 20, n. 24, p. 213-225, 2004.

ECCHELI, S. D. A motivação como prevenção da indisciplina. **Educar em revista**, v. 24, n. 32, p. 199-213, 2008.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 22, p. 1267-1276, 2006.

FERREIRA, A.; FUERTH, L. R.; ESTEVES, R. C. P. M. **Os fatores de motivação no trabalho: o que pensam os líderes**. 2006. 62f. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, 2006.

FILHO, C. G.; NETO, M. T. R.; RODRIGUES, W. A. As influências na motivação para o trabalho em ambientes com metas e recompensas: um estudo no setor público. **Revista administração pública**. Rio de Janeiro, v. 48, n. 1, p. 253-273, jan-fev. 2014.

- GIACOMELLI, R. W.; BORGES, G. R.; SANTOS, E. G. Determinantes da Desmotivação no Trabalho: uma investigação teórica e empírica Santos. **Revista de Administração de Roraima-UFRR**, Boa Vista, Vol. 6 n. 1, p.4-17, jan - jun. 2016.
- Gil, A. C. **Gestão de Pessoas**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- GOMES, L. C. A influencia da capacitação sobre a motivação no trabalho. **Saúde Coletiva**, v. 1, n. 1, p. 113-119, 2007.
- HERSEY, P. **Psicologia para administradores de empresas: a utilização de recursos humanos**; São Paulo; Editora Pedagógica e Universitária Ltda, 1974.
- HOUSTON, D. J. Public-service motivation: a multivariate test. **Journal of Public Administration Research & Theory (Transaction)**, v. 10, n. 4, p. 713-727, out. 2000.
- KLEIN, F. A.; MASCARENHAS, A. O. Motivação no Serviço Público: efeitos sobre a retenção e satisfação profissional dos gestores governamentais. **Revista de Administração Pública**, v. 50, n. 1, 2016.
- KLEIN, F. A.; MASCARENHAS, A. O. Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental. **Revista de Administração Pública**, v. 50, p.17-39, jan./fev. 2016.
- KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos**. 2. Ed. Curitiba: Ibpex, 2008.
- LEITE, E. J. J.; ARMELIN, M. A.; OLIVEIRA, M. K. Motivação no ambiente organizacional: o caso de uma empresa do setor sucroalcooleiro. **Revista Conteúdo**, v.5, n.1, ago-dez. 2013.
- LEVY-LEBOYER, C. **A crise das motivações**. São Paulo: Atlas, 1994.
- MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. C. Satisfação no trabalho - uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 30, n. 112, 2005.
- MARTINS, M. C. F.; SANTOS, G. E. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico USF**, v. 11, n. 2, p. 195-205, 2006.
- MASLOW, A. **Diário de Negócios de Maslow**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- MAXIMLIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- MELO, M. B.; BARBOSA, M. A.; SOUZA, O. R. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. **Revista latino americana de enfermagem**, v. 19, n. 4, jul-ago. 2011.
- NUNES, A. M. B. **A (re)utilização da Prefixação em Mia Couto**. Aveiro, 2003
- OLIVEIRA, T. L.; SILVA L. C. J. Motivação dos servidores públicos: um caso na saúde pública na Amazônia. **Revista de Administração de Roraima - RARR**, 2012, Vol.2(1), p.178-195.
- PEDROSO, D. O. O.; FRANÇA, N. S.; OLIVEIRA, S. S.; OSAWA, J. L. T. Importância da Motivação dentro das Organizações. **Revista Ampla de Gestão Empresarial**, São Paulo, Ano 1, N° 1, art. 5, p 60-76, out 2012.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2009.
- RODRIGUES, I. L. A.; MONTEIRO, L. L.; PACHECO, R. H. B.; SILVA, S. E. D.

Abandono do tratamento de tuberculose em co-infectados TB/HIV. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 44, n. 2, p. 383-387, 2010.

SANTOS, J. M.; OLIVEIRA, E. B.; MOREIRA, A. C. Estresse, fator de risco para a saúde do enfermeiro em centro de terapia intensiva. **Revista de enfermagem. UERJ**, v. 14, n. 4, p. 580-585, 2006.

SEIFFERT, P. Q. **Modelo de Gestão Humana para empresas intensivas em capital intelectual: Um ensaio na Embraer S.A.** 2002. 350f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2002.

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

SILVA, P. P. C.; STEFANINI, C. J. Clima organizacional – um estudo sobre aspectos motivacionais em uma repartição pública. **Journal Contribuciones a la Economía**. (2013), 01 March 2013.

SIQUEIRA, V. T. A.; KURCGANT, P. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 46, n. 1, p. 151-157, 2012.

TACCONI, M. F. F. S.; ALMEIDA, I. C. S. Satisfação e motivação dos funcionários no IFRN – Campus Natal Central. **Revista Holos**, 01 October 2015, Vol.5, p.367-378.

TRESCA, R. P.; JUNIOR, D. R. Estudo comparativo da motivação intrínseca em escolares praticantes e não praticantes de dança. **Revista Brasileira de Ciência e Movimento**, v. 8, n. 1, p. 9-14, 2008.

VIEIRA, C. B.; BOAS, A. A. V.; ANDRADE, O. B. de; OLIVEIRA, E. R. de. 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.

MOTIVATIONAL ASPECTS OF SERVERS IN THE SERVICE IN A BASIC HEALTH UNIT IN THE MUNICIPALITY OF SERRA / ES

ABSTRACT

In order to identify the motivation of the public servant in the performance of their daily activities, verifying the lack of attention given by the organization that may be possible causes that occur in the work sectors, where there are dissatisfied or unmotivated servers, we establish an analysis about the factors that influence or determine a better or worse performance of health professionals enrolled in a Basic Health Unit of the city of Serra, ES. The research was qualitative and performed in a Basic Health Unit of the city of Serra, ES, where the results demonstrate that the motivation is not being explored in all its most relevant factors, being possible the perception of more critical points in the extrinsic relationship of motivation applied by

the organization, and with that the intrinsic factors are being force to the maximum, being able to lose strength and generate dissatisfaction and loss of the quality in the service to the public.

Keyword: *Motivation; Satisfaction; Recognition.*

ANEXO I

MODELA DAS PERGUNTAS REALIZADAS NA ENTREVISTA

Idade:

Sexo:

Cargo:

Escolaridade:

Setor:

- 1- Você escolheu a sua área de atuação? Por quê?
- 2- Se pudesse escolher uma área de atuação, qual seria? Por que?
- 3- Você gosta das atividades que executa no seu cotidiano de trabalho? Por que?
- 4- Quais são os fatores que lhe motivam a trabalhar na Prefeitura da Serra?
- 5- Como é o seu ambiente físico de trabalho? (iluminação, ventilação, moveis, equipamentos elocal para alimentação)?
- 6- O que você considera como favorável a execução de suas atividades em seu ambiente físicode trabalho?
- 7- Você recebeu treinamento ao ingressar na Prefeitura? Qual?
- 8- Esse treinamento o ajudou na execução de suas tarefas diárias? Por que?
- 9- Você recebe treinamentos de atualização para auxiliá-lo na realização dasatividadesrelacionadas ao seu cargo? Cite
- 10- Na sua opinião o que o motiva a exercer as atividades do cargo no qual atua?