

A satisfação e a motivação à luz da Teoria dos Dois Fatores: estudo de caso no cartório judicial da comarca de Picuí/PB.

Anyfrancis Araujo da Silva

Discente do Programa de Pós-graduação em Gestão Pública – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba- IFPB
anyfrancis@hotmail.com

MSc Glicerinaldo de Sousa Gomes

Orientador Docente do Programa de Pós-graduação em Gestão Pública – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba- IFPB
glicerinaldo@gmail.com

Resumo

A pesquisa descreve o nível de satisfação e motivação dos servidores do cartório judicial da vara única da comarca de Picuí/PB, com fundamento na Teoria dos Dois Fatores. A metodologia utilizada foi à investigação, mediante pesquisa de campo, com abordagem quantitativa, do tipo descritiva. Foi aplicado com os investigados um questionário dividido em três partes, sobre o perfil dos entrevistados, os fatores motivacionais e os fatores higiênicos. O universo da pesquisa envolveu todos os servidores em exercício no cartório, num total de oito pessoas. Os resultados da investigação revelam que os fatores motivacionais no cartório judicial são positivos, demonstrando a satisfação dos servidores em relação ao relacionamento pessoal, gosto pela atividade laboral, realização pessoal, autonomia no trabalho e reconhecimento. Com relação aos fatores higiênicos os dados coletados apontam que o ambiente de trabalho, a remuneração do cargo, os equipamentos de trabalho, relacionamento com a chefia e benefícios sociais são também satisfatórios para a maioria dos entrevistados. Como conclusão, tem-se que os resultados da pesquisa demonstrando que o cartório judicial da vara única de Picuí/PB apresenta um clima organizacional favorável a satisfação e motivação do servidor.

Palavras-chave: Satisfação e motivação. Servidores públicos. Fatores intrínsecos e extrínsecos favoráveis. Vara única da comarca de Picuí/PB.

Abstract

The research describes the level of satisfaction and motivation of the servers of the judicial branch of the single stick of the region of Picuí / PB, based on the Theory of Two Factors. The methodology used was the research, through field research, with quantitative approach, of the descriptive type. A three-part questionnaire on the profile of respondents, motivational factors and hygienic factors was applied. The research universe involved all the servers in the registry, for a total of eight people. The results of the investigation reveal that the motivational factors in the judicial registry are positive, demonstrating the satisfaction of the servants in relation to the personal relationship, taste for the work activity, personal fulfillment, autonomy in the work and recognition. Regarding the hygienic factors, the collected data indicate that the work environment, the remuneration of the position, the equipment of work, relationship with the boss and social benefits are also satisfactory for the majority of the interviewees. As a conclusion, we have the results of the research demonstrating that the judicial bar of the single stick of Picuí / PB presents an organizational climate favorable to server satisfaction and motivation.

Keywords: Satisfaction and motivation. Public servers. Favorable intrinsic and extrinsic factors. Single stick of the region of Picuí/PB.

1 Introdução

Esta pesquisa abordará a investigação relacionada à satisfação e a motivação dos servidores público em exercício no cartório judicial da vara única da comarca de Picuí/PB que possuem peculiaridades que se diferenciam da carreira da iniciativa privada, sobretudo no que se refere aos incentivos e cobranças de resultados.

Destaque-se que Brandão *et al* (2014) pontua que no âmbito dos estudos organizacionais, desde movimentos das relações humanas, no século XX, registra-se uma busca por entender a satisfação e conseqüentemente os fatores que motivam a pessoa a uma maior produtividade nas organizações.

Entretanto, em razão da Nova Administração, os conceitos da gestão privada passaram a ser utilizados igualmente a Administração Pública.

Aliás, Rodrigues; Neto e Filho (2013) anotam que a movimento de reforma e modernização é a linha de pensamento da administração pública gerencial, que incorporou ferramentas de gestão oriundas das empresas privadas.

Assim, o presente trabalho tem como tema central o estudo relacionado à satisfação e a motivação dos servidores público do Poder Judiciário da Paraíba e quais são fatores positivos e negativos no ambiente organizacional, possibilitando assim identificar os aspectos relacionados à satisfação e motivação dos servidores que trabalham no cartório judicial da vara única da comarca de Picuí/PB.

Para tanto, utilizará do estudo de caso para medir o grau de satisfação em relação aos fatores motivacionais que influenciam os servidores do cartório, bem como avaliar o grau de satisfação dos serventuários em relação aos fatores higiênicos.

Este estudo tem como base a Teoria dos Dois Fatores que aponta os elementos que produzem satisfação e insatisfação.

Segundo Herzberg (1997, apud Oliveira 2017) os fatores higiênicos, quando ausentes, interferem apenas na desmotivação do trabalhador, enquanto que os fatores motivacionais ou intrínsecos estão relacionados quando presente a motivação do trabalhador.

Assim, formulamos duas hipóteses de trabalho:

- H1 – O fator motivacional que apresenta o maior grau de satisfação e motivação está relacionado o fato do servidor gostar do trabalho que executa.
- H 2 – O fator higiênico que apresentar o maior grau de insatisfação para os servidores é decorrente da falta da inadequação do ambiente físico de trabalho.

Neste contexto, justifica-se a presente pesquisa, uma vez que o Poder Judiciário no cenário nacional, incluído o Poder Judiciário da Paraíba, vem sendo alvo de duras críticas da mídia nacional, em face da morosidade e deficiência na prestação jurisdicional.

Sendo assim, estudar os aspectos relacionados à satisfação e motivação dos serventuários do Poder Judiciário é fundamental para compreender e propor soluções fundamentais que direcionaram o planejamento estratégico da gestão de pessoas dessa carreira.

De igual modo, investigar a relação entre a motivação do servidor e sua produtividade é fundamental para encontrar as soluções necessárias que permitirão corrigir as deficiências de gestão administrativa que tem ocasionado a morosidade e deficiência da prestação de serviço do Poder Judiciário da Paraíba.

