

# SATISFAÇÃO COM O TRABALHO: PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA PREFEITURA MUNICIPAL LOCALIZADA NO VALE DO TAQUARI

Bruna Cover<sup>1</sup> e Alvaro Gustavo Wagner Junqueira<sup>2</sup>

RESUMO: A satisfação com o trabalho e os seus fatores de influência têm motivado a realização de diversos estudos e discussões entre os pesquisadores da área da Administração. O presente artigo tem por objetivo verificar o nível de satisfação com o trabalho na percepção dos funcionários efetivos de uma prefeitura municipal, localizada no Vale do Taquari/RS. No seu desenvolvimento foram utilizados como base os dados de pesquisa realizada no segundo semestre de 2010. Apresenta, também, como objetivo específico identificar fatores que possam influenciar na satisfação desses profissionais no seu ambiente de trabalho. Os sujeitos da pesquisa são todos os funcionários efetivos da organização estudada. O método utilizado apresenta caráter predominantemente descritivo e quantitativo. A técnica para a coleta dos dados foi o questionário fechado. Verificou-se que a satisfação pode contribuir na eficiência dos funcionários e na prática de suas atividades. Assim, um dos grandes desafios para o gestor será o desenvolvimento e a manutenção de um ambiente de trabalho favorável, privilegiando os fatores que possam garantir o bem-estar do seu quadro de pessoal. Nesse contexto, outro desafio relevante para a prefeitura será a implementação de estratégias que alinhem os seus objetivos às necessidades da população, sua razão de existência.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação com o trabalho. Gestão pública. Prefeitura municipal.

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, nas organizações públicas ou privadas, o investimento nas pessoas tornou-se um diferencial de qualidade no atendimento das necessidades dos clientes ou usuários e passou a compor o conjunto dos seus objetivos estratégicos. Entretanto, para que os resultados em relação às pessoas sejam satisfatórios, os gestores devem acompanhar constantemente os níveis de satisfação com o trabalho, pois estes podem influenciar diretamente nas emoções e sentimentos dos agentes públicos, proporcionando o equilíbrio ou desequilíbrio físico, emocional e social.

O fator humano desempenha papel fundamental na aquisição e no desenvolvimento das competências organizacionais, capaz de agregar valor aos seus produtos e serviços. O bem-estar dos funcionários torna-se também uma das condições básicas para que o indivíduo possa desenvolver todo o seu potencial, tornando o ambiente de trabalho mais agradável e, conseqüentemente, mais produtivo.

Na prefeitura pesquisada percebe-se que a burocratização das tarefas e a hierarquização das áreas e setores podem influenciar no nível de satisfação dos seus profissionais. Portanto, cabe aos gestores o comprometimento estratégico com os objetivos organizacionais, no sentido de implementar ações positivas para tornar o ambiente de trabalho agradável, que permita a todos os envolvidos o alcance dos objetivos pretendidos.

---

1 Pedagoga e estudante do curso de pós-graduação em Gestão Estratégica de Pessoas pelo Centro Universitário UNIVATES.

2 Professor do Centro Universitário UNIVATES, Lajeado/RS. Mestre em Administração, Especialista em Gerência da Produção. Orientador deste trabalho.

Assim, o presente artigo tem por objetivo verificar o nível de satisfação com o trabalho na percepção dos funcionários efetivos de uma prefeitura municipal, localizada no Vale do Taquari/RS. Para tanto, tomou-se como base o levantamento de dados a partir de pesquisa realizada no segundo semestre de 2010. Procurou-se também, identificar fatores que possam influenciar na satisfação desses profissionais no seu ambiente de trabalho e sugerir a implantação de estratégias que visem ao engajamento entre os objetivos pessoais e as metas organizacionais. No desenvolvimento da pesquisa foram definidos como sujeitos os profissionais efetivos da organização estudada. O método utilizado apresenta caráter predominantemente descritivo e quantitativo. A técnica para a coleta dos dados foi o questionário com questões fechadas.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Satisfação com o trabalho

Segundo Albornoz (2006), o trabalho do homem aparece cada vez mais nítido quanto mais clara for a intenção e a direção do seu esforço. Acredita ainda que o trabalho apresenta o significado ativo de um esforço afirmado e desejado para a realização de objetivos. A autora ressalta que, nos dias atuais, o trabalho é um esforço planejado e coletivo com a utilização de massas humanas e mecanismos industriais. Acrescentam Lancman e Sznelwar (2004) que o trabalho é criação do novo, do inédito. Ajustar a organização do trabalho exige a disponibilidade da iniciativa, da inventividade, da criatividade e de formas de inteligência específicas próximas daquilo que o senso comum classifica como engenhosidade.

No mesmo sentido, Schermerhorn Jr. et al. (1999) conceituam a satisfação com o trabalho como o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho. Corresponde a uma atitude ou resposta emocional às tarefas relacionadas ao trabalho, assim como às condições estruturais e sociais do ambiente de trabalho. Já Minicucci (1995) acredita que o homem deve estar insatisfeito consigo mesmo (atitudes, comportamento), para que ele veja a necessidade de melhorar e buscar ajuda em outras pessoas, pois a insatisfação gera problemas, e estes problemas geram mudanças significativas no comportamento das pessoas. O autor assinala que o homem adquire conhecimento quando há alguma necessidade em aprender, ou seja, o homem está insatisfeito com algo.

Wagner III e Hollenbeck (1999) consideram a satisfação no trabalho como resultado da percepção da realização de valores importantes referentes ao próprio trabalho, é, portanto, um sentimento agradável no trabalho realizado. Ainda destacam que um conjunto de fatores pode influenciar na satisfação com o trabalho. Dessa forma, é importante conhecer esses fatores para utilizar-se de procedimentos eficazes para a sua extinção ou diminuição, dentro do ambiente organizacional, tornando-o, juntamente com as práticas, mais satisfatórios.

Para Maslow (2003), a satisfação das necessidades provém de um mundo exterior à pessoa, e não de seu interior, devendo haver uma adaptação para que haja a satisfação. Essa adaptação o autor chama de alinhamento, que é considerada a busca da satisfação pessoal e profissional. Para ele, o ambiente de trabalho também é um fator que interfere na satisfação dos trabalhadores. Por isso, deve-se construir e modificar o ambiente para que estes possam satisfazer suas necessidades e atingir os objetivos da empresa.

