



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL
DA LUSOFONIA AFROBRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

ADRIANA DAS VIRGENS DE JESUS

**OS FATORES MOTIVACIONAIS DOS SERVIDORES PÚBLICOS:
UM ESTUDO DE CASO EM SANTO AMARO DA PURIFICAÇÃO – BA**

SÃO FRANCISCO DO CONDE

2021

ADRIANA DAS VIRGENS DE JESUS

**OS FATORES MOTIVACIONAIS DOS SERVIDORES PÚBLICOS:
UM ESTUDO DE CASO EM SANTO AMARO DA PURIFICAÇÃO – BA**

Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública, na modalidade a distância, da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. João Coêlho da Silva Neto.

SÃO FRANCISCO DO CONDE

2021

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Sistema de Bibliotecas da Unilab
Catalogação de Publicação na Fonte

J56f

Jesus, Adriana das Virgens de.

Os fatores motivacionais dos servidores públicos : um estudo de caso em Santo Amaro da Purificação - BA / Adriana das Virgens de Jesus. - 2021.

40 f. : il. color.

Monografia (graduação) - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, 2021.

Orientador: Prof. Dr. João Coêlho da Silva Neto.

1. Motivação no trabalho - Santo Amaro (BA). 2. Serviço público - Administração de pessoal. I. Título.

BA/UF/BSCM

CDD 658.31408142

ADRIANA DAS VIRGENS DE JESUS

**OS FATORES MOTIVACIONAIS DOS SERVIDORES PÚBLICOS:
UM ESTUDO DE CASO EM SANTO AMARO DA PURIFICAÇÃO – BA**

Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública, na modalidade a distância, da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Data de aprovação: 12/06/2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. João Coêlho da Silva Neto (Orientador)

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB

Prof. Dr. José Cleiton Sousa dos Santos

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB

Prof.^a M.^a Hyane Correia Forte

Universidade Estadual do Ceará - UECE

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus e seu filho Jesus Cristo, por ter me dado a oportunidade é muita força para prosseguir.

Agradeço a minha família pela compreensão e apoio em todo o tempo.

Ao meu orientador pelo apoio, orientação, compreensão e paciência durante a construção deste trabalho.

Um agradecimento especial aos meus colegas e amigos e meu esposo pelo apoio incondicional. Enfim, agradeço a toda a gestão que contribuíram para eu ter chegado até aqui.

RESUMO

O presente estudo representa uma reflexão sobre a motivação profissional dos servidores públicos de Santo Amaro, localizado no interior do Recôncavo Baiano, a partir do presente estudo, foi avaliado o grau de satisfação dos servidores. O objetivo desse trabalho teve como base identificar os fatores que leva as pessoas a ser motivadas e desmotivadas no seu ambiente de trabalho dos funcionários em seus setores, frente ao desafio de manter as pessoas motivadas. Metodologia abordada para a elaboração desse trabalho científico. Foi um estudo de caso com delineamento do tipo de estudo exploratório, que se caracteriza como pesquisa descritiva, realizadas por meio da coleta de dados, através da aplicação de questionários contendo questões entregues aos funcionários que se encontravam presente em seus setores correspondentes, assim avaliando a satisfação e anão-satisfação de suas necessidades humana. E possível verificar novas razões para a realização do estudo, como sua utilidade e importância para a tomada de decisões dia gestores organizacionais.

Palavras-chave: motivação no trabalho - Santo Amaro (BA); serviço público - administração de pessoal.

ABSTRACT

The present study represents a reflection on the professional motivation of the public servants of Santo Amaro, located in the interior of the Recôncavo Baiano, and from the present study, the degree of satisfaction of the servants was evaluated. The methodology addressed for the elaboration of this scientific work, was field research according to the investigation carried out through data collections. To explain the behavior of civil servants, it is necessary to study human motivation, one of the fundamental themes of Human Relations Theory. Among the theories of motivation, stands out for this research, the Hierarchy of needs of Maslow. The objective of this work was based on the interview to analyze the factors that cause motivation and demotivation of employees in their sectors, through the application of a questionnaire containing questions delivered to employees in their corresponding sectors, thus assessing satisfaction and dwarf satisfaction of your human needs. Human needs are divided into: Physiological Needs, Security Needs, Social Needs, Esteem Needs, Self-Realization Needs. As a result of the research, the level that presented the lowest degree of satisfaction was that of security needs and the level that presented the highest degree of satisfaction was that of Self-realization needs.

Keywords: motivation at work - Santo Amaro (BA); public service - personnel administration.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Fatores que afetavam o indivíduo de acordo com Herzberg.....	18
Quadro 2	Teoria X e Teoria Y de McGregó.....	20
Quadro 3	Distribuição dos 28 itens do Questionário pelos seus sete fatores...	26

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Perfil do servidor.....	28
Gráfico 2	Itens que representam a motivação e a satisfação do servidor público.....	29
Gráfico 3	Você considera sua remuneração condizente com as atividades que desempenha?.....	30
Gráfico 4	Existe a possibilidade de crescimento profissional?.....	31
Gráfico 5	Você está satisfeito com a sua função?.....	31
Gráfico 6	Você está satisfeito com os benefícios recebidos?.....	32

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1	A TEORIA DA MOTIVAÇÃO DE MASLOW.....	15
2.2	TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS.....	17
2.3	TEORIA DOS FATORES MOTIVACIONAIS.....	18
2.4	TEORIA DE MOTIVAÇÃO X E Y.....	19
2.5	TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG.....	21
2.6	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	21
2.7	MOTIVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO.....	22
3	METODOLOGIA	24
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	24
3.2	PESQUISA E AMOSTRAGEM.....	24
3.3	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	25
3.4	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	25
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	28
4.1	PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS RESPONDENTES.....	28
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
	REFERÊNCIAS	36

1 INTRODUÇÃO

A globalização e a tecnologia avançam em uma velocidade cada vez maior, provocando inúmeras mudanças, principalmente no mercado de trabalho onde tudo é mais competitivo.

O fator humano é o principal diferencial competitivo nas organizações, sendo visto como a chave principal para o crescimento e desenvolvimento destas. Entretanto, desenvolver competências, requer treinamento e capacitação, ou seja, é um investimento elevado ainda que necessário. Neste sentido, é de extrema importância encontrar meios para desenvolver e reter talentos na organização.

De acordo como o dicionário Aurélio a motivação humana é definida como um conjunto de fatores psicológicos de ordem fisiológica, intelectual ou afetiva, os quais agem entre sie determina má conduta de um indivíduo.

Para Abraham H. Maslow (1943), todo indivíduo possui necessidades que obedecem a uma hierarquia de necessidades dividida em cinco níveis: no primeiro nível encontram-se as necessidades fisiológicas (como comer, dormir, etc.),no segundo nível encontram-se as necessidades de segurança, no terceiro, as necessidades sociais(como se sentir parte de um grupo),no quarto nível estão às necessidades de autoestima e, no quinto e último nível, as necessidades de autorealização.

A problemática que ora abordo no trabalho de pesquisa gera uma preocupação profissional e pessoal dos servidores na sua área de trabalho. Na busca de um ambiente saudável, por melhorias salarial, benefícios sociais e reconhecimento profissional e outras formas de satisfação profissional, que podem vir como uma forma de oportunizar a motivação profissional e, conseqüentemente, melhorar os serviços prestados por esses servidores.

O presente estudo pretende responder a seguinte questão: Quais fatores motivacionais são considerados no ambiente de trabalho pelos servidores públicos Municipal de Santo Amaro.