Dessa forma, a investigação abordará quais os fatores motivacionais e higiênicos que apresentam maiores índices de satisfação e insatisfação de modo a interferir na motivação dos servidores que trabalham no cartório judicial da vara única de Picuí/PB.

Dessa forma, este trabalho objetiva verificar e analisar, por meio de estudo de caso, qual a relação entre a satisfação e a motivação dos servidores do cartório judicial da vara única da comarca de Picuí/PB, pretendendo assim, contribuir para elaboração da política de recursos humanos.

Nesse contexto, o referencial teórico que será adotado no estudo de caso será constituído pela Teoria dos dois Fatores (intrínseco e extrínseco) de modo a identificar quais os fatores motivacionais que atuam sobre os servidores públicos da unidade judicial de Picuí/PB.

2 Referencial Teórico

2.1 Estudos sobre a motivação no trabalho

A motivação humana sempre foi objeto de estudo da Ciência da Administração, recebendo diferentes abordagens e perspectivas que conduziram a formulação de conceitos variados.

Para Robbins (2005) a motivação está relacionada à intensidade e persistência dos esforços humanos para alcançar um determinado propósito.

Assim, os estudos da motivação no ambiente laboral revelaram sua relação como à produtividade, haja vista a existência de estímulos intrínseco e extrínsecos que influenciam a motivação humana.

Neste contexto, Bergue (2012:21) preceitua que o indivíduo age no trabalho estimulado pela probabilidade de receber ganhos ou sofrer perdas.

Dessa forma, diversas teorias foram sendo elaboradas para entender a motivação do indivíduo no ambiente de trabalho e os seus reflexos na produtividade.

Assim, Bergue (2012:25) relaciona como principais formulações teóricas sobre o tema, as seguintes: a) Teoria da hierarquia das necessidades humanas; b) Teoria dos dois fatores; c) Teoria das expectativas; d) Teoria da equidade.

Segundo a Teoria das Necessidades Humanas a motivação no trabalho está relacionada a uma hierarquia de necessidades que vão da fisiológica e segurança, perpassa por necessidades sociais e de estima, tendo no cume as necessidades de auto-realização.

Por sua vez, a Teoria dos Dois Fatores explica que a motivação humana decorre de estímulos vinculados ao cargo e do contexto em que o cargo está inserido. Assim, esses dois fatores acabam interferindo na motivação do trabalho.

Pela Teoria da Expectativa, o indivíduo se motiva a partir da expectativa que tem de alcançar um determinado resultado, bem como da valoração que espera receber pelo trabalho realizado.

Já a Teoria da Equidade a pessoa no ambiente de trabalho é motivada pelo tratamento de equidade que é dispensado para aquelas pessoas que desempenha funções iguais, bem como pela possibilidade de receber a mesma remuneração.

2.2 A motivação no ambiente de trabalho

Sobre o tema, Camargo (2012:41) registra que a motivação tem sido um dos temas mais estudados no campo da Administração, pois ela é responsável resultado no trabalho, haja vista a intensidade, direção e persistência dos esforços.

De igual modo, Fontoura e colaboradores (2016) assevera que a Reforma Administrativo de 1990, aproximou o serviço público ao privado, razão pela qual podemos concluir que a satisfação e motivação do servidor público tem reflexo sobre sua produtividade.

Com efeito, Gomes; Quelhas (2003) ressaltam que a gestão organizacional pública vem sendo mal conduzida, ocasionando insatisfação e desmotivação dos servidores.

Dessa maneira, eles destacam que a capacidade profissional e a motivação são relevantes para a eficiência e eficácia no cumprimento da missão organizacional.

Ademais, Rocha e Honório (2015) enaltecem a necessidade de se investigar a motivação nas organizações públicas para se saber como os indivíduos se envolvem com o ambiente de trabalho e as conseqüências dessa relação.

De igual modo, Ferreira (2016) ressalta que é preciso identificar se a pessoa está motivada por fatores intrínsecos ou extrínsecos, se é baixa ou alta, para prevenir as variações na qualidade e produtividade em momentos críticos.

Aliás, Klein e Mascarenha (2015) apontam a necessidade de se estudar os fatores motivadores dos servidores públicos, eis que a evasão e insatisfação profissional têm sido registradas em diversas carreiras públicas.

Sendo assim, o estudo de caso abordará os aspectos da satisfação e seus reflexos na motivação dos servidores que trabalha no cartório judicial da comarca de Picuí/PB.

Portanto, a investigação terá como amostra os servidores públicos lotados no cartório da vara única da comarca de Picuí/PB, mediante a aplicação de metodologia quantitativa de coleta de dados nessas unidades judiciárias, com posterior discussão dos dados coletados e apresentação dos resultados.

3 Método de Pesquisa

Este estudo se propõe conhecer os fatores que estão relacionados à satisfação e motivação dos servidores que trabalham no cartório judicial da vara única da comarca de Picuí/PB.

Para tanto, utilizou-se do método de pesquisa de campo, de modo a identificar o grau de satisfação dos servidores.

O universo da investigação foi composto de oito servidores, entre técnicos e analistas judiciários lotados na comarca de Picuí/PB.

A coleta dos dados foi realizada através da aplicação presencial do questionário no período compreendido entre 20/09/2018 a 10/10/2018.

O estudo tem natureza quantitativa, eis que segundo Yin (2001) trata-se do método mais usual em investigações de fenômenos grupais e organizacionais.

Para mensuração dos fatores investigados foram usados critérios de avaliação do método Likert, com escala de pontuação de 5 a 1 de acordo com a formulação, com medição que variaram da seguinte forma: 1 - a) muito satisfeito (5); b) satisfeito (4); c) indiferente (3); d) insatisfeito (2); e) muito insatisfeito (1). 2 - a) extremamente (5); b) muito (4); c) pouco (3); d) não gosta (2); e) indiferente (1). 3 - a) intensamente (5); b) muita (4); c) pouca (3); d) nenhuma (2); e) relativamente (1); 4 - a) ótima (5), b) bom (4); c) ruim (3); d) regular (2); e) péssimo (1). 5 - a) sim; b) não; c) indiferente.