## 2.2 Motivação e satisfação com o trabalho

Segundo Minicucci (1995), o termo motivo tem origem na palavra *mov*, que significa mover. Daí talvez venha a ação de mover, dando origem à palavra motivação. Acrescenta Chiavenato (1994a) que, de um modo geral, motivo é tudo aquilo que leva a pessoa a agir, ou, pelo menos, que a deixe com propensão de agir. Esses impulsos podem ser provocados externa ou internamente e podem ser traduzidos como desejos e metas a serem atingidas. O autor afirma ainda que as pessoas são diferentes ao que se denomina motivação, pois cada pessoa tem necessidades que diferem umas das outras, valores sociais e capacidades para atingir os objetivos. Acredita que, apesar de todas essas diferenças, o processo que dinamiza o comportamento é mais ou menos semelhante para todas as pessoas. Em outras palavras, embora os padrões de comportamento variem profusamente, o processo do qual eles resultam é, basicamente, o que dinamiza o comportamento humano, que pode ser causado, motivado ou orientado.

Maslow (2003), ao abordar a motivação humana, classificou as necessidades humanas em dois agrupamentos: deficiência e crescimento. Afirma ainda que o comportamento é motivado por necessidades, as quais estão dispostas em cinco níveis, ou seja: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima/autoestima e de auto/realização. Conforme o autor, assim que uma necessidade é suprida, outra surge em seu lugar. Para ele, é impossível a uma pessoa faminta pensar em satisfazer suas necessidades de liberdade, de amor, humanidade etc., já que elas estariam num nível mais alto na escala das hierarquias das necessidades, expostas em sua Pirâmide Motivacional.

Nesse sentido, complementa Chiavenato (2004), que um dos maiores desafios dos gestores está em saber motivar as pessoas para o alcance dos objetivos organizacionais, de modo a estimulá-las o suficiente para que sejam bem sucedidas por meio de seu trabalho. O autor acredita também que a motivação da equipe de trabalho corresponde a outro fator de influência na excelência da qualidade de vida e, quando ocorre, surge uma forte relação interpessoal, os seus integrantes se sentem motivados e satisfeitos para desenvolverem o seu trabalho.

## 2.3 Fatores relacionados à satisfação com o trabalho

### 2.3.1 Condições de infraestrutura

Ao abordar as condições de infraestrutura, Rocha (1997) destaca aspectos como o fato de que o ambiente de trabalho não se restringe apenas às paredes dos prédios onde os profissionais atuam, mas envolve todo o local, ou seja, qualquer elemento que possa influenciar na vida laboral do empregado. Ressalta que o ambiente pode ser caracterizado como a soma dos fatores que podem influenciar, tanto direta como indiretamente, o ser humano e seu desempenho no trabalho.

Independente (1998) acrescenta que qualidade de vida é ter saúde. A saúde está ligada à totalidade do ser humano, de forma integral nas diferentes esferas físicas, mentais, sociais ambientais, entre outras, e possui relação direta com o lugar em que vivemos. Destaca que o ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais que atuem de maneira positiva sobre o corpo humano. Lee (1998) também acredita que a harmonia com o ambiente deve ser uma preocupação constante nos dias atuais. O crescimento populacional é um dos principais fatores dessa preocupação.

### 2.3.2 Benefícios e plano de carreira

Segundo Almeida (2010), os benefícios, também denominados de salários indiretos, apresentam um grau de importância significativo na composição da remuneração. Suas concessões são diretamente proporcionais à posição do cargo na estrutura organizacional e ao porte da empresa.

Acrescenta que os benefícios podem ser classificados em monetários e não monetários. Os monetários são os concedidos em dinheiro, na folha de pagamento, como férias, 13º salário, entre outros. Já os benefícios não financeiros são oferecidos na forma de serviço, como refeitório, assistência médica, horário flexível, entre outros. Bergue (2007) também entende que os benefícios procuram atender as necessidades individuais das pessoas, proporcionando uma vida pessoal, familiar e de trabalho mais tranquila e produtiva, além de ser um importante instrumento de estímulo ao desempenho, desde que formuladas a partir do devido diagnóstico das necessidades prioritárias das pessoas. Nesse sentido, compete à administração pesquisar quais as necessidades e demandas necessárias para a composição de benefícios complementares aos servidores.

Quanto ao plano de carreira, Torelly (2008) o conceitua como um conjunto de cargos, nivelados entre si, cuja lotação inicial pode se dar por intermédio de concurso público ou outro processo seletivo, podendo as lotações subsequentes ocorrer mediante progressão funcional de seus integrantes sem a necessidade de se submeter a outra seleção externa. Acrescenta Pontes (1993) que o homem não pode ser considerado um mero recurso e sim integrante de todo o processo, contribuindo e comprometendo-se com os objetivos da organização. Para isso, deve haver confiança mútua por parte da organização e do funcionário e o clima deve ser de participação, propiciando o desenvolvimento profissional e pessoal. Analisa que as políticas de recursos humanos devem nortear todo o plano de carreira, sendo, desde o início, definidos os salários, benefícios, treinamentos, avaliações, recrutamento e promoções de acordo com o perfil e aspirações dos funcionários.

### **2.3.3 Relação interpessoal**

Segundo Chiavenato (1994b), o homem é um animal social que busca viver em sociedade e tem participações multigrupais. Isso faz com que ele viva em organizações e ambientes cada vez mais complexos e dinâmicos. O autor declara que as organizações, compostas por pessoas, refletem toda a complexidade humana. Cada pessoa é única nas suas características e percepções e sofre, de maneira distinta, influências constantes. Acredita que existem diferentes aptidões e que os padrões de comportamento aprendidos são bem diversos, cabendo à organização dispor de meios para compreender os seus membros em sua complexidade.

Moscovici (2002) acrescenta que as pessoas são diferentes e podem agir e reagir de formas distintas diante das mesmas circunstâncias. Algumas diferenças são bem-vindas na organização, outras não. Acredita que diferenças individuais são, portanto, inevitáveis, com suas conseqüentes influências na dinâmica interpessoal e também consideradas intrinsecamente desejáveis e valiosas, pois propiciam riquezas de possibilidades, de opções para melhores maneiras de reagir a qualquer situação de problema.

### **2.3.4 Oportunidade de crescimento e capacitação profissional**

Conforme Bergue (2007), a capacitação profissional pode ser definida como um processo destinado à preparação de pessoas para exercícios de uma profissão. Envolvendo desde a aquisição de conhecimentos até atuações mais restritas. Também são consideradas como esforços de potencialização, ou seja, ampliação de capacidades profissionais. Já o treinamento pode ser definido como uma atividade de curto prazo. Constitui uma forma de adaptação dos indivíduos às mudanças tecnológicas, solicitações, incorporações, entre outros.

Acrescenta Pontes (1993) que os programas de capacitação profissional são mais um instrumento motivacional. A forma mais adotada é o autodesenvolvimento, no qual cabe ao empregado grande parcela na melhoria da qualificação profissional à empresa o papel de facilitar esse processo. Segundo o autor, quando há melhoria na qualificação profissional, a empresa ganha

em termos de produtividade, e, dessa forma, os empregados ganham em termos de segurança e maior possibilidade de progresso profissional, além da possibilidade de criação de novos empregos.