As organizações almejam profissionais de qualidade, que sejam capazes de trabalhar e que obtenha a resolução de problemas em equipe, motivando os colaboradores e contribuindo para uma melhor produtividade nas organizações.

Como objetivo geral: 1) Identificar os fatores que levam as pessoas a serem motivadas e desmotivadas no seu ambiente de trabalho de acordo com o estudo de caso estudado acima.

E os objetivos específicos: 1) Analisar quais as melhores ferramentas como instrumento para motivar os funcionários; 2) Mostrar a importância da motivação no ambiente de trabalho; 3) Identificar o aumento da eficiência do trabalho e a melhora nos índices de qualidade e desempenho.

É de vital importância compreender às necessidades individuais de cada pessoa, para que os gestores e administradores possam atuar de maneira satisfatória na causa desses problemas.

A justificativa em desenvolver esta temática dá-se pela importância das organizações compreenderem os aspectos motivacionais dos seus empregados, a fim de aumentar a sua produtividade.

Sendo que as pessoas passam a maior parte de seu tempo no ambiente de trabalho. Neste sentido, o estudo da motivação fortalece-se como uma necessidade de gestão de pessoas, no sentido permitir ao indivíduo oportunidades para dar o melhor de si no ambiente organizacional, além de trazer resultados mais satisfatórios para si e para a organização.

Visto que a desmotivação gera baixa produtividade no ambiente, gerando efeitos negativos nos padrões de qualidade, como stress, redução da qualidade de vida e a falta de comprometimento com a organização. Os autores OLIVEIRA & SILVA (2012) afirmam que “um profissional satisfeito com seu trabalho reflete no público alvo” e no caso dos servidores públicos, na comunidade.

O trabalho está estruturado em cinco partes, sendo o primeiro a introdução, apresentando de forma geral o tema a ser estudado.

No segundo capítulo faz-se uma revisão de literatura apresentar a fundamentação teórica do tema, no qual são abordados os principais conceitos do tema em questão: A motivação profissional dos funcionários do Sindicato dos Trabalhadores Rurais. A metodologia vem no terceiro capítulo onde foi abordado os métodos para alcançar os objetivos propostos ao tema. O quarto capítulo apresentam-se os resultados encontrados e suas respectivas discussões, obtido com o estudo, nele contendo a caracterização da organização.

Conclui-se, o quinto capítulo, com as considerações de que este trabalho veio acrescentar, a outros estudos empíricos realizados no âmbito governamental,

sobre o nível de satisfação dos agentes públicos com os fatores motivacionais e higiênicos de seu trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este trabalho encontra-se embasado nas teorias a seguir: Teoria das Necessidades de Maslow, Teorias X e Y, Teoria das necessidades de Alderfer (ERG), Teoria dos Dois Fatores Motivacionais, e a Qualidade de vida no trabalho (QVT).

Abraham Maslow, ressalta como os indivíduos são movidos a ter ações que façam suprir as suas necessidades através de uma ordem pré-estabelecida, indo desde as mais básicas até as mais complexas.

Quanto maior for as necessidades de um indivíduo, maior será sua motivação. O comportamento motivacional é explicado pelas necessidades humanas, em que o resultado dos estímulos que agem sobre os indivíduos leva à ação. Para que haja ação ou reação é preciso que um estímulo seja implementado, resultante do exterior ou proveniente do próprio organismo, designando-se por ciclo motivacional.

Na visão de Vieira et al (2011), a motivação tem origem tanto no indivíduo, como na organização ou no ambiente externo. Logo, os motivos que interferem na questão motivacional podem ser externos às pessoas, ou internos. Em síntese, os conceitos de motivação apresentados envolvem diferentes perspectivas, com base em escolas distintas.

Para Maximiano (2008), a motivação é o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano.

Motivar o ser humano não é fácil, há uma dificuldade enorme, pois cada um tem pensamentos diferentes, ideias diferentes, gostos diferentes, e por isso devemos encontrar uma pessoa adequada para liderar, pois com pessoas motivadas a empresa vai conseguir obter resultados positivos, a produtividade irá aumentar, e com isso levará a empresa a obter um grande sucesso. Podemos concluir que atualmente, para uma organização que visa o futuro, deve-se investir incessantemente na motivação do seu maior fator, o capital humano, tal fator que obtêm lucros para a empresa tornando-a um diferencial competitivo nos negócios e se mantendo sempre à frente no mercado.

Diversas teorias tratam da motivação humana no ambiente de trabalho, mas as teorias da hierarquia das necessidades de Maslow e a teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg, (PIÉRON,1964,apud CASADO,2002,p.248,Vieiras tal 2011)...

Figura 1 - Pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow



Fonte: adaptada pelos autores deste artigo de Maslow (1997 apud ROBBINS, 2010, p. 198).

2.1 A TEORIA DA MOTIVAÇÃO DE MASLOW

A Teoria da Hierarquia das Necessidades foi desenvolvida pelo psicólogo americano Abraham H. Maslow (CHIAVENATO, 1993).

As necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, numa hierarquia de importância e influência. Essa hierarquia de necessidades pode ser visualizada como uma pirâmide.

Na base da pirâmide estão as necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas) e no topo as necessidades mais elevadas (as necessidades de auto-realização).

As necessidades fisiológicas e as necessidades de segurança constituem as necessidades primárias (básicas), por que se referem à sobrevivência do indivíduo, enquanto as necessidades secundárias estão na parte superior da hierarquia, estão mais ligadas ao comportamento do indivíduo sob o ponto de vista psicológico e social.

No segundo nível estão classificadas as necessidades de segurança, pois estão relacionadas a um ambiente seguro, perda de emprego, risco a integridade física. Para DuBrin (2003), o assédio sexual é um exemplo de falta de segurança. O terceiro nível é composto pelas necessidades sociais que são necessidades de afeto e amizade, ter a sensação de fazer parte de um grupo de pessoas, dar e receber amor (ROBBINS, 2007). No quarto nível está a necessidade de estima, neste nível incluem a necessidade de autoestima e a estima por parte de outras pessoas onde existe a necessidade do indivíduo ser respeitado pelos demais, com prestígio e reconhecimento (MOTTA e VASCONCELOS, 2006). No topo da pirâmide está o quinto nível que são as necessidades de auto realização ou de crescimento. Que é o alcance que o indivíduo tem de seu próprio potencial e auto desenvolvimento, atingindo assim a realização pessoal desejada (ROBBINS, 2007).

São as necessidades que motivam o comportamento das pessoas dando-lhes direção e conteúdo. Toda necessidade quando satisfeita não é motivadora de comportamento. Quando as necessidades fisiológicas são satisfeitas, surge mas necessidades sociais como importantes motivadoras do comportamento: são as necessidades de participação, de associação, de aceitação por parte dos companheiros, de troca de amizade e de afeto. Quando essas não são satisfeitas, o indivíduo se torna resistentes, antagônico e hostil e se comporta de maneira a impedir que os objetivos da organização sejam atingidos.

Na psicologia, motivação corresponde “a uma modificação no organismo que o faz mover-se, até que se reduza essa modificação”(PIÉRON,1964,apud CASADO,2002,p.248).Casado (2002) conceitua a motivação como um impulso à ação, originada no interior dos indivíduos, tratando-se de um impulso ou necessidade, e é justamente por ser uma questão interna que é impossível motivar pessoas.

2.2 TEORIA DAS RELAÇÕES HUMANAS

A Teoria das Relações Humanas, ou Escola das Relações Humanas, é um conjunto de teorias administrativas que surgiu nos Estados Unidos no ano de 1930, como principal consequência das conclusões da Experiência de Hawthorne.

