



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

ERIVAN NUNES DE SANTANA

**PERCEPÇÃO DAS VARIÁVEIS MOTIVACIONAIS NO AMBIENTE DE
TRABALHO DOS AGENTES DE SEGURANÇA PÚBLICA DE UM
MUNICÍPIO PARAIBANO**

**João Pessoa
2016**

ERIVAN NUNES DE SANTANA

**PERCEÇÃO DAS VARIÁVEIS MOTIVACIONAIS NO AMBIENTE DE
TRABALHO DOS AGENTES DE SEGURANÇA PÚBLICA DE UM
MUNICÍPIO PARAIBANO**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador (a): Alice Inês Guimarães Araújo (Dra)

**JOÃO PESSOA
2016**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha –IFPB, *Campus* João Pessoa

S232p Santana, Erivan Nunes de.

Percepção das variáveis motivacionais no ambiente de trabalho dos agentes de segurança pública de um município paraibano/ Erivan Nunes de Santana. – 2016. 73f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão - UAG.
Orientadora: Prof^a. Alice Inês Guimarães Araújo.

1. Motivação. 2. Percepção dos colaboradores. 3. Setor público. 4. Variáveis ambientais. 5. Comportamento organizacional. I. Título.

CDU 331.101.3

ERIVAN NUNES DE SANTANA

**PERCEPÇÃO DAS VARIÁVEIS MOTIVACIONAIS NO AMBIENTE DE
TRABALHO DOS AGENTES DE SEGURANÇA PÚBLICA DE UM
MUNICÍPIO PARAIBANO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dra. Alice Inês Guimarães Araújo (IFPB)
Orientadora

Profa. Dra. Maria Luiza Santos (IFPB)
Examinadora interna

Prof. Ms. Giorgione Mendes (IFPB)
Examinador interno

Dedico esta, assim como todas as minhas conquistas ao meu Deus, que pela sua infinita bondade e misericórdia tem ajudado no decorrer de toda minha trajetória. E aos meus pais, amigos e familiares que contribuíram para realização desta pesquisa.

AGRADECIMENTOS

Pelo fôlego de vida proporcionado a cada manhã, por cada desafio conquistado no dia a dia, por cada vitória alcançada e pelas oportunidades não desperdiçada, agradeço ao meu Deus por isso. Sobretudo agradeço pela maravilhosa família que ele tem me dado e tudo que ele tem feito em minha vida.

À instituição de ensino IFPB, agradeço o apoio oferecido do início ao fim da minha graduação, fornecendo todo suporte necessário para realização do curso de Bacharelado em Administração e desta pesquisa.

À minha orientadora Profa. Dra. Alice Araújo, agradeço pela sua ajuda e envolvimento nesse projeto, tornando-o assim possível sua conclusão. Agradeço pelos ensinamentos e pela contribuição agregada a minha vida pessoal e profissional durante esse período.

Aos meus pais Zaquiel e Maria José um agradecimento especial por todo esforço, incentivo e dedicação a mim direcionado durante minha graduação e toda minha existência, agradeço essencialmente pelo amor e carinho que sempre esteve presente em nossa família.

Aos meus irmãos José Roberto e Erijackson, agradeço pela ajuda e cooperação diária que tem me dado, sobretudo por serem exemplos para minha vida pessoal e profissional.

Agradeço a todos meus amigos que contribuíram diretamente para realização deste projeto e alcance dos meus objetivos.

Agradeço a Prefeitura municipal de Pitimbu por toda contribuição que foi dada durante o período da graduação e estágio obrigatório, possibilitando o aperfeiçoamento do conhecimento adquirido ao longo do curso.

Enfim, agradeço a todos os envolvidos nesse processo que se encerra com a conclusão desta pesquisa.

“Sem sonhos, a vida não tem brilho. Sem metas, os sonhos não têm alicerces. Sem prioridade, os sonhos não se tornam reais”.