### 2.3.5 Realização profissional e pessoal

Segundo Morin (2002), o trabalho pode ser considerado uma forma de emancipação, por meio do salário os indivíduos adquirem uma certa independência. Para que um trabalho seja satisfatório quem o realiza deve priorizar suas competências. Ainda é relevante que o trabalhador tenha oportunidade de testar suas capacidades, com o intuito de estimular suas necessidades de crescimento pessoal e seu senso de responsabilidade. O autor acredita que a realização profissional e pessoal têm sentido quando estão em conformidade com as metas individuais.

Na opinião dessa autora, existem três características principais para o trabalho ter sentido: a) boas condições de trabalho: um trabalho que corresponda às competências do empregado, que forneça oportunidades de valorização pessoal, um horário de trabalho conveniente, em bom salário, além de condições que preservem a saúde; b) oportunidades para aprender e prestar serviços: muitas oportunidades para aprender, boas relações com os outros, oportunidades para prestar serviços; c) um trabalho interessante, variado, com muita autonomia: um trabalho de que realmente goste e que possa decidir como fazê-lo.

Maslow (2003) afirma que a realização pessoal é um fator que pode interferir no desempenho e na satisfação com o trabalho. Observa que a satisfação das necessidades provém de um mundo exterior à pessoa e não do seu interior. Para tanto, a adaptação torna-se necessária, conhecendo-se a natureza do mundo, das pessoas e das sociedades, aprendendo a diferenciar os sujeitos, a esperar pela satisfação, quais porções do mundo são satisfatórias e quais são perigosas, ou inúteis para a satisfação, trajetórias culturais aprovadas e permitidas para a satisfação e suas técnicas. Apresenta em sua teoria motivacional que as necessidades são formas de autorrealização. "Refere-se ao desejo do homem de autopreenchimento, isto é, à tendência que ele apresenta de se tornar, em realidade, no que já é em potencial; tornar-se tudo aquilo de que uma pessoa é capaz" (MASLOW, 2003, p. 01).

### 2.4 Serviço público e a satisfação do trabalhador

Segundo Bergue (2007), a gestão de pessoas no setor público deve ser orientada para o desenvolvimento e a manutenção das pessoas, observando sempre as necessidades e o local em que elas estão inseridas. A administração pública, como qualquer outra organização, recebe insumos, faz seu processamento e gera o produto final. O autor entende como seu produto todo e qualquer bem e/ou serviço público posto à disposição da coletividade. Afirma que a satisfação com o trabalho no ambiente público reveste-se de especial complexidade, decorrente de inúmeras características que são particulares a esse setor. Acrescenta que o setor público deve valer-se de atitudes que propiciem melhor satisfação no ambiente de trabalho, por meio do reconhecimento dos servidores, incentivo ao envolvimento e relacionamento interpessoal, programas estratégicos de remuneração, flexibilização de horários, investimento em treinamento e desenvolvimento de habilidades necessárias para a sua função, dentre outros.

Também Longo (2010) afirma que as pessoas são as peças-chave de qualquer organização, pois apresentam a capacidade de mudar e fazer ações que são determinantes de sucesso. Nesse sentido, as políticas de gestão de pessoas devem focar-se no desenvolvimento de atitudes positivas e na capacitação dos funcionários públicos. Conforme esse autor, esse investimento fará com que o trabalho se desenvolva com maior qualidade e melhore o nível de empregabilidade do quadro funcional, permitindo mais oportunidades dentro e fora de suas organizações.

### 3 MÉTODOS E TÉCNICAS

A pesquisa que deu origem ao presente artigo apresentou caráter predominantemente descritivo e foi realizada no segundo semestre de 2010. Quanto às técnicas de levantamento de dados, utilizou-se questionário com questões fechadas para os dados primários. Os dados secundários foram consultados em documentos, leis, portarias, normas, procedimentos e políticas da prefeitura. Os sujeitos da pesquisa são todos os funcionários efetivos da organização. Foram distribuídos 72 questionários, dos quais retornaram 69.

O questionário apresenta um conjunto de 25 questões com as seguintes opções: 1 (muito insatisfeito); 2 (insatisfeito); 3 (indiferente); 4 (satisfeito) e 5 (muito satisfeito). Também, permitiu-se aos respondentes a opção não sabe (NS). Para fins de estudo dos resultados, o questionário foi dividido em cinco módulos, compostos por cinco questões, ou seja:

Módulo 1 (questões 1 a 5): Condições de infraestrutura;

Módulo 2 (questões 6 a 10): Benefícios e plano de carreira;

Módulo 3 (questões 11 a 15): Relação interpessoal;

Módulo 4 (questões 16 a 20): Oportunidade de crescimento e capacitação profissional;

Módulo 5 (questões 21 a 25): Realização profissional e pessoal.

Na interpretação, os dados foram tratados quantitativamente, seguindo o seguinte processo: 1. Desenvolvimento da fundamentação teórica: escolha das bibliografias e dos assuntos que fundamentaram a interpretação dos dados; 2. Categorização: classificação dos dados, utilizando critérios previamente definidos, de acordo com os cinco módulos citados acima; 3. Apresentação dos dados; 4. Descrição e interpretação dos dados. Nesta etapa, procurou-se a busca de significado para os dados pesquisados, partindo-se dos módulos definidos.

### 4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E AMBIENTE

O estudo foi realizado em uma prefeitura municipal, localizada na Encosta Superior do Nordeste, pertencente ao Vale do Taquari/RS. A sua colonização iniciou-se nos primeiros anos do século XX com a vinda de imigrantes italianos, 85% oriundos de Garibaldi e Bento Gonçalves, e posteriormente alemães e poloneses. O trabalho para a conquista da emancipação iniciou-se em 1985, quando surgiram as primeiras ideias de independência. A comissão formada para esse fim passou a conscientizar a população sobre as vantagens que a comunidade teria em se emancipar. Enfim, no ano de 1987, o objetivo foi formalizado.

As atividades político-administrativas começaram, entretanto, somente no ano de 1989, tendo o quadro funcional composto por 57 funcionários, sendo 31 destes professores. O município, atualmente com 3.300 habitantes, aproximadamente, no decorrer dos anos foi aprimorando-se, desenvolvendo suas atividades internas e adequando-se aos programas existentes, procurando atender as necessidades locais. Atualmente a prefeitura municipal conta com um total de 93 funcionários, sendo 73 em cargos efetivos, dos quais 72 encontram-se exercendo suas atividades normais. A estrutura administrativa é composta por sete secretarias, sendo elas: Administração e Planejamento; Fazenda; Agricultura e Meio Ambiente; Educação e Cultura; Saúde e Assistência social; Indústria, Comércio, Turismo e Desporto; e Obras e Viação.