Assim, faremos a utilização da abordagem quantitativa.

Neste contexto, registre-se que a pesquisa de campo, que conforme Yin (2001) representa a melhor estratégia para as questões do tipo "como" e "por que", relacionados a eventos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.

A coleta dos dados ocorreu através de resposta um questionário que foi dividido em três partes, sendo a primeira direcionada a identificação do perfil dos entrevistados, a segunda parte voltada para aferir os fatores motivacionais, enquanto que a terceira investigou os fatores higiênicos dos servidores que trabalham no cartório judicial da vara única da comarca de Picuí.

Na primeira parte do questionário foram coletados dados sobre os fatores motivacionais relacionados: a) relacionamento pessoal; b) gostar do que faz; c) realização pessoal; d) autonomia no trabalho; e) reconhecimento profissional.

Na segunda parte do questionário se coletou informações sobre os fatores higiênicos ligados: a) remuneração do cargo; b) espaço físico; c) equipamento e ferramentas de trabalho; d) benefícios sociais; e) relacionamento com o chefe; f) implantação de vantagens financeiras

A pesquisa teve como universo investigativo a população dos servidores lotados no cartório judicial da vara única da comarca de Picuí/PB, composta de oito servidores em atividade laboral no período investigado.

Neste particular, segundo Vergara (1997) o universo pesquisado consiste no conjunto de elementos que possuem as características que serão o objeto do estudo.

Desse modo, o universo do estudo é formado pelos oito servidores (técnicos e analistas judiciários) lotados e em exercício na comarca de Picuí/PB.

Esta pesquisa se utilizou da amostragem não-probabilística intencional, uma vez que houve a escolha deliberada dos elementos da amostra.

Ressalta-se que se fez uma seleção intencional de todo o grupo da população, permitindo assim total representatividade do universo.

Segundo Marotti, Juliana *et al* (2008) utilizamos da amostragem porque numa pesquisa existem dificuldades de examinar todos os seus elementos. Porém,

Neste particular, Correia (1998, *apud* Marotti *et al*, 2008, p. 187) escreve que é errado pensar em maior precisão pelo simples fato da pesquisa ter acesso a todos os elementos da população.

Na verdade, os erros de coleta e manuseio de um grande número de dados são maiores que as imprecisões quando se generalizam, via inferência, as conclusões de uma amostra bem selecionada.

Conforme Vergara (1997) a amostra, ou população amostral, é uma parte do universo escolhido selecionada a partir de um critério de representatividade e o censo é o exame de todos os elementos da população.

No presente estudo, não foi necessário utilizar-se de uma amostra, haja vista que o universo da pesquisa era pequeno, de modo que todos os elementos do conjunto universo foram entrevistados para a conclusão da pesquisa.

Assim, utilizamos do censo para a construção dos resultados da pesquisa.

4 Resultado da pesquisa

A pesquisa realizada visou identificar o grau de satisfação e motivação dos servidores do cartório judicial da vara única da comarca de Picuí/PB, utilizando-se para isso da aplicação de questionário que foi estruturado em três partes, sendo a primeira relativa ao perfil dos entrevistados, a segunda relacionada à investigação dos fatores motivacionais e a terceira abordou os fatores higiênicos.

Conforme Chen (2008, *apud* Leal *et al*, 2015) a satisfação pode ser descrita como:

“sentimentos, atitudes e preferências das pessoas em relação aos seus respectivos trabalhos. Desse modo, a satisfação no trabalho colabora com a obtenção de resultados positivos, com o alcance de metas e com o desempenho organizacional ao produzir mudanças nos desejos e no ambiente, gerando uma força ativadora”.

Observou-se que dentro do campo de estudo que todos os servidores em exercício no cartório judicial responderam ao questionário da pesquisa, em número total de oito pessoas, sendo sete ocupantes do cargo de nível médio de Técnico Judiciário e um ocupante do cargo de nível superior de Analista Judiciário. Neste particular, cumpre registrar que a aplicação do questionário ocorreu tanto pessoalmente, como através de formulário disponibilizado por meio informatizado, de que houve facilidade e agilidade na coleta das respostas que foram processadas em três dias, conforme se apresenta a seguir.

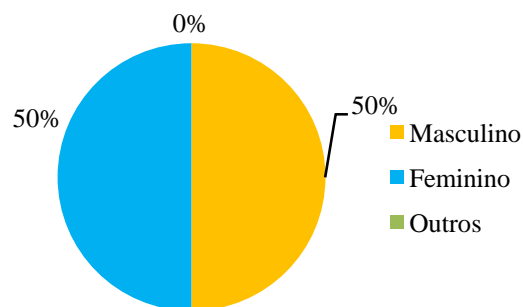
4.1 Perfil dos respondentes

No contexto da identificação do perfil dos entrevistados, foram realizadas perguntas

sobre o gênero, a faixa etária, a escolaridade e o tempo de serviço.

Consoante dados obtidos junto aos entrevistados, observou-se que 50% eram do gênero masculino e 50% do sexo feminino, não se registrando qualquer identificação como transexual ou outros, nos termos do gráfico 1 abaixo:

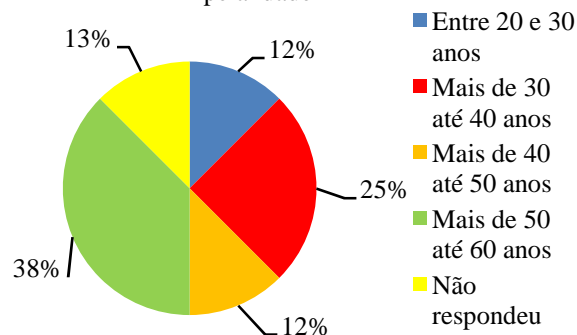
Gráfico 1 - Distribuição do entrevistados quanto ao gênero



Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

No que concerne à faixa etária, gráfico 2, observou-se que o grupo estudado se distribui em quatro faixas de idade, de modo que 38% são pessoas com idade superior a 50 até 60 anos. Já os servidores com idade maior que 30 até 40 anos, representam 25% dos entrevistados. O percentual de entrevistados com idade entre 20 e 30 anos foi de 12%, assim como dos servidores com idade maior que 40 até 50 anos. Apenas 13% do grupo não responderam a idade, o que equivale a um servidor.