Augusto Cury

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo analisar a Percepção das variáveis motivacionais no ambiente de trabalho dos agentes de segurança pública de um município paraibano, especificamente os agentes de trânsito. Para tanto foi realizado um estudo tendo como base as abordagens dos principais autores sobre a motivação no trabalho, sua influência no ambiente organizacional bem como sua importância para alcance do sucesso das organizações. A metodologia desta pesquisa tem como característica um estudo bibliográfico, de natureza aplicada, abordagem quantitativa e objetivo descritivo, com utilização do método *survey* para tratamento dos dados colhidos. Os dados da pesquisa foram obtidos através de um questionário contendo 23 questões, dividido em três etapas: questões sócias demográfica, escala de importância (percepção sobre fatores ambientais), escala de concordância (associando aos fatores presentes no ambiente de trabalho). Para interpretação dos dados, foram utilizadas as teorias motivacionais clássicas e contemporâneas, com ênfase no modelo clássico dos “Dois fatores de Herzberg”. Nesta pesquisa foi possível identificar os principais fatores motivacionais e higiênicos segundo a percepção dos respondentes, foi observado que os fatores Higiênicos foram considerados mais importantes que os Fatores motivacionais na percepção dos respondentes, nesse aspecto foi utilizada o somatório da pontuação obtida na escala de importância para identificar os fatores mais importantes. Especificamente, entre os fatores Higiênicos o item “Boas condições de trabalho” apresentou maior percentual de importância e entre os Fatores Motivacionais o item “Reconhecimento profissional” foi considerado o mais importante. A partir dos resultados obtidos na terceira etapa deste estudo foi constatado que a amostra pesquisada além de não apresentar bons índices motivacionais está propiciando a insatisfação com a organização, fazendo-se necessário uma mudança na postura da liderança e implantação de algumas medidas citadas ao fim da pesquisa.

Palavras-chave: Motivação, Percepção dos colaboradores, Setor público, Variáveis ambientais, comportamento organizacional.

ABSTRACT

The present research aims to analyze the perception of the motivational variables in the work environment of the public security agents of a municipality of Paraíba, specifically the traffic agents. A study was carried out based on the main authors' approaches to motivation at work, its influence on the organizational environment and its importance for the success of organizations. The methodology of this research has as a characteristic a bibliographic study, of applied nature, quantitative approach and descriptive objective, using the Survey method to treat the data collected. The research data were obtained through a questionnaire containing 23 questions, divided into three stages: demographic social issues, importance scale (perception about environmental factors), scale of agreement (associating with the factors present in the work environment). For the interpretation of the data, classic and contemporary motivational theories were used, with emphasis on the classic model of "Two factors of Herzberg". In this research it was possible to identify the main motivational and hygienic factors according to the perception of the respondents, it was observed that the Hygienic factors were considered more important than the motivational factors in the respondents' perception, in this aspect the sum of the score obtained in the importance scale was used to identify the most important factors. Specifically, among the Hygienic factors, the item "Good working conditions" had a higher percentage of importance and among the Motivational factors the item "Professional recognition" was considered the most important. From the results obtained in the third stage of this study it was verified that the sample studied, besides not having good motivational indexes, is conducive to dissatisfaction with the organization, making necessary a change in leadership posture and implementation of some measures cited at the end of the research

Keywords: Motivation, Employee perception, Public sector, Environmental variables, organizational behavior.

RESUMEN

A presente investigación tem como objetivo analizar una Percepción de variantes motivacionales no ambiente de trabajo de los agentes de seguridad pública de un municipio paraibano, específicamente los agentes de tránsito. Para tanto se ha llevado a cabo un estudio teniendo como base los principios de los principios sobre la motivación no laboral, su influencia sobre el ambiente organizacional y su significado para el alcance del éxito de las organizaciones. Una metodología para la búsqueda de características como estudio bibliográfico, de naturaleza aplicada, enfoque cuantitativo y objetivo descriptivo, con uso del método Survey for treatment of data colhidos. Los datos de la investigación se han completado a partir de un cuestionario que contiene 23 preguntas, dividido en tres etapas: cuestiones sociales y demográficas, escala de concordancia, escala de concordancia. Para interpretación de los datos, se utilizaron como teorías motivadoras clásicas y contemporáneas. En este sentido, los principales factores motivacionales y higiénicos fueron los siguientes: la percepción de los factores, la observación de los factores, identificar los factores más importantes. Específicamente, entre los factores higiénicos, el tema "Buenas condiciones de trabajo" presenta un mayor porcentaje de importancia y se dedica a los factores. A partir de los resultados obtidos en la tercera etapa de este estudio se constató que una muestra de la investigación no se ha presentado correctamente los índices motivacionales están propiciando una insatisfacción con la organización, haciendo necesario un cambio en la posición de la liderazgo y la implantación de algunas pesquisa.