Segundo as experiências de Hawthorne e postas em prática por Elton Mayo, o comportamento humano nas organizações eram diretamente afetado pelas condições como iluminação do ambiente de trabalho, fadiga, índice de acidentes no trabalho, seu desenvolvimento veio demonstrar, as influências dos fatores psicológicos e sociais no final do processo produtivo do produto (GIL, 2001).

As novas ideias trazidas pela Escola de Relações Humanas trazem uma nova perspectiva para a recuperação das empresas de acordo com as preocupações de seus dirigentes e começa a tratar de forma mais complexa os seres humanos.

Para Chiavenato (1983, p. 96), “a teoria das Relações Humanas nasceu da necessidade de se corrigir a forte tendência à desumanização do trabalho surgida com a aplicação de métodos rigorosos aos quais os trabalhadores eram submetidos.” As principais origens da Teoria das Relações Humanas são as seguintes segundo Chiavenato (1983, p. 97):

A necessidade de se humanizar e democratizar a administração, libertando-a dos conceitos rígidos e mecanicistas da teoria clássica.

- O desenvolvimento das chamadas ciências humanas, principalmente a psicologia e a sociologia, bem como a sua crescente influência intelectual e suas primeiras tentativas de aplicação à organização industrial.
- As idéias da filosofia pragmática de John Dewey e da Psicologia Dinâmica de Kurt Lewin foram capitais para o humanismo na administração.
- As conclusões da Experiência em Hawthorne, desenvolvida entre 1927 e 1932, sob a coordenação de Elton Mayo, que puseram em xeque os principais postulados da Teoria das Relações Humanas. (CHIAVENATO, 2000)

2.3 TEORIA DOS FATORES MOTIVACIONAIS

Foi desenvolvida pelo americano Frederick Irving Herzberg um psicólogo e influente professor de gestão empresarial americano.

Herzberg desenvolveu a Teoria dos dois fatores para explicar o comportamento das pessoas em situação de trabalho e segundo ele existem dois fatores que orientam o comportamento das pessoas, os fatores higiênicos ou extrínsecos e os fatores motivacionais ou intrínsecos (ROBBINS, 2007).

Motivacionais (os que agradavam) e higiênicos (os que desagradavam) em seu livro “A Motivação para Trabalhar”.

O quadro abaixo mostra, que existiam dois fatores que afetavam o individuo de acordo com Herzberg:

Quadro 1 - Fatores que afetavam o individuo de acordo com Herzberg

Fatores que levam á Insatisfação (Higiênicos)	Fatores que levam á Satisfação (Motivadores)
Política da Empresa	Crescimento
Condições do Ambiente de Trabalho	Desenvolvimento
Relacionamento com Outros Funcionários	Responsabilidade
Segurança	Reconhecimento
Salário	Realização

Fonte: Kotler (2004).

Herzberg trata dos fatores externo e interno à pessoa, que são os motores motivacionais podendo, simultaneamente, contribuir para isso. São eles: A satisfação no cargo depende dos fatores motivacionais, a insatisfação no cargo depende dos fatores externos e internos.

I) Os Fatores Externos ou Higiênicos, que se encontram localizados no ambiente ao redor da pessoa, ou seja, no local de trabalho, e se divideem “insatisfação”, quando a pessoa não está feliz com o que é oferecido no espaço organizacional e “não insatisfação”, que seria o estado de bem-estar com esse ambiente de trabalho. Quem controla essas condições é a empresa, portanto, estão fora do controle do indivíduo. Herzberg discute sobre o salário, benefícios sociais, tipo de chefia, ambiente físico de trabalho, políticas de diretrizes da

empresa, relacionamento entre a empresa e os funcionários, entre outros, como os principais fatores higiênicos.

II) Fator Interno ou Motivacional, inerente ao indivíduo, está relacionado ao conteúdo do cargo, às tarefas e às atividades relacionadas com o cargo em si. Incluem liberdade de decidir como executar o trabalho, uso pleno de habilidades pessoais, responsabilidade total pelo trabalho, definição de metas e objetivos relacionados ao trabalho e auto-avaliação de desempenho.

A teoria de Abraham H. Maslow parte da premissa de que as necessidades dos indivíduos estão dispostas em ordem hierárquica, deixando implícito o pressuposto de que o homem tem uma propensão para o auto desenvolvimento e crescimento pessoal (GONDIM; SILVA, 2004).

A motivação humana tem o objetivo de satisfazer necessidades, que vão desde as primárias ou fisiológicas até as mais complexas ou de autorrealização (MARRAS, 2011).

2.4 TEORIA DE MOTIVAÇÃO X E Y

Douglas McGregor (Detroit, 1906 - Massachusetts, 1º de outubro de 1964) foi economista e professor universitário estadunidense, um dos pensadores mais influentes na área das relações humanas.

McGregor ficou mais conhecido pelas teorias de motivação X e Y. A teoria X exprime que as pessoas são preguiçosas e que necessitam de motivação, pois encaram o trabalho como um mal necessário para ganhar dinheiro.

A teoria Y baseia-se no pressuposto de que as pessoas querem e necessitam trabalhar.

A visão da Teoria X presume que as pessoas não gostam de trabalhar, são preguiçosas, possuem visão negativa e tem aversão ao trabalho, encarando como um mal necessário para ganhar dinheiro mesmo sendo tedioso.

Já a teoria Y coloca em destaque os funcionários que interagem no trabalho como algo natural como se estivesse fazendo uma atividade de lazer, que possui uma visão positiva para a maioria das pessoas, trazendo o conceito de que em ambiente favorável, o trabalho pode ser algo natural e que promova o prazer.

O quadro abaixo faz uma demonstração comparativa das premissas da administração baseada na teoria X versus a administração baseada na Teoria Y.

Quadro 2 - Teoria X e Teoria Y de McGregor

Teoria X	Teoria Y
Um indivíduo comum, em situações comuns, evitará sempre que possível o trabalho.	O indivíduo comum não só aceita a responsabilidade do trabalho, como também as procura.
Alguns indivíduos só trabalham sob forte pressão.	O controle externo e a ameaça não são meios adequados de se obter trabalho.
Precisam ser forçados, controlados para que se esforcem em cumprir os objetivos.	O dispêndio de esforço no trabalho é algo natural.
É preguiçoso e prefere ser dirigido, evita as responsabilidades, tem ambições e, acima de tudo, deseja sua própria segurança.	São criativos e inventivos, buscam sempre a solução para os problemas da empresa;
O indivíduo é motivado pelo menor esforço, demandando um acompanhamento por parte do líder	São pessoas motivadas pelo máximo esforço, demandando uma participação maior nas decisões e negociações inerentes ao seu trabalho.
São ameaçados com punições severas para que se esforcem em cumprir os objetivos estabelecidos pela organização	O atingimento dos objetivos da organização está ligado às recompensas associadas não ao controle rígido e às punições.
O homem comum busca basicamente, segurança.	Os indivíduos são criativos e inventivos, buscam sempre a solução para os problemas da empresa.

Fonte: adaptado de Silva e Rodrigues (2007).

A aplicação da Teoria X, tornar-se comprometida por ser baseada em hipóteses pouco confiáveis em relação a natureza humana, apresentadas nos quadros 2 e 3 e, pelas teorias clássicas e científicas.

Para Chiavenato (2003, p. 337-339), “A Teoria X força as pessoas a fazerem exatamente aquilo que a organização pretende que elas façam independentemente de suas opiniões ou objetivos pessoais”. [...] “A Teoria Y propõe um estilo de administração participativo e baseado nos valores humanos e sociais”. (CHIAVENATO, 2003, p. 337-339).