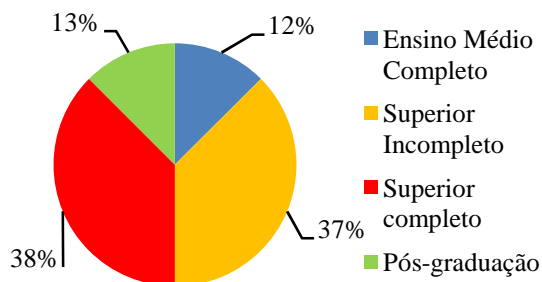
Gráfico 2 - Distribuição dos entrevistados pela idade



Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

Quanto ao nível de escolaridade, os resultados dos dados demonstraram que 38% possuem nível superior completo, 37% possuem nível superior incompleto, sendo que 13% dos entrevistados possuem pós-graduação e 12% concluiu o ensino médio, nos termos do gráfico 3 que segue.

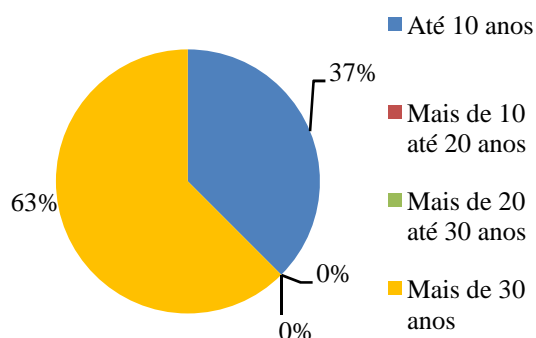
Gráfico 3 - Dados da escolaridade dos servidores ouvidos



Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

Com relação ao tempo de serviço dos entrevistados, observou-se no gráfico 4 que 37% dos entrevistados têm até 10 anos de serviço e 63% possuem mais de 30 anos de serviço, revelando a grande experiência do grupo entrevistado

Gráfico 4 - Dados do tempo de serviço dos entrevistados



Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

Dessa forma, conclui-se pelos dados levantados sobre o perfil dos respondentes, trata-se de um universo de pessoas onde o número de mulheres e homens é igual, o nível de escolaridade é elevado, pois apenas um dos

entrevistados não possui ou não cursa ensino superior.

Ademais, as informações relativas à faixa etária revelam que 75% do grupo estudado é formada por pessoas adulta com mais de trinta anos, além da larga experiência laboral, pois 63% têm mais de trinta anos de serviço.

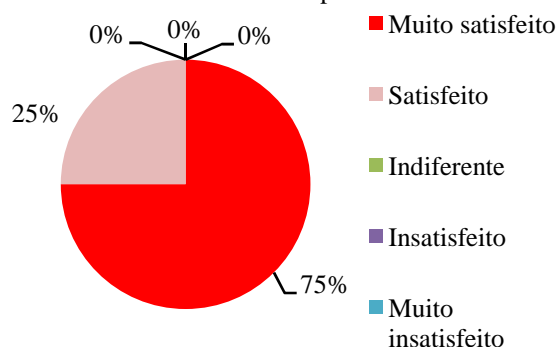
4.2 Fatores motivacionais

Com relação aos fatores motivacionais, o questionário continha cinco perguntas que abordaram os aspectos sobre o relacionamento pessoal, gostar do que faz, realização pessoal, autonomia no trabalho e reconhecimento.

A primeira pergunta deste tópico visa aferir o aspecto do relacionamento interpessoal, tendo sido perguntado: No aspecto do relacionamento pessoal no trabalho você se considera?

As respostas dos sujeitos da pesquisa, gráfico 5, revelaram que 75% estão muito satisfeito com o relacionamento pessoal no trabalho e 25% estão satisfeito, conforme revela os dados do gráfico abaixo. Importante consignar que não se registrou resposta relaciona a insatisfação ou indiferença.

Gráfico 5 - Grau de satisfação dos entrevistados em relação ao relacionamento pessoal



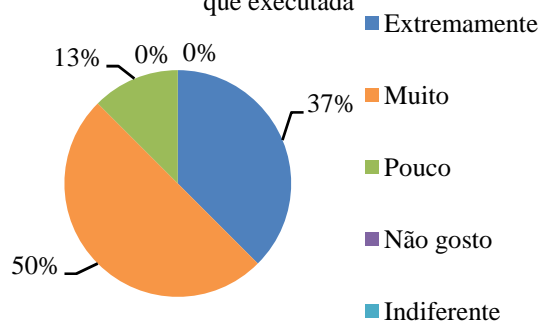
Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

A segunda pergunta submetida aos entrevistados foi sondando se eles gostavam do que do trabalho que fazia, sendo assim indagado: Você gosta das atividades que executa no trabalho?

Os dados colhidos apontaram, gráfico 6, que 50% gostam muito das atividades

executadas. Por sua vez, 37% gostam extremamente do que faz, registrando que apenas 13% gostam um pouco das suas atividades.

Gráfico 6 - Dados relativos a satisfação do entrevistados em relação ao trabalho que executada

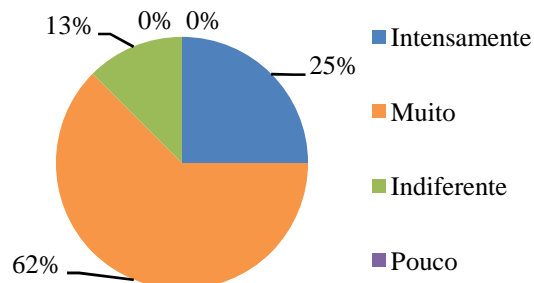


Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

Na terceira indagação aos respondentes, abordou-se a realização pessoal, sendo a pergunta assim formulada: Você se sente realizado pessoalmente com o seu trabalho?