Palabras clave: motivación, la percepción de los empleados, del sector público, las variables ambientales, comportamiento organizacional.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AGT: Agentes de trânsito

CAPES: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CEFET-PB: Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba

DEMUTRAN: Departamento Municipal de Trânsito

IFPB: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

MEC: Ministério da Educação

PNAES: Programa Nacional de Assistência Estudantil

SISTEC: Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica

SNT: Sistema Nacional de Trânsito

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Objetivos	14
1.1.1 Objetivo geral	14
1.1.2 Objetivos específicos	15
1.1.3 justificativa	15
2. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	17
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	17
2.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA	19
2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	20
2.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS	20
3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	21
3.1 Referencial bibliográfico	21
3.1.1 Comportamento organizacional.....	21
3.1.2 Motivação.....	22
3.1.2.1 Conceitos	23
3.1.3 Teorias motivacionais.....	24
3.1.3.1 Teoria dos dois Fatores	24
3.1.3.2 Teoria da hierarquia das Necessidades	26
3.1.3.3 Teoria de necessidade de McClelland	28
3.1.3.4 Teoria da equidade	29
3.1.3.5 Teoria da expectativa	30
3.1.4 Motivação no serviço público	32
3.1.5. As características da cultura organizacional mediam motivações no ambiente de trabalho	32
3.1.6 Relacionamento e Clima organizacional: Fator interveniente para motivação humana.....	33
4 . APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	34
4.1 Apresentação do perfil sociodemográfico dos participantes.....	35
4.1.2 Gênero e Idade dos participantes.....	35
4.1.3 Grau de escolaridade dos participantes	36
4.1.4 Faixa etaria da amostra	37
4.1.5 Vinculo empregatício da amostra	37

4.2 Análise dos Fatores Motivacionais e Higiênicos, conforme a percepção dos colabores em relação ao seu ambiente de trabalho.....	38
4.2.1 Percepção dos funcionários efetivos.....	39
4.2.1.1 Representação dos Fatores Higiênicos.....	40
5.2.1.2 Representação os Fatores Motivacionais	41
4.2.2 Percepção dos funcionários contratados	42
4.2.2.1 Representação dos Fatores Higiênicos.....	44
4.2.2.2 Representação dos Fatores Motivacionais	45
4.3 Identificações das principais variáveis ambientais analisadas.....	45
4.3.1 Ferramentas de trabalho	46
4.3.2 Manutenção das boas condições de trabalho	47
4.3.3 Estrutura física	48
4.3.4 Percepção acerca do salário	49
4.3.5 Satisfação com o salário	50
4.3.6 Treinamentos recebidos.....	51
4.3.7 Motivação associada ao crescimento da empresa	53
4.3.8 Progressão no cargo	54
4.3.9 Expectativa em continuar no cargo.....	55
4.3.10 Contribuição da gestão com os Fatores Motivacionais	56
4.3.11 Relacionamento interpessoal.....	57
4.3.12 Bom relacionamento com superiores	58
4.3.13 Influência das políticas organizacionais	59
4.3.14 Importância atribuída ao relacionamento grupal	60
4.3.15 importância pessoal para a organização	61
4.3.16 Reconhecimento profissional	62
4.3.17 Participação nas decisões da empresa.....	63
5. PROPOSTAS E SOLUÇÕES	65
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
REFERÊNCIAS.....	69
APÊNDICES	71
ANEXOS	72

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, grandes transformações têm ocorrido em vários segmentos da sociedade, sobretudo impulsionado pelos grandes avanços científicos e tecnológicos das últimas décadas. Tais mudanças influenciaram diretamente as relações sociais dentro das organizações públicas e privadas. Proporcionando uma nova perspectiva dos conceitos organizacionais e suas funcionalidades.

No meio organizacional, constantemente, a gestão de recursos humanos tem proporcionado estudos relevantes, fomentando inúmeras discussões acerca das variáveis que contribuem com o bom desempenho e produtividade dos colaboradores, contribuindo com a eficácia organizacional. Todavia os resultados encontrados foram caracterizados pelo esforço de grandes autores que desde os primórdios da Administração vêm desenvolvendo técnicas, teorias e comprovações científicas, acerca de diferentes temas, incluindo a gestão de pessoas e os fatores que influenciam o comportamento humano dentro das empresas.

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010) o comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura organizacional têm sobre o comportamento das pessoas dentro das organizações, com o propósito de utilizar esse conhecimento para melhorar a eficácia organizacional.