Todos os servidores são regidos pelo Regime Estatutário do Município e a contribuição previdenciária dos cargos efetivos se dá para o Regime Próprio de Previdência Social (RPPS). Em relação à capacitação profissional, a prefeitura celebra convênios com instituições de ensino, custeando em média 55% da mensalidade para os servidores efetivos, se o curso for de interesse

relevante para a administração pública em nível técnico, graduação e pós-graduação. Os demais treinamentos oferecidos são específicos para algumas áreas, como Saúde e Educação, e adequações às exigências de programas de esferas superiores.

## 5 APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados e a interpretação dos dados da pesquisa realizada com os funcionários efetivos de uma prefeitura municipal localizada no Vale do Taquari/RS, objetivando verificar o nível destes de satisfação com o trabalho. Participaram do estudo 69 funcionários dos 72 previstos.

O questionário com questões fechadas proposto aos respondentes apresentou as seguintes opções: 1 (muito insatisfeito); 2 (insatisfeito); 3 (indiferente); 4 (satisfeito) e 5 (muito satisfeito). Também permitiu-se ao respondente a opção não sabe (NS).

### 5.1 Módulo 1 - condições de infraestrutura

De acordo com o que foi proposto no questionário de pesquisa, nas questões relacionadas ao **módulo condições de infraestrutura**, ou seja: 01 - local de trabalho e instalações; 02 - asseio e higiene no ambiente de trabalho; 03 - disponibilidade de materiais e equipamentos; 04 - condições de segurança para execução do trabalho e 05 - condições gerais para o atendimento do cidadão com qualidade, obteve-se os resultados, apresentado no Gráfico 01. A média geral do módulo correspondeu a 3,11, um pouco acima do indiferente. A melhoria das condições estão relacionadas à mudança de cultura que poderá ser alcançada com o desenvolvimento e o treinamento constante de todos os funcionários. Esse processo, necessariamente, deverá atingir todos os níveis da prefeitura como forma de reduzir as possibilidades de resistências. Serão necessários também um planejamento inicial e a determinação clara de necessidades antes de iniciar o processo de mudança propriamente dito.

Neste módulo a questão que obteve a maior média aborda as condições de segurança para execução do trabalho com 3,36 indicando indiferença. Uma estratégia de melhoria pode estar relacionada à possibilidade de implantação do programa de prevenção de riscos ambientais e do programa médicos de saúde ocupacional. A questão que obteve a menor média refere-se ao asseio e higiene no ambiente de trabalho, 2,69, situada entre o insatisfeito e o indiferente na escala trabalhada. Esse resultado pode representar a necessidade de reestruturação da área de organização e limpeza, planejamento quanto à compra e conservação de materiais e equipamentos, treinamento e acompanhamento das equipes de trabalho.

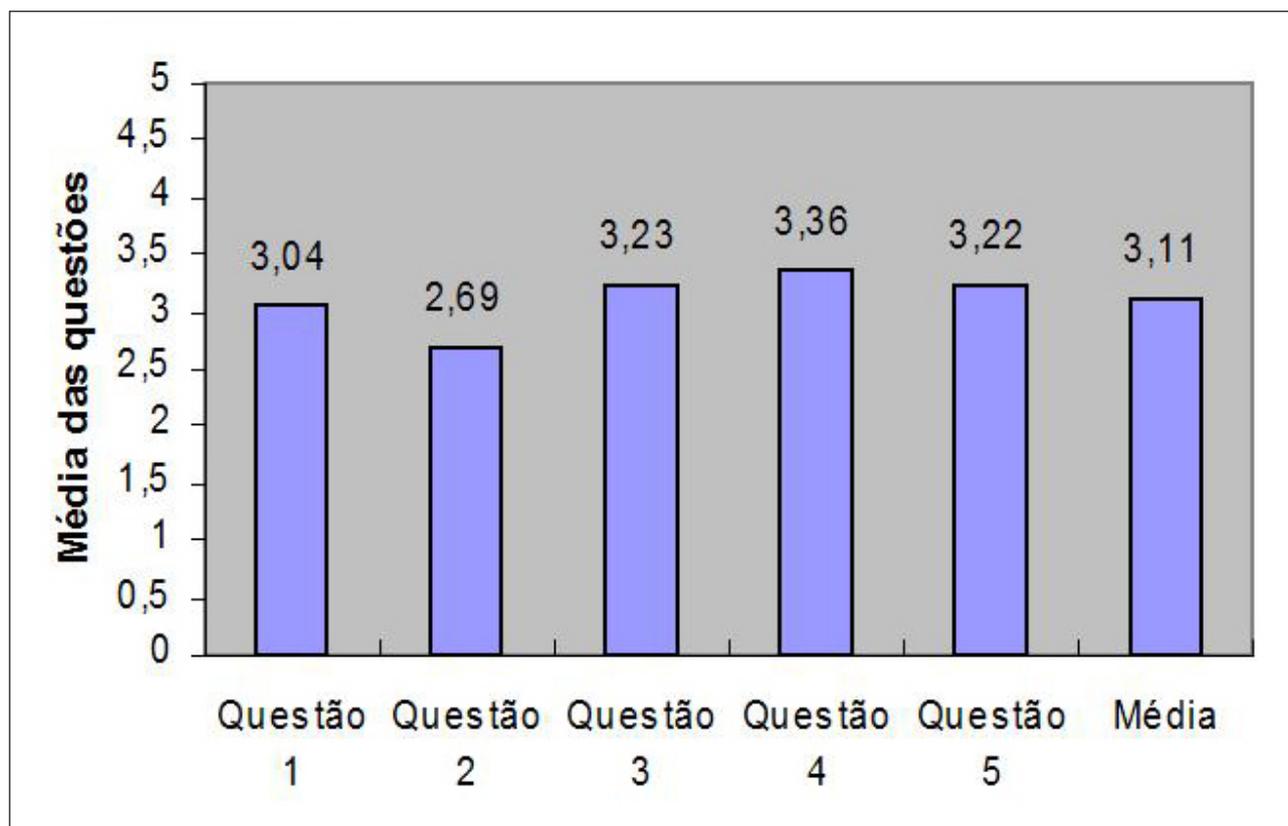


Gráfico 01 - Condições de infraestrutura

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados coletados na pesquisa.

Segundo Rocha (1997), o ambiente pode ser caracterizado como a soma dos fatores que podem influenciar tanto direta como indiretamente o ser humano e seu desempenho no trabalho. Nesse sentido, torna-se necessário identificar os aspectos relacionados às condições de infraestrutura que necessitam de melhorias ou adequações, adaptando-as à execução das atividades, para que haja maior conforto e satisfação dos funcionários na execução das suas atividades.