As respostas mostram, gráfico 7, que 62% estão muito realizados pessoalmente no trabalho. Já 25% dos entrevistados estão intensamente realizados e apenas 13% se mostram indiferente com a atividade que exerce.

Gráfico 7 - Dados do grau de de realização pessoal dos servidores investigados



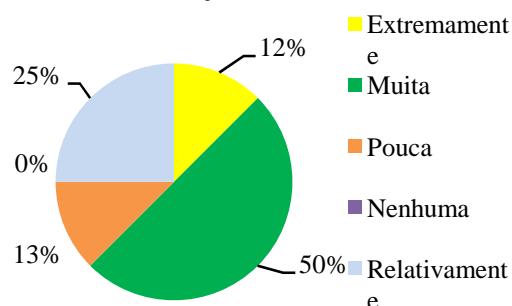
Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

Na quarta formulação, o entrevistado foi interpelado sobre sua autonomia laboral,

sendo assim perguntado: Você tem autonomia no setor de trabalho para desenvolver suas atividades?

Os resultados encontrados, gráfico 8, indicam que 50% dos entrevistados relatam ter muita autonomia para desenvolver suas atividades, sendo acompanhados por 12% disseram que tem extrema autonomia, seguido de apenas 25% que informaram ter relativa autonomia e 13% que apontaram ter pouca autonomia.

Gráfico 8 - Dados relacionados ao grau de autonomia dos entrevistados na execução da taferas laborais

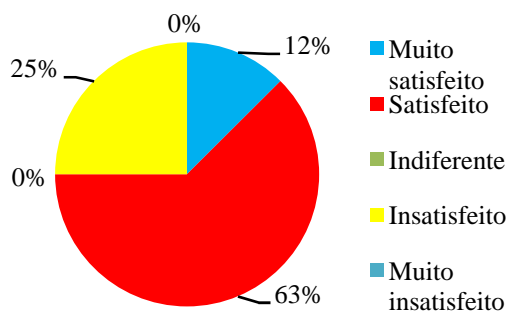


Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

A quinta pergunta investigou sobre o reconhecimento no trabalho, sendo a assertiva formulada da seguinte maneira: No que tange ao reconhecimento do valor do seu trabalho no ambiente laboral você está?

O resultado dessa indagação mostra, gráfico 9, que 63% estão satisfeitos pelo reconhecimento do valor do seu trabalho, além de 12% apontar está muito satisfeito, em contrapartida aos 25% que revelam está insatisfeito.

Gráfico 9 - Índices de reconhecimento dos servidores no ambiente de trabalho



Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

Observando-se os resultados acima descritos, relativos aos fatores motivacionais, conclui-se que existe uma estrutura organizacional que favorece a satisfação e motivação dos servidores do cartório judicial da vara única da comarca de Picuí/PB, eis que todos os índices dos cinco fatores investigados se mostram positivos.

Com efeito, pelo critério do relacionamento pessoal (gráfico 5) as respostas dadas indicam um alto índice de satisfação em relação à convivência de pessoas no ambiente de trabalho, haja vista que 75% dos entrevistados estão muito satisfeito, além do que 25% indicam estarem satisfeito, demonstrando assim que é possível aprimorar o fato de relacionamento.

Da mesma maneira, quando se avalia o critério de gostar do que faz, 87% revelam que gosta muito da atividade desenvolvida, fato que contribui para gerar satisfação e motivação no servidor.

Por sua vez, as informações sobre a realização pessoal do servidor apontam que 87% das pessoas ouvidas estão realizadas, fato que contribui para manter a motivação naquilo que se faz.

Em relação à autonomia, observamos que esse fator foi o que teve menor avaliação entre os entrevistados, embora 62% tenham confirmado que tem muita autonomia no trabalho.

Por oportuno então, citar a lição de Fowler (2014, *apud*, Oliveira; Barbosa e Hegedus 2017, p. 71) quando escreve:

“em vez de concentrar em uma hierarquia de necessidades, deve-se manter o foco em três fatores:

autonomia, relacionamento e competência. Estes são fatores que podem fazer a diferença, uma vez que as podem experimentar a motivação de nível superior a qualquer hora e em qualquer lugar”.

Assim, para a referida autora a autonomia é importante porque as pessoas valorizam as atividades que estão executando, eis que são frutos de suas próprias escolhas.

Quanto ao fator do reconhecimento no trabalho, dados demonstram que 75% se sentem reconhecidos de forma satisfatória. Portanto, é possível deduzir que a organização a valoriza e reconhece as pessoas pelo seu trabalho e valor, gerando um clima organizacional que favorece a satisfação e motivação do servidor.

Neste ponto, é importante destacar que Herzberg (1997, *apud*, Oliveira; Barbosa e Hegedus 2017) indica que somente os fatores motivacionais, são aptos a elevar o grau de satisfação das pessoas, enquanto que os fatores higiênicos apenas conseguem reduzir ou eliminar a insatisfação.

Desse modo, considerando que todos os cinco fatores motivacionais analisados apresentaram avaliação positivas, dentro da escala de valores escolhidos (satisfeita, muito satisfeita, muito, extremamente, muito, intensamente) com percentual de 100% para o relacionamento pessoal; 87% para gostar do que faz; 87% para realização pessoal; 62% para autonomia e 75% para reconhecimento no trabalho, chega-se a dedução de que o clima organizacional do cartório judicial da vara única de Picuí/PB se contribui para motivar e gerar satisfação nos servidores.

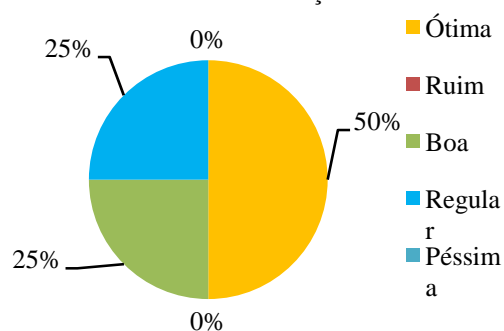
4.3 Fatores higiênicos

A terceira parte do questionário investigou sobre os fatores higiênicos, registrando que todos os entrevistados também responderam as perguntas. A sondagem consistiu na formulação de seis perguntas que trataram da remuneração do cargo, o espaço físico do ambiente laboral, sobre os instrumentos de trabalho, os benefícios concedidos aos servidores, o relacionamento com a chefia e por fim sobre a implantação de gratificação por produtividade.