Dessa forma, o estudo do comportamento humano dentro das organizações se constitui como engrenagem fundamental para as atividades administrativas, fornecendo bases concretas nos processos de tomada de decisão no dia a dia das empresas. Por sua vez, o estudo sistêmico das variáveis ambientais permite interpretar e atribuir causas e suas devidas conseqüências baseadas em experimentos científicos, que melhor define a mudança de hábitos dos colaboradores, atribuindo possíveis desvios de conduta a determinada causa.

Simultâneo ao estudo do comportamento humano surgiu os primeiros conceitos sobre motivação dos trabalhadores na realização de suas atividades diárias, mais precisamente na década de 1950 com os primeiros estudos enfatizando a importância do tema. A partir daí surgiram inúmeras teorias que associavam a motivação dos funcionários aos fatores responsáveis pelo bom desempenho das organizações.

De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010) a motivação é o processo responsável pela intensidade, pela direção e pela persistência dos esforços de uma pessoa para alcançar determinada meta. Para as empresas o grande desafio é compreender e aplicar os conhecimentos produzidos cientificamente para estimular os processos motivacionais de seus colaboradores, uma vez que, para alcançar determinadas metas pessoais sejam atingidas também as metas corporativas.

Nesse sentido, a motivação no trabalho surge como um instrumento de ganho unilateral, contribuindo com os anseios desejados tanto das empresas quanto dos colaboradores. No entanto vale destacar que muitas organizações não atentam para os benefícios da motivação profissional no gerenciamento dos recursos humanos.

Atualmente, o setor privado se destaca pelos esforços na busca por novas técnicas e meios que venham garantir a seus colaboradores condições para o alcance de suas metas individuais. Em contrapartida, historicamente o setor público não vem apresentando essa mesma evolução, resultando na ineficiência do funcionalismo público nos serviços prestados para a população.

O estudo da motivação humana em quaisquer segmentos organizacional se caracteriza pela busca contínua de respostas sobre a percepção humana e as variáveis que afetam o seu desempenho.

A partir desse contexto, esta pesquisa tem como objetivo **perceber a influência e o grau de importância das variáveis motivacionais no ambiente de trabalho dos agentes de segurança pública de um determinado município paraibano**. Tendo como base literária as principais teorias comportamentais disponíveis.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo geral

Analisar a influência e o grau de importância das variáveis motivacionais no ambiente de trabalho dos agentes de segurança pública de um determinado município paraibano.

1.1.2 Objetivos específicos

- Identificar a influência das principais variáveis ambientais que influenciam no comportamento profissional dos agentes de segurança pública estudado.
- Estabelecer um paralelo entre as necessidades humanas identificadas e a influência no comportamento profissional dos pesquisados de acordo com a literatura.
- Analisar a influência do clima organizacional na motivação dos colaboradores.
- Descrever o grau de importância encontrado sobre os fatores motivacionais e higiênicos definidos na pesquisa, relacionados à motivação dos agentes públicos no seu trabalho.

1.1.3 justificativa

Atualmente, grande parte das empresas estão sendo pressionadas a buscar a excelência organizacional em seus métodos de trabalho. Estimulada, sobretudo, pela alta competitividade de mercado, melhores resultados, consumidores cada vez mais exigentes, busca por mais conhecimentos sobre variáveis que afetam os resultados operacionais e também o bom desempenho dos funcionários. Tais fatores estimularam o setor privado a investirem em novos meios e aperfeiçoamento das técnicas metodológicas a fim de auxiliar os gestores na composição de suas decisões diárias, proporcionando mais eficiência nos processos de tomada de decisão.

Em contrapartida, vivenciamos situação distinta na administração pública, uma vez que, os serviços oferecidos à população pelo Estado, são caracterizados pela ineficiência e falta de qualidade, causado especialmente pela omissão do Estado em se adequar as novas tendências de mercado. Fazendo-se necessário o desenvolvimento de pesquisas e estudos voltados para o setor público a fim de diagnosticar e apresentar soluções objetivas para solucionar os principais gargalos na área da administração pública, suprimindo uma grande carência que é a pouca produção de pesquisas científicas destinadas ao setor público.

Sendo o Brasil um Estado democrático de direito deve-se assegurar à população direitos e garantias fundamentais. Tais garantias que estão instituídas na Constituição Federal de 1988. Entre essas premissas estão os direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça.