## 5.2 Módulo 2 - benefícios e plano de carreira

Conforme Gráfico 02, no qual estão representados os resultados das questões relacionadas ao **módulo benefícios e plano de carreira**: 06 - remuneração direta (salário); 07 - remuneração indireta (benefícios oferecidos); 08 - número de horas trabalhadas; 09 - plano de carreira (promoções) e 10 - percentuais de reajustes anuais, pode-se constatar uma variação mais acentuada nas opções dos respondentes:

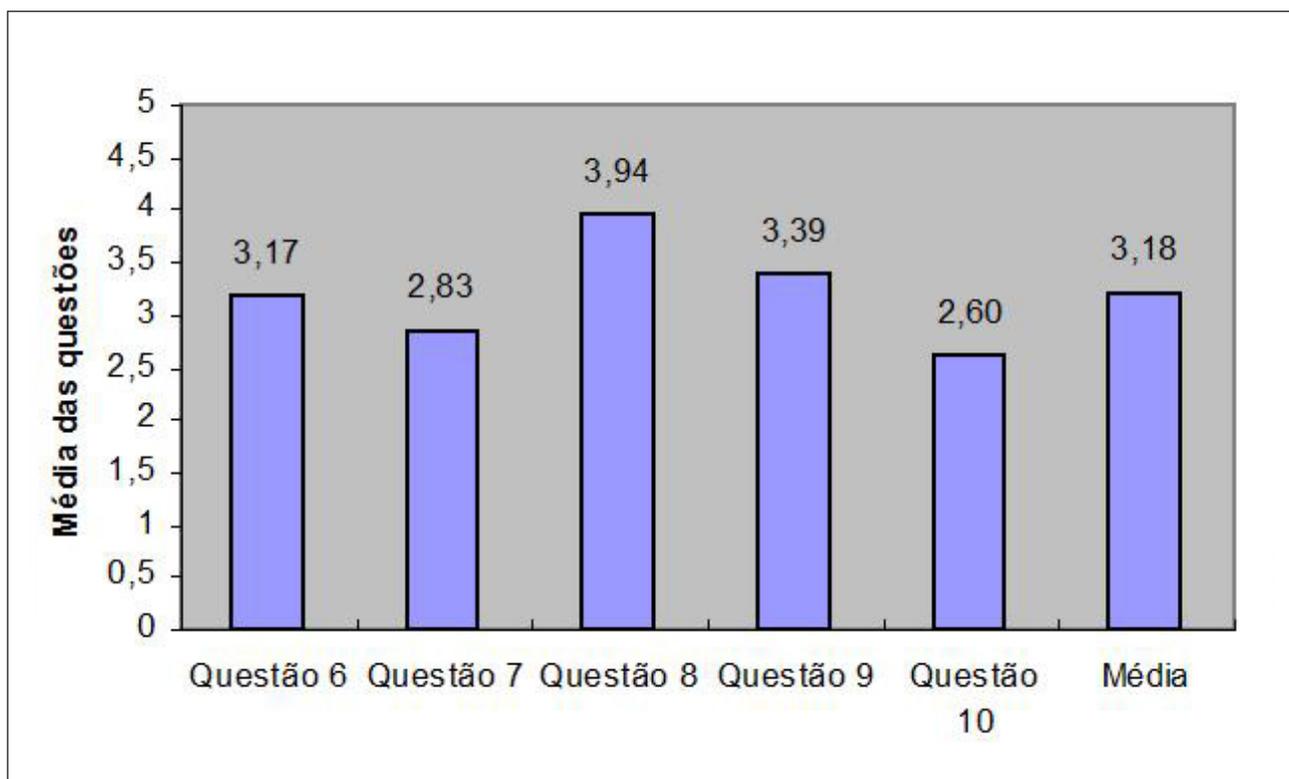


Gráfico 02 - Benefícios e plano de carreira

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados coletados na pesquisa.

Em relação aos benefícios e plano de carreira, os respondentes posicionam-se indiferente, dentro da escala proposta, fato observado pela média geral das questões que ficou em 3,18. A questão número de horas trabalhadas obteve a maior média neste grupo, ou seja, 3,94, ficando mais próxima da satisfação do que da indiferença.

Os respondentes optaram por médias menores, entre insatisfação e indiferença para as questões relacionadas aos percentuais de reajustes anuais e remuneração indireta (benefícios), 2,60 e 2,83, respectivamente. Segundo Bergue (2007), os benefícios são instrumentos que procuram atender às necessidades individuais das pessoas, proporcionando uma vida pessoal, familiar e de trabalho mais tranquila e produtiva, além de ser um importante instrumento de estímulo ao desempenho. Cabe aos gestores repensar, portanto, a validade dos benefícios frente à realidade apresentada e também à questão dos reajustes anuais, fator este levantado como deficitário na pesquisa.

### 5.3 Módulo 3 - relação interpessoal

O **módulo relação interpessoal** correspondeu às seguintes questões: 11 - relacionamento com a chefia imediata; 12 - valorização do meu trabalho pela chefia imediata; 13 - nível de cooperação entre colegas; 14 - reconhecimento profissional pelos colegas de trabalho e 15 - comunicação entre os diversos setores. Essas questões abordam aspectos relativos ao relacionamento dos respondentes com a chefia, valorização e reconhecimento do trabalho, comunicação eficaz e cooperação. A média geral neste módulo, de acordo com o Gráfico 03, ficou entre indiferente e satisfeito, sendo 3,55.