A primeira sondagem sobre esse ponto tratou da remuneração, sendo perguntado: A remuneração do cargo ocupado por você é?

As respostas indicaram, gráfico 10, que 50% consideram que a remuneração do cargo é ótima, seguido do percentual de 25% que avaliaram ser a remuneração boa e apenas 25% consideram com regular.

Gráfico 10 - Grau de satisfação dos servidores investigados com sua remuneração

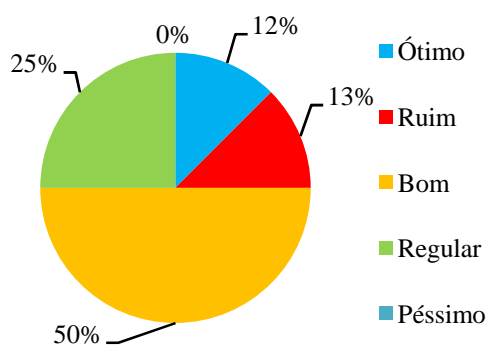


Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

A segunda tratou das condições ambientais, cuja indagação consistiu em: Para você o espaço físico do ambiente trabalho é?

Os dados coletados revelaram, gráfico 11, que 50% das pessoas ouvidas avaliam o espaço físico é bom, sendo acompanhados por 12% disseram que as condições eram ótimas, enquanto que 25% dos entrevistados consideram o que ambiente de trabalho é regular, seguido de 13% que avaliam o ambiente laboral como ruim.

Gráfico 11 - Dados sobre a satisfação dos entrevistados com o espaço físico do ambiente laboral

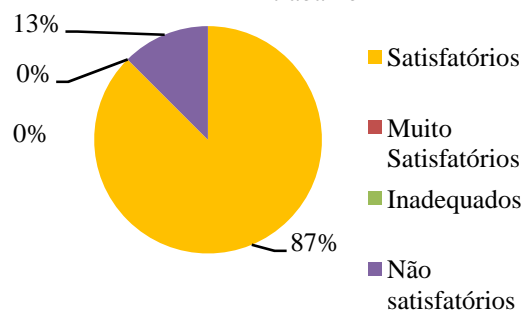


Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

A terceira pergunta abordou aspectos relacionados aos equipamentos, tendo os pesquisados respondidos o seguinte: Os equipamentos ou ferramentas de trabalho são para você?

Neste contexto, os dados coletados mostraram, gráfico 12, que 87% estão satisfeitos com os equipamentos e ferramenta de trabalho e apenas 13% considerou não satisfatórios.

Gráfico 12 - Grau de satisfação dos entrevistados com as ferramentas de trabalho

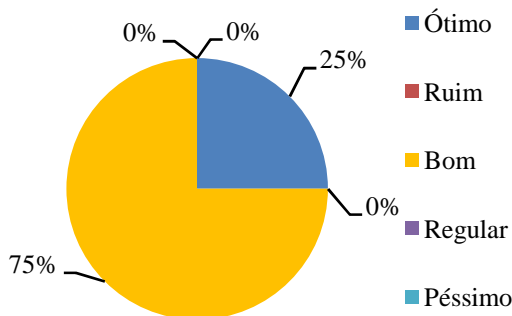


Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

A quarta indagação perquiriu sobre benefícios sociais, cuja formulação foi: Os benefícios sociais fornecidos pelo trabalho (auxílio alimentação, saúde, etc.) são para você?

As respostas demonstraram, gráfico 13, que 75% dos entrevistados consideram que os benefícios sociais concedido pelo empregador são bons e 25% avaliam os benefícios recebidos como ótimo.

Gráfico 13 - Dados sobre o grau de satisfação dos servidores em relação aos benefícios

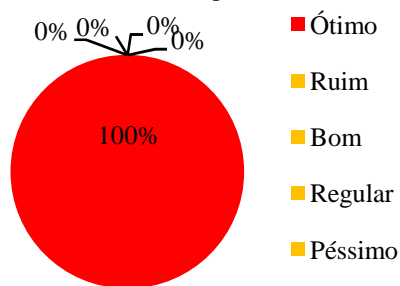


Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

Na quinta dessa investigação, perguntou-se aos servidores o seguinte: O relacionamento com a chefia imediata é para você?

As respostas a essa questão apontam, gráfico 14, que 100% dos entrevistados consideram ter um ótimo relacionamento com o chefe imediato.

Gráfico 14 - Índices sobre o grau de relacionamento dos entrevistados com o chefe superior

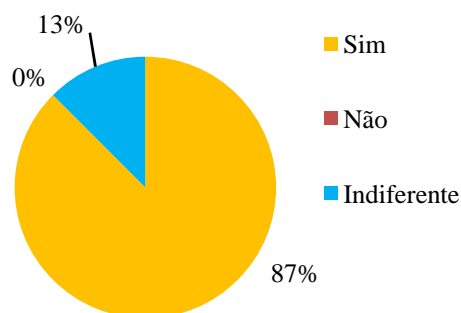


Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

A sexta pergunta tratou da implantação de uma nova gratificação remuneratória de produtividade, pendente de regulamentação, sendo perguntado: A implantação da gratificação de produtividade vai melhorar os resultados do cartório?

Os dados demonstraram, gráfico 15, que 90% dos servidores afirmam que a implantação da gratificação de produtividade implicaria em resultados melhores na produção do cartório, sendo que apenas 13% se manifestaram pela indiferença.

Gráfico 15 - Dados sobre a percepção do entrevistados em relação a outros incentivos remuneratórios



Fonte: Pesquisa do autor, 2019.