Entretanto, para assegurar a realização desses serviços o Estado necessita de elementos essenciais em sua estrutura. Todavia a gestão de recursos humanos representa para todas as organizações, ativo fundamental na composição de seu patrimônio. Sendo assim, esse contexto demonstra a importância da valorização dos indivíduos no âmbito organizacional e a necessidade dos gestores manterem suas equipes sempre motivadas.

No tocante ao funcionalismo público faz-se necessário a produção científica de artigos, pesquisas, periódicos e novas técnicas administrativas a fim de proporcionar aos servidores públicos perspectivas melhores no cumprimento de suas funções. Para tanto, deve-se analisar a influência dos aspectos motivacionais e o impacto causado por variáveis ambientais no comportamento e desenvolvimento das atividades cotidianas dos funcionários.

Considerando o estudo da motivação humana, como uma das principais fontes de pesquisa organizacional. O delineamento desta pesquisa justifica-se pela importância do tema, tanto para o setor público como para o privado. Tornando-se indispensável para os gestores de recursos humanos a aplicabilidade dos princípios motivacionais no ambiente organizacional, proporcionando mais qualidade de vida e melhor nível de satisfação aos servidores, e para a população a utilização de serviços públicos de excelente qualidade.

Assim o presente estudo buscará responder o seguinte problema de pesquisa: **Como os agentes de segurança pública de um determinado município paraibano, percebem a importância das variáveis ambientais e sua influência motivacional no ambiente de trabalho?**

2. METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo busca trazer a caracterização desta pesquisa, esclarecendo como foi desenvolvida a mesma, desde sua natureza, sua abordagem, seu objetivo, seus procedimentos técnicos, seu método e proporcionando clareza do seu universo, da sua amostra, da sua amostragem, do seu instrumento de pesquisa e ainda a análise dos dados.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Tendo em vista o objetivo da pesquisa, em analisar a influência das variáveis ambientais no comportamento e desempenho profissional dos agentes de segurança pública de um determinado município no estado da Paraíba, a pesquisa se caracteriza inicialmente como consulta bibliográfica, uma vez que a principal base para realização desse estudo concentrou-se na revisão da literatura delineando a conjuntura da pesquisa com ênfase nos aspectos teóricos.

De acordo com Gil (2010), pesquisa é o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.

Para tanto, a presente pesquisa classifica-se, segundo a sua natureza, como uma pesquisa aplicada. A pesquisa aplicada abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito da sociedade em que os pesquisadores vivem (GIL, 2010).

Quanto a sua abordagem a pesquisa classifica-se como quantitativa, permitindo uma visão holística sobre tema estudado.

Quanto ao objetivo a pesquisa caracteriza-se como descritiva. As pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis (GIL, 2010).

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos essa pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, onde foi realizado um levantamento das principais teorias

referente ao assunto estudado. Para tanto foram consultados livros, artigos científicos e revistas organizacionais que abordam sobre o tema da pesquisa.

Segundo Gil (2010) a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

Para realização da pesquisa foi utilizado o método *survey*, uma vez que esse método melhor se adéqua aos objetivos proposto neste estudo. Segundo Pinsonneault e Kraemer, (1993) *apud* Freitas *et al* (2000) a pesquisa *survey* pode ser descrita como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de um determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população alvo, por meio de um instrumento, normalmente um questionário.

Conforme Freitas *et al* (2000) como principais características do método de pesquisa *survey* pode-se citar: (1) o interesse é produzir descrições quantitativas de uma população; e (2) faz uso de um instrumento pré-definido, sendo usado normalmente um questionário.

De acordo com o autor, *survey* é apropriada como método de pesquisa quando:

- Se deseja responder questões do tipo “o quê?”, “por quê?”, “como?” e “quanto?”, ou seja, o foco de interesse sobre “o que está acontecendo” ou “como e porque isto está acontecendo”;
- Não se tem interesse ou não é possível controlar as variáveis dependentes e independentes; que é o que ocorre nesta pesquisa.
- O ambiente natural é a melhor situação para estudar o fenômeno de interesse;
- O objeto de interesse ocorre no presente ou num passado recente, neste estudo se adéqua neste perfil delineado.

A pesquisa *survey* (Barbie, 1999) termo inglês, a pesquisa que se destina a pesquisa quantitativa, e visa apresentar opiniões das pessoas por meio de questionários e/ou entrevistas. A pesquisa *survey* se refere a um tipo particular de pesquisa social empírica e pode incluir: censos demográficos, estudos epidemiológicos, assuntos sociais, opinião pública e de mercado, estudos do governo.