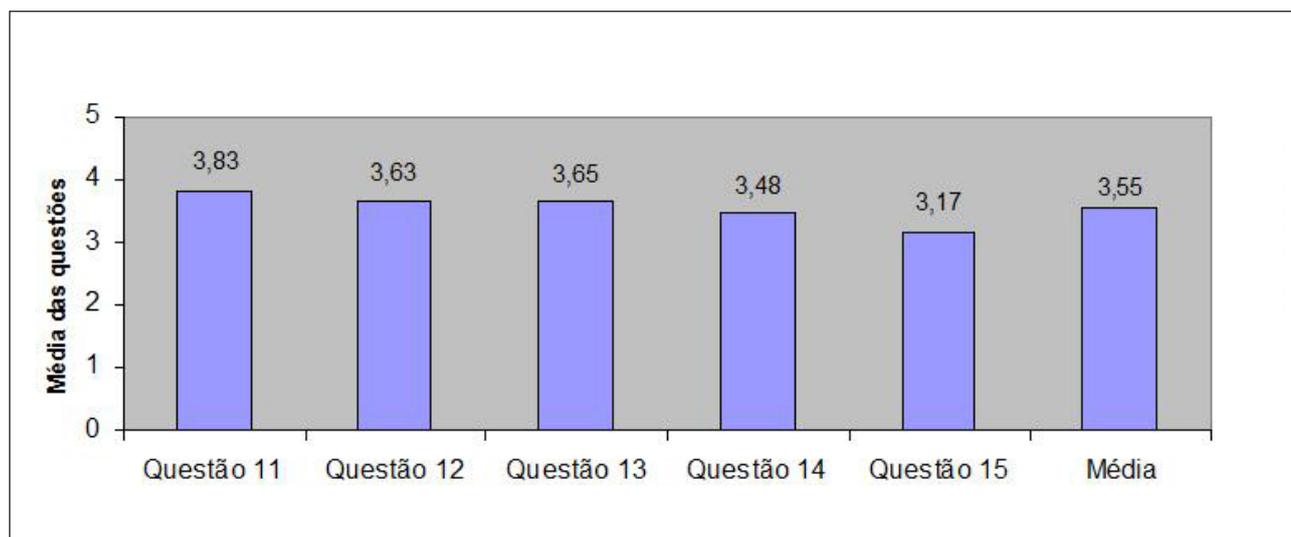


Gráfico 03 - Relação interpessoal

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados coletados na pesquisa.

Constatou-se ainda que, para os respondentes, existe um bom relacionamento com a chefia imediata, tendo a média ficado em 3,83, correspondente a indiferente, porém próxima à satisfação. A questão que apresentou a menor média foi a comunicação entre os diversos setores, 3,17, indicando indiferença. Conforme Moscovici (2002), a diferença entre as pessoas na forma de agir e reagir diante das mesmas circunstâncias pode ser positiva para a organização, pois propicia um número maior de possibilidades para enfrentar dificuldades que se apresentam no ambiente de trabalho. Dessa forma, toda e qualquer troca de informações entre os indivíduos pode resultar em novas aprendizagens.

De acordo com a média apresentada, segundo os respondentes, nota-se a falta de maior integração e comunicação entre os diversos setores, criando dificuldades para o desenvolvimento com qualidade das atividades administrativas e operacionais, além de impossibilitar melhor relacionamento interpessoal, o que pode representar um fator de desmotivação e insatisfação para os profissionais da prefeitura estudada.

#### 5.4 Módulo 4 - oportunidade de crescimento e capacitação profissional

O **módulo oportunidade de crescimento e capacitação profissional**, Gráfico 04, foi composto pelas seguintes questões: 16 - desenvolvimento e treinamento oferecido aos funcionários; 17 - meu desempenho/atuação; 18 - oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional; 19 - minha autonomia para realizar as tarefas; e 20 - troca de conhecimentos/informações entre colegas. Verificou-se que a média geral ficou em 3,42, entre indiferente e satisfeito, segundo os respondentes.

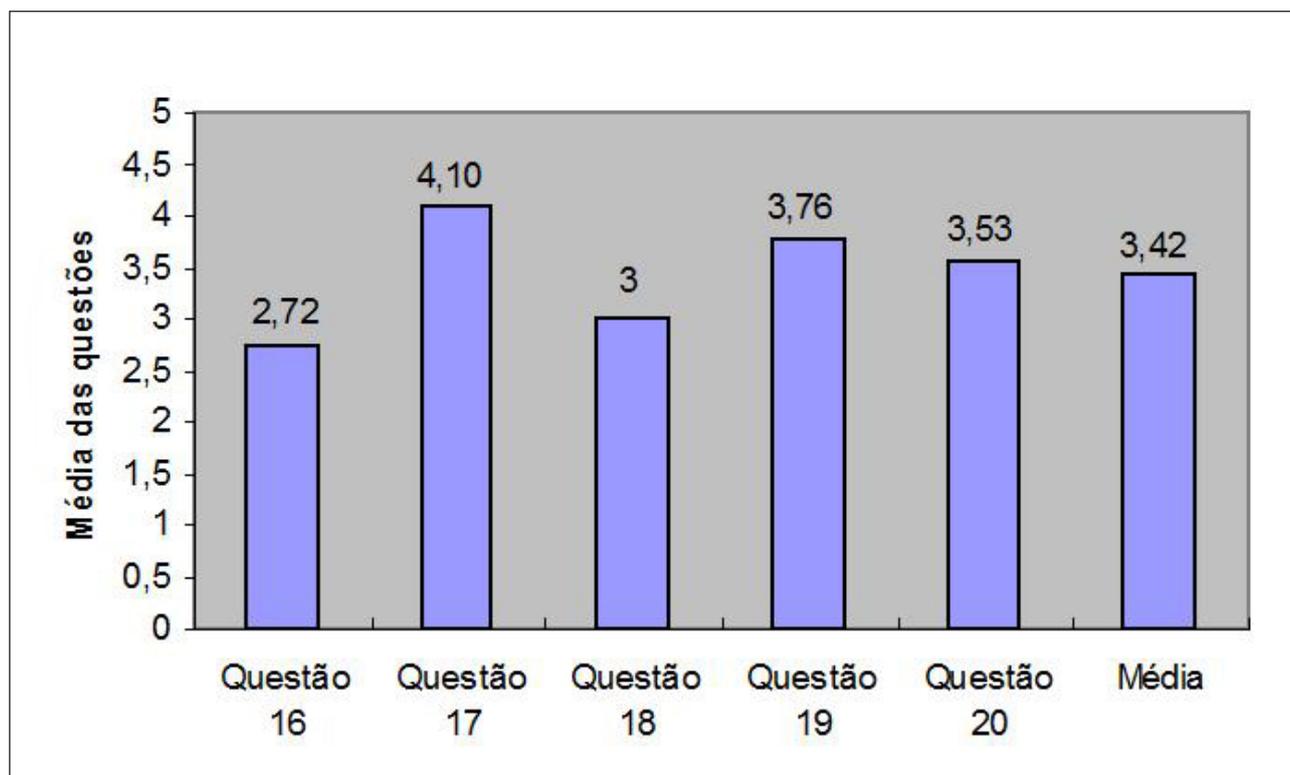


Gráfico 04 - Oportunidade de crescimento e capacitação profissional

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados coletados na pesquisa.

A questão que obteve maior média está relacionada ao desempenho e atuação do respondente, sendo avaliada em 4,10, revelando que os pesquisados estão satisfeitos com sua atuação no ambiente de trabalho que acreditam que estão desempenhando bem suas funções. Em contrapartida, o desenvolvimento e treinamento oferecido aos funcionários foi uma questão avaliada entre insatisfatório e indiferente, apresentando média de 2,72. Verifica-se que, de acordo com os respondentes, os treinamentos e as ações de desenvolvimento não estão gerando impactos positivos ou não estão sendo realizadas em toda a sua abrangência. Atualmente, qualquer organização, seja do setor privado ou público, deve atender as necessidades dos seus clientes ou usuários de modo rápido e com qualidade. Entretanto, para alcançar resultados positivos, os funcionários devem estar sempre preparados e conscientes das suas responsabilidades. A flexibilidade é uma característica marcante nas organizações bem sucedidas, sendo a sua base a informação e a capacidade de adaptação dos profissionais que nelas atuam.