A análise dos resultados dos fatores higiênicos demonstra que os servidores do cartório judicial da vara única da comarca de Picuí/PB não estão vulneráveis a insatisfação quando se considera os fatores relativos à remuneração, espaço físico, instrumentos de trabalho, benefícios sociais e relacionamento com a chefia imediata.

Com efeito, a soma dos percentuais das respostas dadas aponta que a remuneração é considerada de boa a ótima por 75% dos entrevistados. De igual forma, o espaço físico foi considerado entre bom e ótimo por 62% dos ouvidos, demonstrando assim que esses fatores não apresentam riscos a insatisfação ou desmotivação dos servidores.

Ademais, quando se analisa os fatores higiênicos sobre benefícios sociais e relação com o chefe, constata-se que 100% dos respondentes avaliaram como bom ou ótimo, confirmando que esses não são risco a vulnerabilidade de insatisfação do servidor, contribuindo ainda para a motivação dos mesmos, embora que transitoriamente.

Nesse sentido é o pensamento de Herzberg (1997, *apud*, Oliveira; Barbosa e Hegedus 2017), quando escreve:

As pesquisas de Herzberg revelaram que, quando os fatores higiênicos são ótimos, eles apenas evitam a insatisfação dos empregados e elevam a satisfação, mas não conseguem sustentá-la por muito tempo. Quando os fatores higiênicos são precários, eles

provocam a insatisfação dos empregados.

De mais a mais, o resultado da pesquisa indica que fator higiênico que não apresentou qualquer potencialidade de afetar a insatisfação dos servidores foi o relacionamento com a chefia imediata, eis que 100% dos entrevistados optaram pela avaliação máxima (ótima).

Por outro lado, a implantação da gratificação de produtividade, que representam acréscimo financeiro a remuneração foi apontado por 87% como fator higiênico importante para melhorar a produção do cartório.

Nesse sentido, é possível deduzir que o aumento da capacidade de trabalho desses servidores tem vincula com o estímulo remuneratório do pagamento dessa gratificação.

Portanto, pode-se concluir pela valoração dos fatores higiênicos feitos pelos servidores que os riscos insatisfação não estão relacionados aos mesmos, haja vista os percentuais positivos constantes dos dados.

5 Conclusões

Esta pesquisa identificou, no cartório judicial da vara única de Picuí/PB, os principais fatores motivacionais e higiênicos relacionados à satisfação, motivação e insatisfação, tendo como embasamento teórico a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg.

Neste particular, a primeira hipótese levantada na investigação, referente ao maior grau de satisfação e motivação do servidor, relativa ao fato do mesmo gostar do trabalho que faz, não se confirmou, eis que os resultados da pesquisa aponta que o fator motivacional que teve o maior índice de satisfação foi o relacionamento pessoal e não ao fator do servidor gostar do trabalho que faz, de modo que 75% das pessoas sondadas informaram que estava muito satisfeita com a relação intrapessoal no trabalho, enquanto apenas 50% demonstraram está muito satisfeitas com as atividades que executam.

Estes resultados foram colhidos a partir do questionamento que tinha uma escala de valor em que perguntava se no aspecto do relacionamento pessoal a pessoa estava: muito

satisfeita; satisfeita; indiferente; insatisfeito e muito insatisfeito. Assim, as respostas indicaram que 25% dos respondentes estavam satisfeitos e 75% se sentiam muitos satisfeitos, enquanto que as respostas ao quesito relacionado à primeira hipótese revelaram resultados inferiores, com 50% respondendo que gostava muito da atividade que executa e 37% afirmando que gostava extremamente da atividade que realizava.

Por sua vez, comprovou à segunda hipótese sustentada, uma vez que o maior grau de insatisfação dos servidores está relacionado à inadequação do ambiente físico de trabalho. Neste particular, os dados levantados relativo aos fatores higiênicos demonstram o maior índice de insatisfação do servidor com as condições do espaço físico, sendo que 25% consideraram o ambiente físico regular e 13% ruim.

Os demais fatores higiênicos analisados, relacionados à remuneração, equipamentos de trabalho, benefícios sociais e relacionamento com a chefia foram avaliados satisfatoriamente, confirmando assim a segunda hipótese da pesquisa.

Assim, os resultados apresentados e as análises realizadas, à luz da Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, demonstraram que no momento da investigação não havia vulnerabilidade para os servidores do cartório judicial em relação à satisfação e motivação, pois os indicadores dos fatores intrínsecos que interferem a satisfação e motivação das pessoas, tiveram avaliações na maioria satisfatórias e com baixo índice de insatisfação.

Por sua vez, os dados da pesquisa apontam que o ambiente físico representa o fator higiênico que representam maior índice de insatisfação do servidor, indicando assim a que Administração Pública precisar gerir esse fator para evitar que aumente o nível de insatisfação no ambiente de trabalho.

Ressalta-se ainda os dados relacionados ao fator higiênico da necessidade de implantação de gratificação de produtividade, com índice de 87% dos entrevistados indicam a importância dessa medida administrativa para a satisfação e aumento da produção do cartório, dado que precisa ser considerado pela Administração Pública com vista ao cumprimento das suas metas.

Concluímos assim que o gestor público da vara única da comarca de Picuí/PB necessita fortalecer o ponto fraco da gestão de pessoa, apontando como a necessidade de melhoria das condições física do ambiente de trabalho, prevenindo que o índice de insatisfação seja acentuando. De igual modo, sugerimos que os demais fatores motivacionais e higiênicos sejam monitorados visando ampliar o fortalecimento do ambiente laboral, além do que seja adotadas as medidas necessárias para a implantação da verba remuneratória relacionada à gratificação de produtividade, que foi apontada pelos servidores com importante fator de motivação no aumento da produção laboral da unidade judiciária.

Referências

BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Cultura e mudança organizacional**. UFSC, 2012.

BRANDÃO, Isac de Freitas *et al.* Satisfação no serviço público: um estudo na superintendência regional do trabalho e emprego no Ceará. **Revista Eletrônica de Administração**. Porto Alegre, n.1, Jan./Abr. 2014, p. 90-113. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-23112014000100004&script=sci_abstract&tln g=pt>. Acesso em: 30/08/2018.