Teoria Y a integração é legítima pela autoridade. Segundo Ferreira, Pereira e Reis (2002, p. 45), “a integração é a base da Teoria Y, é ela que sugere autocontrole, quando as necessidades do indivíduo e da organização são reconhecidas”.

2.5 TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG

Teoria ERG é uma teoria contemporânea criada pelo psicólogo norte-americano Clayton Paul Alderfer. A teoria de Clayton teve início em 1969 num artigo de psicologia intitulado "An Empirical Test of a New Theory of Human Need" (Um teste empírico de Uma Nova Teoria das Necessidades Humanas, tradução nossa).

De acordo com a Teoria ERG, as diferenças entre os indivíduos e as variáveis como o nível de educação e de cultura e os antecedentes familiares também devem ser tidas em consideração. Sendo divididas em três categorias: Existência, Relação e Crescimento.

Necessidades de Existência: São os requisitos materiais básicos e fisiológico de segurança. (ex. comida, água, ar, segurança, sexo, etc.).

Necessidades de Relação: São os requisitos necessidades de relacionamento, o desejo de manter importantes relações interpessoais (ex. envolvimento com família, amigos, colegas de trabalho e patrões). Possuindo as mesmas características de necessidades sociais de Maslow (terceiro e quarto níveis da pirâmide de Maslow).

Necessidades de Crescimento: São o desejo intrínseco de desenvolvimento pessoal, às necessidades de estima e auto-realização (desejo de ser criativo, produtivo e completar tarefas importantes). De acordo com Maslow a necessidade de crescimento corresponde ao quinto nível (topo da pirâmide).

2.6 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A qualidade de vida no trabalho (QVT) inseriu-se no contexto organizacional e tornou-se objeto de estudo no início de 1950, mas só no final da década de 70 houve um interesse desejando.

A qualidade de vida no ambiente está relacionada com um conjunto de ações, objetivando o desenvolvimento, bons relacionamentos e bem-estar social.

Para Gil (2009) o conceito de QVT está relacionado ao profundo respeito pelas pessoas. Os gestores sabem que para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participem

ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

Os funcionários são as “engrenagens” das organizações e, por meio de habilidades, técnicas, conhecimentos e trabalho, geram o bem ou serviço que permite a elas atingir os objetivos perante a sociedade e sobreviver. O desenvolvimento das organizações depende das pessoas envolvidas para o alcance da missão, das metas e dos resultados.

De acordo com Robbins (2011), os termos qualidade de vida, bem-estar subjetivo, felicidade e satisfação com a vida tem sido utilizados de maneira indistinta e, muitas vezes, sem devida consistência. Autores clássicos como Maslow e Herzberg (BÚRIGO, 1997, p. 39), investigaram o movimento Qualidade de Vida no Trabalho - QVT enquanto fatores motivacionais ligados ao desempenho, desse modo a partir de então, baseado nas concepções desses autores, considera-se que “existe qualidade de vida no trabalho quando os indivíduos podem satisfazer suas necessidades pessoais importantes, através da organização em que atuam.

2.7 MOTIVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

A Teoria da Motivação e Higiene (HERZBERG, 1959) e Teoria da Expectativa (VROOM, 1964), (SIQUEIRA, 2008). A teoria de Abraham H. Maslow e Mann (2006), autores separado por épocas ou anos, mas com o mesmo propósito, o estudo da motivação humana.

A motivação é a energia que desperta e mantém os esforços até conseguirmos atingir um determinado objetivos. Fazendo com que os indivíduos deem o melhor de si, fazendo o melhor para conquistar o que almejam.

Para McClelland, está relacionada ao desejo de atingir objetivos; o indivíduo possui uma maior tendência a assumir situações de risco moderado, pois, acreditam que suas habilidades serão suficientes para obterem êxito nessas situações.

Para Bergue (2010) a motivação das pessoas no ambiente do serviço público, a exemplo de outros fenômenos neste mesmo contexto, tomado em contraste com organismos da esfera privada, é revestida de especial complexidade decorrente de um número substancial de características de natureza cultural, política, econômica e legal que particularizam esse setor.

Na organização são inúmeras as dificuldades enfrentadas pelo gestor público, mais o diferencial para manter o equilíbrio, e a motivação. Cada vez mais importante para o sucesso das organizações, sendo a base para moldar seus funcionários, buscase cada vez mais a satisfação dos cidadãos e usuários de serviços.

Como observa Vergara (2005), um dos caminhos para superar esses obstáculos é capacitar as pessoas que compõem o quadro funcional.

Para Robbins (2005), a motivação está associada a um processo responsável pela intensidade, pela direção e pela persistência dos esforços de uma pessoa orientados para o alcance de determinado propósito.

Uma empresa que vem gerando excelentes resultados a longo prazo, tem diversos fatores, mas um em principal são servidores motivados. Uma grande parte das pessoas passam mais parte do seu tempo em seus ambientes de trabalho, pessoas que acordem de manhã e sentem disposição, que possui uma visão positiva, trazendo o conceito de que em ambiente favorável, o trabalho pode ser algo natural e que promova o prazer.

Segundo Rodrigues (1997, p. 14), “quando o trabalho é compartilhado, os resultados aparecem mais facilmente, os erros podem ser minimizados, reduzidos e até mesmo eliminados”.

De acordo com Kondo (1991), o empresário que tem a oportunidade de melhorar o mundo de acordo com suas possibilidades deve caminhar no sentido de criar uma utopia humanista nas organizações, dentro de um pacto de resultados.

É essencial a motivação pessoal e profissional na administração pública, o servidor que e motivado torna-se eficaz e proporciona um bom relacionamento entre seus colegas de trabalho.

Por fim podemos apontar o foco das organizações no que diz respeito à motivação e satisfação de um ambiente motivador, com pessoas que proporcionem um clima agradável, onde busquem a satisfação com maior grau de excelência de suas necessidades próprias.

Como bem explica Chanlat (2002), qualquer trabalho tratando de motivação no serviço público é ao mesmo tempo essencial e audacioso. Essencial, porque na maioria dos países desenvolvidos.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

A presente pesquisa é um estudo de caso com delineamento do tipo de estudo exploratório, que se caracteriza como pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa, onde a coleta de dados se dará através de questionários estruturados.

Conforme Severino (2007), o estudo de caso representa um conjunto de casos análogos, onde os dados são coletados nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem registrados com o necessário rigor. O estudo exploratório visa levantar informações sobre determinado objeto. Mapeando suas condições de manifestações. A abordagem qualitativa faz referência mais a seus fundamentos epistemológicos do que propriamente a especificidades metodológicas. E o questionário é um conjunto de questões, sistematicamente articuladas, que visa levantar informações dos sujeitos pesquisados. As questões devem ser objetivas, e podem ser fechadas ou aberta.

A pesquisa foi fundamentada sobre as necessidades humanas definidas por Maslow. Buscou-se Identificar os fatores que leva as pessoas a ser motivadas e desmotivadas no seu ambiente de trabalho da Secretaria Municipal de Trabalho, localizada no recôncavo baiano de Santo Amaro.

3.2 PESQUISA E AMOSTRAGEM

Foram distribuídos questionários com 28 perguntas elaboradas para 30 servidores da secretaria de trabalho, sendo que a maioria dos respondentes foram do sexo feminino. apresentando todas as possíveis opções tirando a tarefa dos entrevistados de dar as próprias opiniões. Com baixa possibilidade de erro, portanto de fácil análise segundo (MATTAR, 2007).