O tamanho da população pode ser grande escala ou de um número relativo de pessoas. Pode se investigar todos os membros de um grupo ou uma amostra da população-alvo. A coleta é direta, e padronizada usando questionários ou entrevistas. O que se pergunta usando este método é sobre opiniões, conhecimento, atitude, crenças, comportamentos, planos e experiências. Utiliza-se para levantamentos ou avaliar processos, resultados de programas e políticas sociais. Se utiliza também para fazer inferências acerca da população-alvo ou sobre aspectos que a influencia. Esta pesquisa atende todas as características anteriormente definidas, pela escolha da aplicação deste método.

2.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

A realização desta pesquisa ocorreu no Departamento Municipal de Trânsito (DEMUTRAN), localizado no município de Pitimbu-pb.

O município de Pitimbu-PB, fica localizado na região metropolitana de João Pessoa, no estado da Paraíba, na microrregião do litoral sul. Possui uma área de 136,435 km². Sua emancipação política ocorreu em 22 de dezembro de 1961.

O quadro de colaboradores do município é composto por funcionários efetivos, eletivos, comissionados, contratados e temporários distribuídos em toda estrutura funcional da organização, totalizando 757 funcionários.

Criado pela Lei municipal n° 319/2009 o DEMUTRAN Pitimbu se constitui um órgão Executivo municipal de trânsito e transporte, tendo sua competência disposta na Lei n° 9.503 de 1997, CTB (Código de Trânsito Brasileiro) em seu Art. 7 Parágrafo 3° que dispõe da composição e das competências dos órgãos que formam o SNT (Sistema Nacional de Trânsito).

Atualmente o DEMUTRAN Pitimbu é composto por 22 funcionários, sendo 9 efetivos, 8 contratados e 5 comissionados, lotados na secretaria Gabinete do prefeito. Possui uma estrutura hierarquizada, onde o responsável imediato é o Diretor Geral, seguido dos chefes da divisão de educação, chefe da divisão de engenharia e sinalização, chefe de fiscalização e estatística, chefe de administração e finanças, e os AGT (Agentes de trânsito).

O universo da pesquisa foi a prefeitura municipal de Pitimbu e a amostra utilizada na pesquisa foram os agentes de segurança pública do município, do total de 22 funcionários, 14 fizeram parte da amostra.

2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento utilizado para coleta de dados, nesta pesquisa, foi um questionário não identificável, composto por 23 questões objetivas de múltipla escolha, estruturado em três etapas (A, B e C). A primeira parte composta por questões sociodemográficas.

A segunda parte foi estruturada pelo modelo proposto por Robbins (2007, P. 155) e Steers e Brausntein (*apud* ROBBINS, 2008, p.347), tendo como base a teoria dos Dois Fatores desenvolvida por Herzberg, objetivando determinar o grau de importância dos fatores analisados segundo a percepção da amostra pesquisada.

O grau de importância é um valor que se estende de 1 a 5 pré-estabelecido pelo questionário proposto, com seus respectivos conceitos: (5) muito importante, (4) importante, (3) indiferente, (2) pouco importante e (1) sem importância. A terceira etapa é uma adaptação do TCC de Piardi Machado (2012) adequando-se aos objetivos desta pesquisa.

Segundo Gil (1999) o questionário pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”.

Nesta pesquisa foi utilizado um questionário auto-aplicável e presencial com a participação do pesquisador e o agente envolvido no processo.

2.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar a influência das variáveis ambientais no comportamento e desempenho profissional dos agentes de segurança pública do município de Pitimbu-PB.

Para tanto, foi desenvolvido um questionário para identificação das principais variáveis percebidas pelos colaboradores, tendo como referência os dados coletados a partir das repostas obtidas por este questionário. Para posteriormente associar o acontecimento de determinados fenômenos à interferência destas variáveis.

A primeira parte do questionário é constituída por questões sociodemográficas, onde é possível traçar um perfil cultural da amostra analisada.

A segunda etapa do questionário, a pesquisa toma por base a Teoria dos dois fatores de Herzberg, para determinar a influência dos fatores motivacionais e higiênicos na motivação, no clima e no relacionamento profissional dos colaboradores, atribuindo um valor específico para cada indicador apresentado, distribuídos separadamente em uma tabela e posteriormente organizados em gráficos.

A terceira etapa da pesquisa é caracterizada por uma escala de concordância, onde os fatores apresentados serão relacionados graficamente, para identificar os fatores que apresentam o maior percentual, de acordo com amostra analisada.