CAMARGO, Denise de. **Psicologia organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012.

FERREIRA, Cláudia Aparecida Avelar. Percepção da motivação e satisfação no trabalho pelos trabalhadores de uma instituição psiquiátrica no Brasil. **Revista Capital Científico - Eletrônica**. Porto Alegre, v. 14 n.2, Abr./Jun. 2016, p. 25-41. Disponível em:<<http://www.spell.org.br/documentos/ver/43053/percepcao-da-motivacao-e-satisfacao-no-trabalho-pelos-trabalhadores-de-uma-instituicao-psiquiatica-no-brasil>> Acesso em 30/08/2018.

GOMES, Alcindo Arcenio Pinheiro; QUELHAS, Osvaldo Luiz Gonçalves. Motivação dos recursos humanos no serviço

público: um estudo de caso dos dois ângulos teóricos. **Revista Eletrônica de Administração**. v. 9 n.5, Set./Out. 2003.

LEAL, Paulo Henrique *et al.* Satisfação no trabalho: um estudo na universidade do estado do Rio Grande do Norte. **Revista Raunp**. Natal, v.7 n.2, Fev/Mai. 2015, p.106-120. Disponível em: <<https://repositorio.unp.br/index.php/raunp/article/view/1192>>. Acesso em: 20/09/2018.

KLEIN, Fabio Alvim; MASCARENHAS, André Ofenhejm. Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialista em política públicas e gestão governamental. **Revista Administração Pública**. Rio de Janeiro, n.50, Jan./Fev. 2015, p.17-39. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/39873/motivacao--satisfacao-profissional-e-evasao-no-servico-publico--o-caso-da-carreira-de-especialistas-em-politicas-publicas-e-gestao-governamental>>. Acesso em: 20/09/2018.

MAROTTI, Juliana, et al. Amostragem em pesquisa clínica: tamanho da amostra. *Revista de Odontologia da Universidade Cidade de São Paulo*, 2008 maio-ago; 20(2): 186-94.

NETO, Mário Teixeira Reis; MARQUES, Esau Rodrigo Costa; PAIVA, Ricardo. Integração entre valores, motivação, comprometimento, recompensas e desempenho no serviço público. **Revista Eletrônica de Estratégica & Negócio**. Florianópolis, v.10 n.1, Jan./Abr. 2016, p. 3-39. Disponível em: <<http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/EeN/article/view/3794>>. Acesso em: 30/08/2018.

OLIVEIRA, Josiléia Curty de; BARBOSA, Kézya Lourenço; HEGEDUS, Clóvis Eduardo Nunes. Um estudo de caso dos fatores motivacionais na universidade federal do Espírito Santo – Campus de Alegre. **Revista Contemporânea de Economia e Gestão**. Vitória, v.15 n.2, Mai./Ago. 2017, p. 59-85. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/48035/um-estudo-de-caso-dos-fatores-motivacionais-na-universidade-federal-do-espirito-santo---campus-de-alegre>>. Acesso em: 15/09/2018.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

<https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf>. Acesso em: 18/09/2018.

YIN, Robert. Metodologia da pesquisa do estudo de caso. Disponível em:

ANEXO 1

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA PREÂMBULO

Caro servidor:

O Instituto Federal de Educação da Paraíba, através da Coordenação do Curso de pós-graduação em Gestão Pública, na modalidade à distância, como o objetivo de conhecer os aspectos motivacionais dos servidores do cartório judicial da vara única da comarca de Picuí, visando propor melhorias nas condições do trabalho local e dos serviços judiciais prestados a população.

Dessa forma, solicitamos, por gentileza, que todo o questionário seja respondido, de modo que não há respostas certas ou erradas, apenas opiniões importantes, ressaltando que todas as respostas serão tratadas confidencialmente.

Agradecemos sua participação.

1 - PERFIL

Sexo: Masculino (); Feminino (); Outros (); Idade: _____ (anos)

Grau de Escolaridade: _____ () Completo () Incompleto.

Cidade de Residência: _____ Estado _____

Cargo: _____

Tempo de serviço: Até 10 anos (); Mais 10 anos até 20 anos (); Mais 20 anos até 30 anos (); Mais de 30 anos

2 – FATORES MOTIVACIONAIS

2.1 - No aspecto do relacionamento pessoal no trabalho você se considera? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

() Muito satisfeito; () Satisfeito; () Indiferente; () Insatisfeito; () Muito insatisfeito

2.2 - Você gosta das atividades que executa no trabalho? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

() Extremamente; () Muito; () Pouco; () Não gosta; () Indiferente

2.3 - Você se sente realizado pessoalmente com o seu trabalho? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

() Intensamente; () Muito; () Indiferente; () Pouco; () Não realizado

2.4 - Você tem autonomia no setor de trabalho para desenvolver suas atividades? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

Extremamente; Muita; Pouca; Nenhuma; Relativamente

2.5 – No que tange ao reconhecimento do valor do seu trabalho no ambiente laboral você está? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

Muito satisfeito; Satisfeito; Indiferente; Insatisfeito; Muito insatisfeito

3 – FATORES HIGIÊNICOS

3.1 - A remuneração do cargo ocupado por você é? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

Ótima; Ruim; Boa; Regular; Péssima

3.2 - Para você o espaço físico do ambiente de trabalho é? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

Ótimo; Ruim; Bom; Regular; Péssimo

3.3 - Os equipamentos ou ferramentas de trabalho são para você? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

Satisfatórios; Muito Satisfatórios; Inadequados; Não satisfatórios

3.4 – Os benefícios sociais fornecidos pelo trabalho (auxílio alimentação, saúde, etc.) são para você? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

Ótimo; Ruim; Bom; Regular; Péssimo

3.5 – O relacionamento com a chefia imediata é para você? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

Ótimo; Ruim; Bom; Regular; Péssimo

3.6 – A implantação da gratificação de produtividade vai melhorar os resultados do cartório? (BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2012)

Sim; Não; Indiferente;