Tem o intuito de conhecer a realidade vivenciada pelos funcionários administrativos da Secretaria Municipal de Trabalho e as suas expectativas e ambições futuras, como uma forma de evidenciar a problemática em questão. Para Bergue (2010) a motivação das pessoas no ambiente do serviço público, a exemplo de outros fenômenos neste mesmo contexto, tomado em contraste com organismos

da esfera privada, é revestida de especial complexidade decorrente de um número substancial de características de natureza cultural, política, econômica e legal que particularizam esse setor. O estudo buscou conhecer a realidade como uma tentativa de contribuir com a classe trabalhadora e os gestores, para a busca de soluções que possam levar em consideração os anseios dos funcionários.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

A seguinte pesquisa, fez-se uso do questionário, com as seguintes questões: Dados gerais dos entrevistados: (sexo, idade, cargo, tempo de experiência profissional e escolaridade Satisfação em relação ao tipo de trabalho, Questões salariais, Satisfação em relação ao tipo de trabalho exercido, Satisfação em relação ao ambiente de trabalho entre outros).

Com o objetivo de identificar os fatores que leva as pessoas a ser motivadas e desmotivadas no seu ambiente de trabalho que se encontram presente no momento da pesquisa, estes acompanham as teorias de satisfação.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Como instrumento de coleta de dados foi elaborado um questionário com 28 perguntas, que foca nas teorias motivacionais analisadas neste trabalho. Foi notório que a maioria dos respondentes era do sexo feminino. Conforme o quadro são apresentas as teorias, o tipo de questões e os seus respectivos autores que serviram de base para o referencial teórico.

Quadro 3 - Distribuição dos 28 itens do Questionário pelos seus sete fatores

QUESTIONÁRIO – PERFIL DO INTERVIEWADO
1. Qual seu Sexo:
2. Qual e seu estado civil:
3. Qual sua faixa etária?
4. Grau de Escolaridade:
5. Há quanto tempo você trabalha no setor público?
RELACIONAMENTO COM SUPERIOR E COLEGAS:
6. Como é seu relacionamento com seu superior?
7. Em sua opinião, seu superior está atento as suas necessidades e dos demais da equipe?
8. O seu superior reconhece e/ou elogia seus esforços e avanços profissionais quando você alcança alguma meta?
9. Como é o relacionamento entre você e outros colaboradores da instituição?
REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIO.
10. Esta satisfeito com seu salário:
11. Você recebe algum tipo de benefício da instituição?
12. Você está satisfeito com os benefícios recebidos?
REALIZAÇÃO E CRESCIMENTO PROFISSIONAL
13. Você está satisfeito com o seu cargo ou a sua função?
14. Você considera a sua remuneração condizente com as atividades que desempenha?
15. Existe a possibilidade de crescimento profissional nesta instituição?
FATORES MOTIVACIONAIS /FATORES DESMOTIVADORES:
16.O trabalho que você executa faz com que você sinta-se realizado pessoalmente e profissionalmente?
17. Quais os fatores que provocam em você a motivação para o desempenho do seu trabalho?
ESTRUTURA FÍSICA E CONDIÇÕES AMBIENTAIS:
18. Em sua opinião existem boas condições de trabalho, quanto á estrutura física do local onde trabalha.
19. Como você avalia suas condições de trabalho e equipamentos e materiais disponíveis para a realização de suas atividades?
20. E quanto a higiene do seu ambiente de trabalho, você considera como?
21) Como você avalia a sua segurança para a execução de suas tarefas no dia a dia?
NIVEL DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO COM O TRABALHO:
22. Você sente que há no seu trabalho um clima de satisfação, que faça com que você tenha prazer em realizar suas tarefas?
23. Você acha que a instituição onde trabalha se preocupa com a motivação de seus servidores?
24. A atividade que você realiza lhe causa estresse?
25. Dos itens abaixo relacionados, marque aquele que você considera o maior contribuinte para o

estresse no seu ambiente de trabalho.

26. Você acha que a motivação influencia na realização das suas atividades profissionais?

27. Dos itens abaixo relacionados marque até 03 opções apresentadas pela instituição que você acha que possam promover a motivação e a satisfação dos colaboradores da instituição.

28. A instituição desenvolve ações de motivação para que você desempenhe bem suas funções?

Fonte: dados da pesquisa.

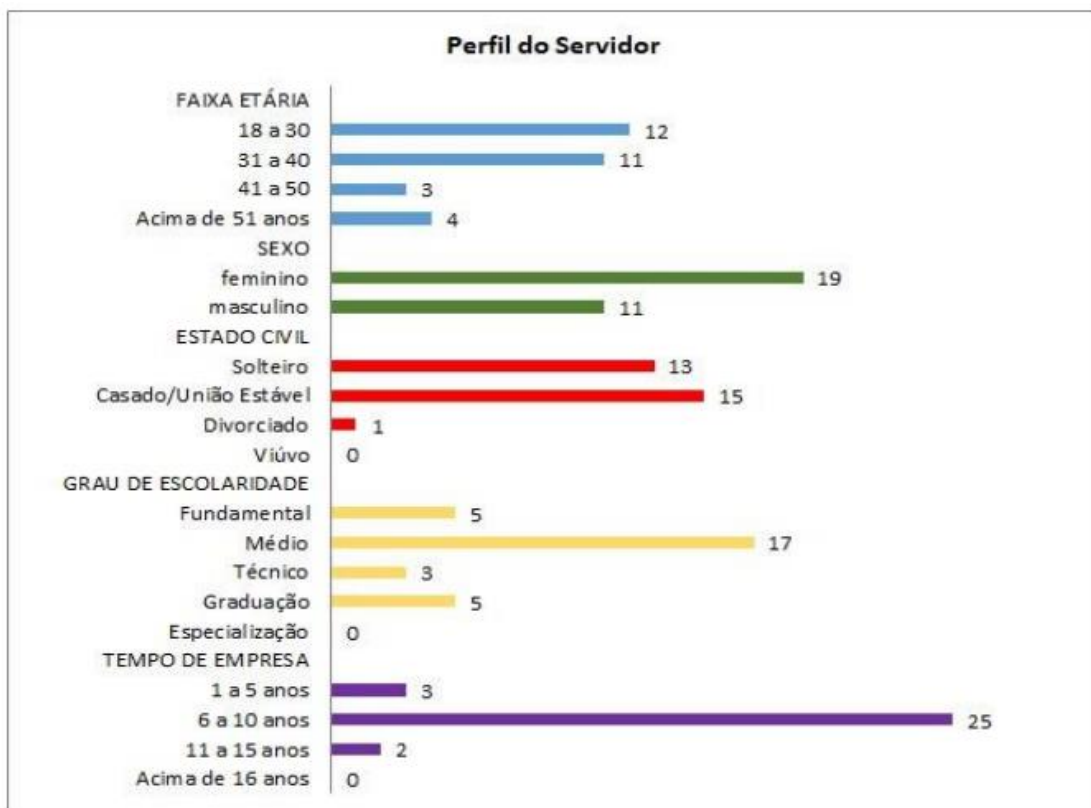
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS RESPONDENTES

Os dados obtidos para caracterização da amostra dessa pesquisa e de vital importância para compreender os índices de motivação das pessoas, baseadas em suas necessidades.

Sendo levadas em consideração as seguintes variáveis: faixa etária, gênero, estado civil, escolaridade e tempo de serviço público. Além disso, os servidores públicos foram questionados através de perguntas fechadas e dicotômicas. O devido questionário foi aplicado a uma amostra de 30 servidores onde foi pesquisado sobre o perfil, a motivação e os benefícios no ambiente público.