Segundo Pontes (1993), quando uma organização mantém programas efetivos de capacitação profissional no ambiente de trabalho, cria um ambiente que permite às pessoas manterem a sua motivação. Estas sentem-se valorizadas e seguras para realizar as suas atividades e, conseqüentemente, a organização pode ganhar em termos de velocidade, produtividade e qualidade.

Um grupo unido, com pessoas preparadas e trabalhando de modo coeso, pode produzir com sinergia, isto é, a sua produção total será maior que o resultado dos profissionais produzindo individualmente.

### 5.5 Módulo 5 - realização profissional e pessoal

Conforme Gráfico 05, no qual constam as médias obtidas das questões relacionadas ao **módulo realização profissional e pessoal**: 21 - motivação que o meu trabalho proporciona; 22 - reconhecimento pessoal e profissional; 23 - volume de trabalho adequado; 24 - equilíbrio entre minha vida pessoal e profissional e 25 - participação nas decisões que influenciam minhas atividades e meu ambiente de trabalho, pode-se perceber que a média geral do módulo está entre indiferente e satisfeito, 3,60.

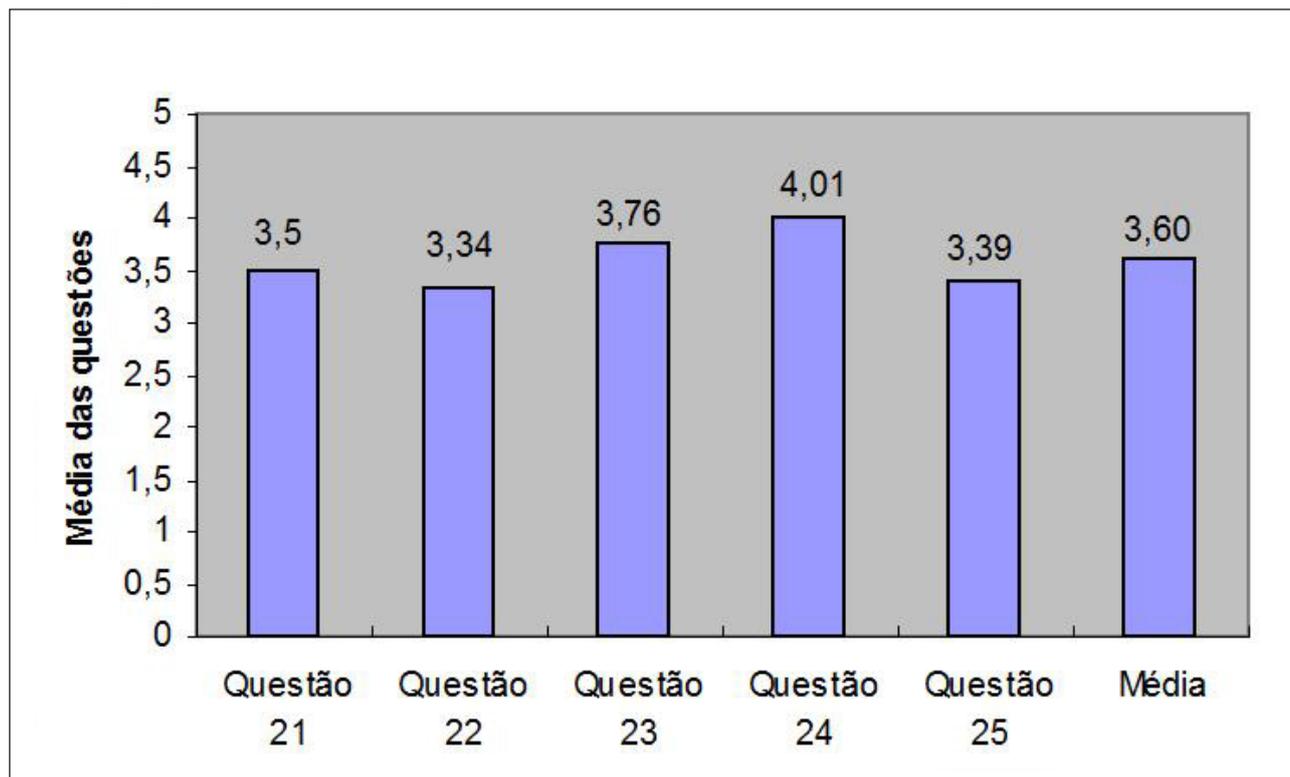


Gráfico 05 - Realização profissional e pessoal

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados coletados na pesquisa.

Ao observar os dados apresentados, nota-se que os respondentes estão satisfeitos e procuram equilibrar a vida pessoal e a profissional, com média 4,01. Para Morin (2002), a realização profissional e a pessoal têm sentido quando estão em conformidade com as metas individuais. Nesse sentido, percebe-se, pelo resultado da pesquisa, que há um alinhamento entre a vida pessoal e a profissional dos funcionários, o que ficou constatado na média da questão 24. Entretanto, o reconhecimento pessoal e profissional ficou com a média mais baixa do módulo, próxima ao indiferente, 3,34. Este dado mostra que os respondentes não estão satisfeitos com as ações desenvolvidas pela prefeitura relacionadas ao reconhecimento pessoal e profissional.

A valorização ou o reconhecimento permanente do funcionário e das atividades que executa pode apresentar níveis de satisfação mais amplos, que poderão melhorar não só o seu desempenho como também desenvolver o comprometimento e o seu desejo de participação. Conforme Maslow (2003), a satisfação refere-se ao desejo do homem de autopreenchimento, à tendência que ele apresenta de se tornar melhor e eficiente em tudo o que faz. Nesse contexto cabe aos gestores identificar essas

necessidades e, de alguma maneira, utilizá-las para melhorar a relação dos profissionais com o seu ambiente de trabalho.

### 5.6 Comparativo entre os módulos pesquisados

O comparativo entre módulos pesquisados, Gráfico 06, apresenta todas as médias entre o indiferente e o satisfeito. A realização profissional e pessoal foi o módulo que obteve o maior nível de satisfação, com média 3,60, indiferente, porém mais próxima ao satisfeito.