A partir da verificação e análise de todos os dados obtidos, a pesquisa busca atingir todos os objetivos estabelecidos, tanto o geral quanto os específicos. Concluindo com as sugestões que serão propostas ao fim deste estudo.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo serão apresentados os principais autores e conceitos acerca dos temas: motivação, comportamento organizacional, cultura organizacional e clima organizacional. Fundamentando teoricamente a pesquisa a fim de proporcionar mais relevância e solidez ao estudo que está sendo desenvolvido.

3.1 Referencial bibliográfico

3.1.1 Comportamento organizacional

O estudo do comportamento humano voltado para a gestão de pessoas compreende as inúmeras e constantes influências externas e internas sofridas pelos colaboradores no âmbito organizacional. De forma que, o estudo desse fenômeno deve ser analisado de maneira sistêmica envolvendo todas as variáveis que possam interferir no desempenho e produtividade dos colaboradores.

De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010) o comportamento organizacional é definido como o campo de estudo que investiga o impacto que indivíduos, grupos e estruturas têm sobre o comportamento das pessoas dentro das organizações, com o propósito de utilizar esse conhecimento para melhorar a eficácia organizacional.

Nesse sentido, podemos observar a vulnerabilidade do elemento humano no contexto das organizações, onde sua conduta pode sofrer interferências de outros componentes presentes no ambiente de trabalho, fazendo-se necessário a utilização de habilidades administrativas capaz de diagnosticar possíveis alterações comportamentais nos indivíduos.

Segundo Moreira (2005) o comportamento organizacional é o estudo científico de indivíduos e grupos em organizações de quaisquer tipos e suas implicações sobre o desempenho de estruturas, sistemas e processos.

Para Cohen e Fink (2003), o enfoque comportamental representa o estudo de indivíduos e grupos nas organizações. Dessa forma o enfoque comportamental se divide em dois grupos:

- Comportamentos das pessoas com indivíduos: suas características pessoais e os aspectos comportamentais a ser gerenciados no âmbito individual como a percepção, personalidade, competências, conhecimentos, aptidões, habilidades, atitudes, interesses e valores e motivação; e

- Comportamento Coletivo nas Organizações: clima, cultura, poder, grupos informais, processos de comunicação, liderança, motivação e todos os outros aspectos comportamentais a ser gerenciado no âmbito coletivo.

3.1.2 Motivação

A evolução no estudo do comportamento humano proporcionou uma nova visão acerca da variável humana no contexto organizacional, para tanto a limitação

do modelo clássico da administração mecanicista foi substituída pela abordagem do homem social, cuja ênfase é direcionada para as pessoas e os fatores que influenciam seu comportamento.

Essa nova abordagem na gestão de pessoas passa a integrar o capital humano como um dos principais recursos organizacionais, cuja participação é indispensável para o alcance das metas estabelecidas para a empresa. No tocante aos estudos relacionados à variável humana dentro das empresas os aspectos motivacionais ganham notoriedade no contexto organizacional auxiliando os gestores nessa nova abordagem voltada para o capital humano.

3.1.2.1 Conceitos

Estudos de diferentes autores abordam sobre o conceito da palavra motivação, apresentando aos leitores diferentes pontos de vista buscando esclarecer a melhor definição para este tema.

Segundo Maximiano (2007) a palavra “motivação” deriva do latim *motivus*, *movere*, que significa mover. Em seu sentido original, a palavra indica o processo pelo qual o comportamento humano é incentivado, estimulado por algum tipo de motivo ou razão.

De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010) motivação é processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta.

Segundo o autor, os três elementos-chaves em sua definição são: intensidade, direção e persistência. A intensidade refere-se ao esforço que a pessoa despense. É o elemento que a maioria das pessoas se refere quando fala em motivação. Contudo, uma alta intensidade precisa estar associada a uma direção para obter resultados favoráveis. Por fim, a motivação tem uma dimensão de persistência que é uma medida de quanto tempo uma pessoa consegue manter seu esforço.

Conforme Bergamini (2008) o termo motivação é geralmente empregado como sinônimo de forças psicológicas, desejos, impulsos, instintos, necessidades, vontades, intenção etc. Implica dizer que a motivação é um conjunto de fatores inerente a cada ser humano.