Gráfico 1 - Perfil do servidor



Fonte: dados da pesquisa.

Verificou-se no gráfico 1 que a faixa etária dos funcionários administrativos é bastante diversificada conforme aponta os resultados. Entre 18 a 30 anos são 12 (doze), de 31 a 40 anos são 11 (onze), de 41 a 50 anos são 3 (três), acima de 51

anos 4 (quatro) servidores. No entanto observa-se que a maioria dos servidores estão concentrados na faixa etária de 18 a 30 anos. Portanto há um perfil jovem.

Percebe-se que a amostra dominante foi do sexo feminino, 19 respondentes do sexo feminino e 11 masculino.

Quanto ao estado civil observou-se que há 13 (treze) solteiros, 15 (quinze) casados / união estável e 1 (hum) divorciado.

Outro fator importante que também foi levado em consideração quando se trata de atributos que influenciam o conhecimento do perfil do público alvo que está sendo estudado, foi o nível de escolaridade da amostra. Foi visto que 5 (cinco) respondentes possuem o fundamental, 17 (dezessete) concluíram o ensino médio, 3 (três) tem técnico e 5 (cinco) graduação completa.

A permanência no serviço público é de 1 a 5 anos corresponde a 3 (três) funcionários, de 6 a 10 anos corresponde a 25 (vinte e cinco), de 11 a 15 anos 2 (dois) funcionários e acima de 16 anos nenhum funcionário. Observa-se que a maioria dos colaboradores de tem entre 6 a 10 anos na empresa.

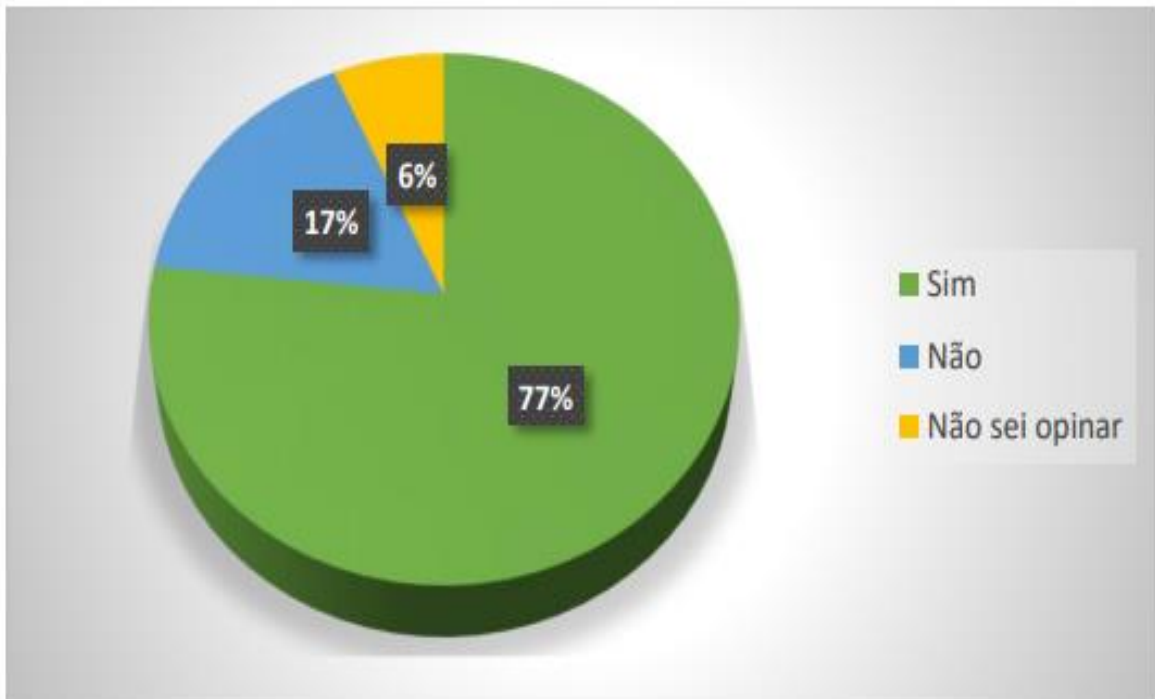
No gráfico 2 foi realizado uma inferência sobre os itens que representam a motivação e a satisfação do servidor público no ambiente de trabalho. Foi visto que 9 (nove) dos respondentes indicaram estabilidade no emprego, 7 (sete) indicaram salário, 5 (cinco) Benefícios, 3 (três) treinamentos profissionalizantes, com 2 (dois) votos cada, oportunidade de crescimento, instalação física, incentivos para estudo, 1 (hum) voto para autonomia e zero votos para integração da equipe de trabalho.

Gráfico 2 - Itens que representam a motivação e a satisfação do servidor público



Fonte: dados da pesquisa.

Gráfico 3 - Você considera sua remuneração condizente com as atividades que desempenha?

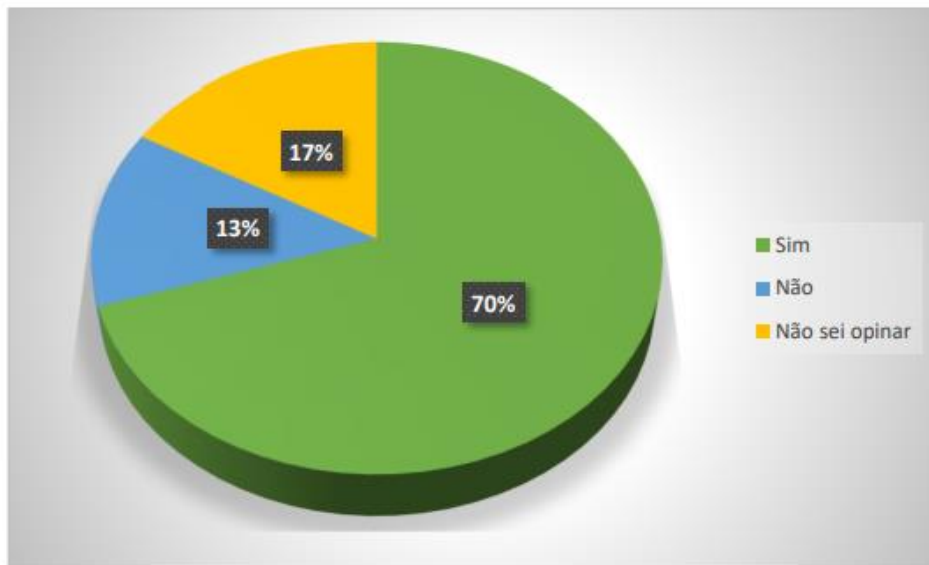


Fonte: dados da pesquisa.

No Gráfico 3, quando indagados sobre considerar a remuneração condizente com as atividades que desempenham obteve-se a seguinte resposta: 77% dos entrevistados afirmaram que sim, 17% dizem que não e 6% não sabem opinar.

No Gráfico 4, quando perguntados sobre a existência de crescimento profissional 70% responderam que sim, 13% não e 17% não souberam opinar. O crescimento profissional é muito importante na vida de qualquer pessoa. Para isso, é necessário que cada pessoa se responsabilize pelo seu desenvolvimento, buscando sempre aperfeiçoar seu conhecimento para se destacar no mercado de trabalho. As empresas, por sua vez, devem elaborar estratégias que incentivem seus colaboradores a crescer e manter-se na empresa, beneficiando-se como pessoas com o conhecimento adquirido e a empresa com mão de obra qualificada, que gerará maior produtividade.