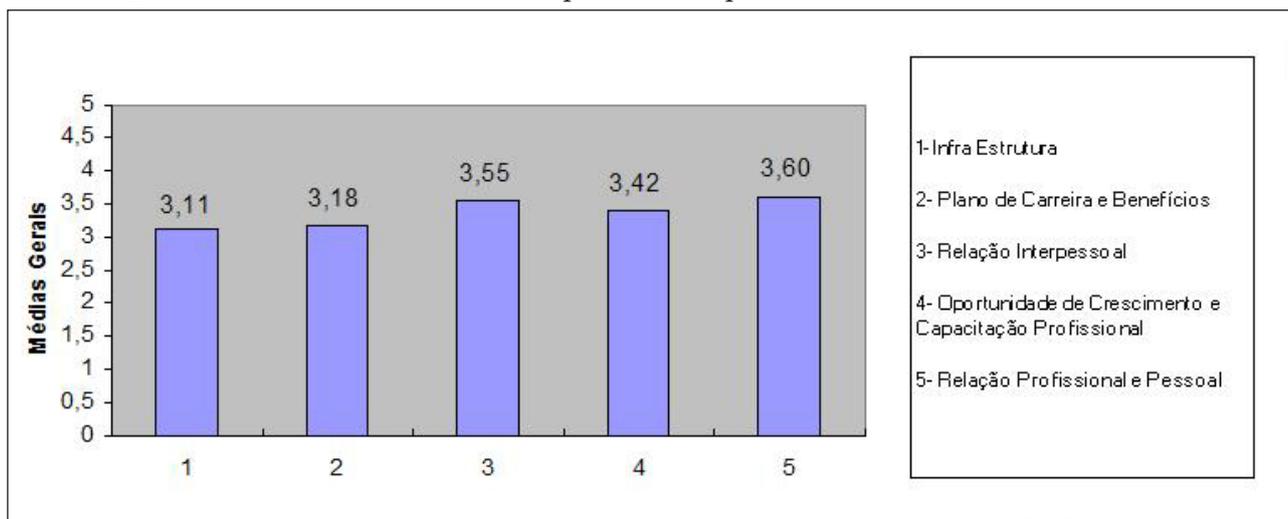


Gráfico 06 - Comparativo entre os módulos

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados coletados na pesquisa.

Quanto ao módulo relação interpessoal, este apresentou o nível de satisfação de 3,55. Em contrapartida, as médias que aparecem muito próximas à insatisfação correspondem ao módulo infraestrutura, com média 3,11, e o módulo plano de carreira e benefícios, com média 3,18. O módulo oportunidade de crescimento e capacitação profissional recebeu média 3,42 pelos respondentes.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo apresenta o resultado de pesquisa sobre satisfação com o trabalho realizada junto aos funcionários efetivos de uma prefeitura municipal localizada no Vale do Taquari/RS. A partir da interpretação dos dados e considerando os objetivos propostos no estudo, verificou-se que os respondentes, de maneira geral, consideraram-se indiferentes em trabalhar na prefeitura municipal. Este resultado tem como base as médias gerais dos módulos, que tiveram uma variação de 3,11 até 3,60, ficando entre o indiferente e o satisfeito.

Especificamente, quanto às questões propostas para o estudo, as médias mais altas encontram-se nos módulos relação profissional e pessoal e relação interpessoal, sendo 3,60 e 3,55, respectivamente. Já as questões que obtiveram maior média, correspondente à satisfação, estão relacionadas ao desempenho e atuação dos respondentes, média 4,10, e equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, média 4,01.

Segundo os respondentes, os módulos que obtiveram as menores médias, indiferença conforme escala proposta, foram infraestrutura e plano de carreira e benefícios, com 3,11 e 3,18, respectivamente. Quanto às questões com menores médias, correspondentes ao critério insatisfeito,

foram as relacionadas aos percentuais de reajustes anuais, média 2,60, e asseio e higiene no ambiente de trabalho, 2,69. Também a questão que aborda treinamentos e capacitação dos funcionários apresentou média de 2,72, indicando insatisfação.

As pessoas, de forma geral, buscam no trabalho um meio de satisfazer-se, dar significado para suas vidas, sentir-se reconhecidas pelo grupo. Nesse sentido, o trabalho pode ser visto como um elemento de grande influência nas suas vidas, tendo em vista que boa parte do dia dedicam-se às atividades laborais. Considera-se que, a partir dos dados e informações do presente estudo, caberá aos gestores, conscientes das suas responsabilidades, dos direitos e deveres dos funcionários e das necessidades dos cidadãos, a implementação de estratégias de recursos humanos alinhadas aos objetivos da prefeitura. Também, o desenvolvimento de políticas e programas organizacionais visando melhorar as condições de trabalho e satisfação dos funcionários, bem como a qualificação no atendimento às demandas da população do município.

## REFERÊNCIAS

- ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 2006. (Coleção Primeiros Passos, 171).
- ALMEIDA, Luiz Carlos de. **A importância dos benefícios na remuneração**. Disponível em: <<http://www.catho.com.br>>. Acesso em: 15 ago. 2010.
- BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em organizações públicas**. Caxias do Sul: Educus, 2007.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. Edição compacta. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994a.
- \_\_\_\_\_. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo: Makron Books, 1994b.
- \_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- INDEPENDENTE, C. **Cuidar do futuro: um programa radical para viver melhor**. São Paulo: Trinova, 1998.
- LANCMAN, Selma; SZNELWAR, Laerte Idal (Orgs.). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2004.
- LEE, Quarterman. **Projeto de instalações e do local de trabalho**. São Paulo: IMAM, 1998.
- LONGO, Francisco. **O papel das pessoas na gestão pública**. Disponível em: <[http://www.fdc.org.br/pt/blog\\_gestaopublica/default.aspx](http://www.fdc.org.br/pt/blog_gestaopublica/default.aspx)>. Acesso em: 30 ago. 2010.
- MASLOW, A. H. **Diário de negócios de Maslow**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia aplicada à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- MORIN, Estelle M. Sentidos do Trabalho. In: WOOD Jr., Thomaz. **Gestão empresarial: o fator humano**. São Paulo: Atlas, 2002.
- MOSCOVICI, S. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Petrópolis: Vozes, 2002.
- PONTES, B. R. **Administração de cargos e salários**. 5. ed. São Paulo: LTR, 1993.
- ROCHA, Júlio César de Sá da. **Ambiental e meio ambiente do trabalho: dano, prevenção e proteção jurídica**. São Paulo: LTr, 1997.

SCHERMERHORN Jr., John R. et al. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

TORELLY, Rodrigo Peres. **Proposta de PCCS da FENTECT**: estrutura de cargos e salários. 2008. Disponível em: <<http://www.fentect.org.br>>. Acesso em: 15 ago. 2010.

WAGNER III, John A.; HOOLLENBECK, John R. Satisfação e stress no local do trabalho. In: **COMPORTAMENTO organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 1999.