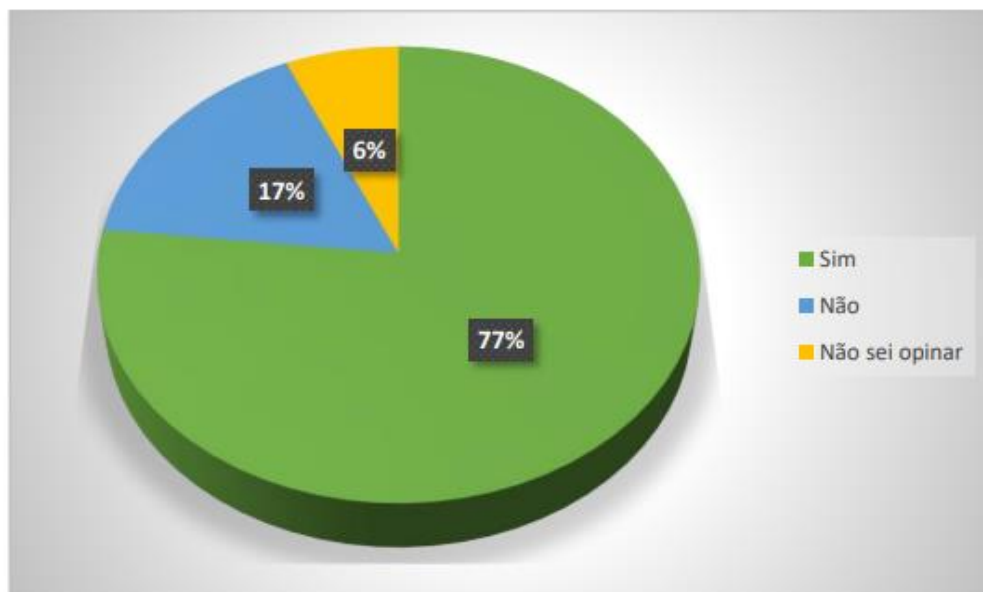
Gráfico 4 - Existe a possibilidade de crescimento profissional?



Fonte: dados da pesquisa.

No gráfico 5, houve uma investigação sobre a satisfação do funcionário em relação a função. 77% dos respondentes disseram que sim, 17% responderam que não e 6% não souberam opinar. Davis e Newstron (2004) comenta que a satisfação pode ser medida através do seu desempenho, observando as pessoas que gostam de seu trabalho o realizarão com mais dedicação, e isto resultará em satisfação.

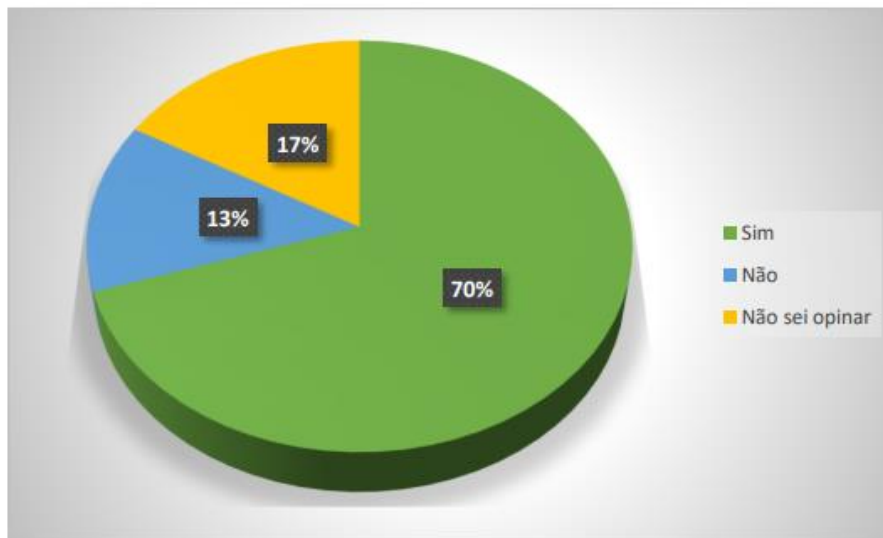
Gráfico 5 - Você está satisfeito com a sua função?



Fonte: dados da pesquisa.

Segundo Kanaane (2011, p. 18,) “do ponto de vista psicológico, o trabalho provoca diferentes graus de motivação e de satisfação no trabalhador, principalmente quanto à forma e ao meio no qual desempenha sua tarefa”. Sendo assim, o trabalhador pode perceber as condições oferecidas pela empresa a ele, e avaliar se essas são favoráveis a ou não para atingir a satisfação de suas necessidades.

Gráfico 6 - Você está satisfeito com os benefícios recebidos?



Fonte: dados da pesquisa.

No Gráfico 6, fez-se a seguinte indagação: Você está satisfeito com os benefícios recebidos? 70% responderam que sim, 13% não e 17% não souberam opinar.

Benefício é tudo aquilo que a empresa oferece ao trabalhador além do salário. Um plano de saúde pago pela empresa, por exemplo, é um benefício. Outros exemplos são: Assistência médica, seguro de vida, vale-alimentação, complemento de aposentadoria, bolsas de estudo, creche, assistência odontológica, empréstimos emergenciais, ambulatório médico na empresa, convênios para medicamentos e ópticas, horário flexível, entre outros. (LIMA, 2015, pg. 02).

Esses benefícios fornecidos pelas empresas são despesas que objetivam o alcance dos objetivos estratégicos da gestão de pessoas (GP), todavia existem outros benefícios determinados como benefícios legais que são obrigatórios e exigidos por legislação específica, como por exemplo: salário maternidade, adicional noturno, adicional de insalubridade, etc.

Tabela 1 - Estrutura física e condições do ambiente de trabalho

Fator	Péssimo	Regular	Bom	Ótimo
Como vejo a segurança do ambiente de trabalho?	-	8	19	13
Como percebo a higiene do ambiente de trabalho?	-	2	21	7
Quais as condições dos equipamentos e materiais disponíveis?	-	2	18	10
A estrutura física do local de trabalho é?	-	7	13	10

Fonte: dados da pesquisa.

Na tabela 1 foi abordado a Estrutura física e condições do ambiente de trabalho. Quanto a visão dos funcionários em relação a segurança obteve-se a seguinte resposta: 3 (três) ótimo, 19 (dezenove) bom e 8 (oito) regular. Quanto a higiene: 7 (sete) ótimo, 21 (vinte e um) bom e 2 (dois) regular. As condições dos equipamentos: 10 (dez) ótimo, 18 (dezoito) bom e 2 (dois) regular e por fim a estrutura física que 10 (dez) funcionários relataram que são ótimas, 13 (treze) bom e 7 (sete) regular.

Um ambiente bem planejado de acordo com as atividades ali executadas é sempre mais agradável para se trabalhar do que um local desorganizado e desestimulante. Esse fato é tão claro que mesmo as pessoas mais desinteressadas neste assunto podem perceber rapidamente qual seria o espaço mais adequado e afável para realizar suas tarefas. (LAGATREE, 1999).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A motivação tem origem tanto no indivíduo, como na organização ou no ambiente externo. Logo, os motivos que interferem na questão motivacional podem ser externos às pessoas, ou internos. Em síntese, os conceitos de motivação apresentados envolvem diferentes perspectivas, com base em escolas distintas. O trabalho aborda a motivação sendo a peça fundamental para as organizações.

O presente estudo teve como objetivo identificar os fatores que leva as pessoas a ser motivadas e desmotivadas no seu ambiente de trabalho dos servidores da Secretaria Municipal de Trabalho de Santo Amaro, foi apresentados os conceitos e teorias relacionadas à motivação. Em seguida foi feita a descrição da metodologia utilizada e análise da pesquisa.

A coleta dos dados se deu na entrevista dos servidores, identificando o perfil sociodemográfico dos servidores municipal, bem como suas necessidades e anseios.

Os dados levantados na pesquisa verificou-se que a maioria dos funcionários tem entre 6 a 10 anos que trabalham na empresa. E foi grande o nível de satisfação dos servidores, devido a alguns fatores, como a estabilidade, remuneração, crescimento profissional, em média obteve 77% de satisfação e 17% dos funcionários não estão satisfeitos.

Pode ser classificado como uma necessidade de segurança que é segundo que está no nível mais baixo da pirâmide, estão classificadas as necessidades de segurança, pois estão relacionadas a um ambiente seguro.

O presente estudo possibilitou notar as dificuldades vivenciadas pelos servidores,

Notou-se que deve melhorar as políticas relacionadas à promoção do servidor, e devem ser feitos mais investimentos em cursos de capacitação para o aperfeiçoamento individual dos servidores, na busca por uma melhor política, e as mudanças que devem ser feitas ao longo da gestão na busca de uma administração de excelência e um atendimento de qualidade para os servidores.

Deixando evidente que a motivação é um elemento de extrema importância nas organizações, sendo a chave essencial para o crescimento e desenvolvimento da empresa. Conclui-se este estudo com a melhor compreensão da satisfação dos servidores administrativos que possibilita os gestores a buscarem uma melhoria nas

dimensões que foram constatados como influenciadores de diminuição da satisfação.

REFERÊNCIAS

- ABRAHAM H. Maslow. (1987). **Motivation and personality** (3rd ed.). New York
- BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em organizações públicas**. 3. ed. Caxias do Sul, RS: Educs, 2010.
- BASTOS, V. B. (Orgs.) **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis : Insular, 1997.
- CASADO, Tânia et. Al. **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Gente, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 4.ed. São Paulo: Makron Books, 1993.
- CHANLAT – VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002- **O gerencialismo e a ética do bem comum: a questão da motivação para o trabalho nos serviços públicos**.
- DUBRIN, A. J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- GIL, A. C. **Gestão de pessoas. Enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2009.
- GONDIM, S. M. G; SILVA, N. **Motivação no trabalho**. In: ZANELLI, J. C. BORGES-ANDRADE, J. E
- MASLOW, A. H. A theory of human motivation. **Psychological Review**, Washington, 1943.
- MAXIMIANO, Antonio C. A. **Teoria geral da administração**. Edição compacta. São Paulo: Pearson, 2007.
- MCCLELLAND, D. C., & Watson, R. I. (1973). **Power motivation and risk-taking behavior**.
- MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 14. Ed. São Paulo: Futura, 2011.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- RODRIGUES, A. Stress, trabalho e doenças de adaptação. in: Franco, a.c.l. &Rodrigues, a.l. (1997). **Stress e trabalho: guia prático com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, cap. 2.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

VIEIRA, Carolina B. et. al. Motivação na Administração Pública: considerações teóricas sobre a aplicabilidade dos pressupostos das teorias motivacionais na esfera pública. **Revista ADMpg Gestão Estratégica**, 2011.

KOLTKO-RIVERA, M. E. (2006). Rediscovering the later version of Maslow's hierarchy of needs: Selftranscendence and opportunities for theory, research, and unification. **Review of General Psychology**, 10(4), 302–317.

APÉNDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRABALHO DE SANTO AMARO – PERFIL DO ENTREVISTADO

Perfil do entrevistado

1. Qual o seu nome completo?
2. Idade:
3. Sexo: () masculino () Feminino
4. Estado civil: () solteiro () casado () separado/divorciado () outros
5. Qual sua faixa etária? () 18 a 25 anos. () De 26 a 30 () De 31 a 40. () 41 a 55 () Outros
6. Grau de Escolaridade: () Ensino fundamental () Ensino médio () Técnico () Superior () Completo () outros
7. Há quanto tempo você trabalha no setor público? I) () 2 meses a 11 meses II). () 06 anos até 10 anos. III () 07 ano até 10 anos IV) () 10 anos ou mais.

Relacionamento com superior e colegas:

8. Em sua opinião, seu superior está atento as suas necessidades e dos demais da equipe? Sim () Não (4) () Quase sempre () Sempre.
9. O seu superior reconhece e/ou elogia seus esforços e avanços profissionais quando você alcança alguma meta? Sim() Não () () Nunca. () Em alguns momentos.
10. Como é o relacionamento entre você e outros colaboradores da instituição? () Péssimo () Ruim () Bom () outros

Remuneração e benefício.

11. Esta satisfeito com seu salário: Sim() Não ()
12. Você recebe algum tipo de benefício da instituição? Sim() Não ()
Quais? I) () Vale alimentação III) () Convenio Médico IV) () Todos () Nenhum
13. Você está satisfeito com os benefícios recebidos? Sim () () Não () Outros
14. considera a sua remuneração adequada ao trabalho que você exerce? () Sim () Não () Talvez.

Realização e crescimento profissional

15. Você está satisfeito com o seu cargo ou a sua função? () Sim. () Não. () Outros
16. Você considera a sua remuneração condizente com as atividades que desempenha?() Sim. () Não
- 17 Existe a possibilidade de crescimento profissional nesta instituição? Sim () Não(

Fatores Motivacionais/Fatores desmotivacionais:

18. O trabalho que você executa faz com que você sinta-se realizado pessoalmente e profissionalmente? Sim () () Não

Estrutura física e condições ambientais:

19. Em sua opinião existem boas condições de trabalho, quanto á estrutura física do local onde trabalha. I () sim II () Não

20. Como você avalia suas condições de trabalho e equipamentos e materiais disponíveis para a realização de suas atividades? I () Péssimo II () Ruim . III () Satisfeito IV () Bom

21. E quanto a higiene do seu ambiente de trabalho, você considera como? I () Bom II () Ruim III () Satisfeito IV () Regular

22. Como você avalia a sua segurança para a execução de suas tarefas no dia a dia? I () Bom II () Ruim () Satisfeito IV () Regular

Nível de satisfação e Motivação com o Trabalho:

23. Você sente que há no seu trabalho um clima de satisfação, que faça com que você tenha prazer em realizar suas tarefas? A) () Sim B) () não

24. Você acha que a instituição onde trabalha se preocupa com a motivação de seus servidores? I () Se preocupa II () Muito pouco III () Não se preocupa.

25. Dos itens abaixo relacionados, marque aquele que você considera o maior contribuinte para o estresse no seu ambiente de trabalho. I) () Autoritarismo do chefe II) () Mau Humor III) () Falta de respeito Humano IV) () Burocracia V) () Desorganização VI) () Outros

26. Você acha que a motivação influencia na realização das suas atividades profissionais? I () Sim II Não () III () Sempre IV () Outros.

27. Dos itens abaixo relacionados marque até 03 opções apresentadas pela instituição que você acha que possam promover a motivação e a satisfação dos colaboradores da instituição I () Instalações físicas II) Treinamentos Profissionalizantes III () Integração da equipe de trabalho IV () Oportunidade de crescimento V () Autonomia VI () Estabilidade no emprego VII () Gostar do que faz VIII () Salário IX () Benefícios X () Incentivos para o estudo

28. A instituição desenvolve ações de motivação para que você desempenhe bem suas funções? Sim () Não ().