Para Maximiano (2007), a motivação para o trabalho é resultante de uma interação complexa entre os motivos internos das pessoas e os estímulos externos da situação ou ambiente. Para o autor os motivos internos seriam as necessidades, aptidões, interesses, valores e habilidades das pessoas, que são impulsos interiores, de natureza fisiológica e psicológica.

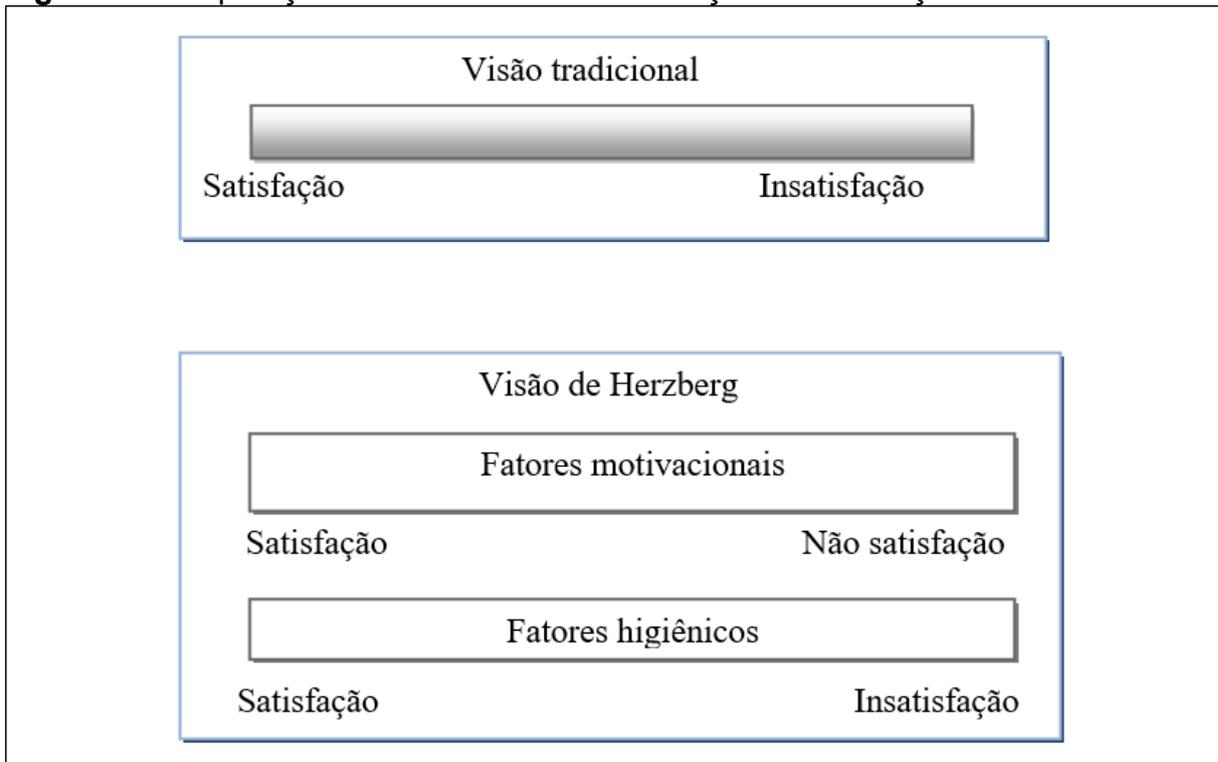
Quanto aos motivos externos o autor classifica como os estímulos ou incentivos que o ambiente oferece ou objetivos que a pessoa persegue, os motivos externos satisfazem necessidades, despertam sentimentos de interesse ou representam recompensas desejadas.

3.1.3 Teorias motivacionais

No contexto organizacional foram produzidas inúmeras teorias voltadas para a motivação no ambiente de trabalho, todas compostas de suas devidas singularidades específicas. Este capítulo fará menção as principais teorias motivacionais que se adéquam à realidade desta pesquisa.

3.1.3.1 Teoria dos dois Fatores

Conforme Robbins, Judge e Sobral (2010) a teoria dos dois fatores é a teoria que estipula que fatores intrínsecos estão associados à satisfação com o trabalho, enquanto fatores extrínsecos estão relacionados com a insatisfação.

Figura 1: Comparação entre as visões de satisfação e insatisfação

Fonte: adaptação do modelo de Robbins, Judge e Sobral (2010).

Segundo Maximiano (2007), na teoria dos dois fatores, os estímulos ao desempenho podem ser divididos em duas categorias principais:

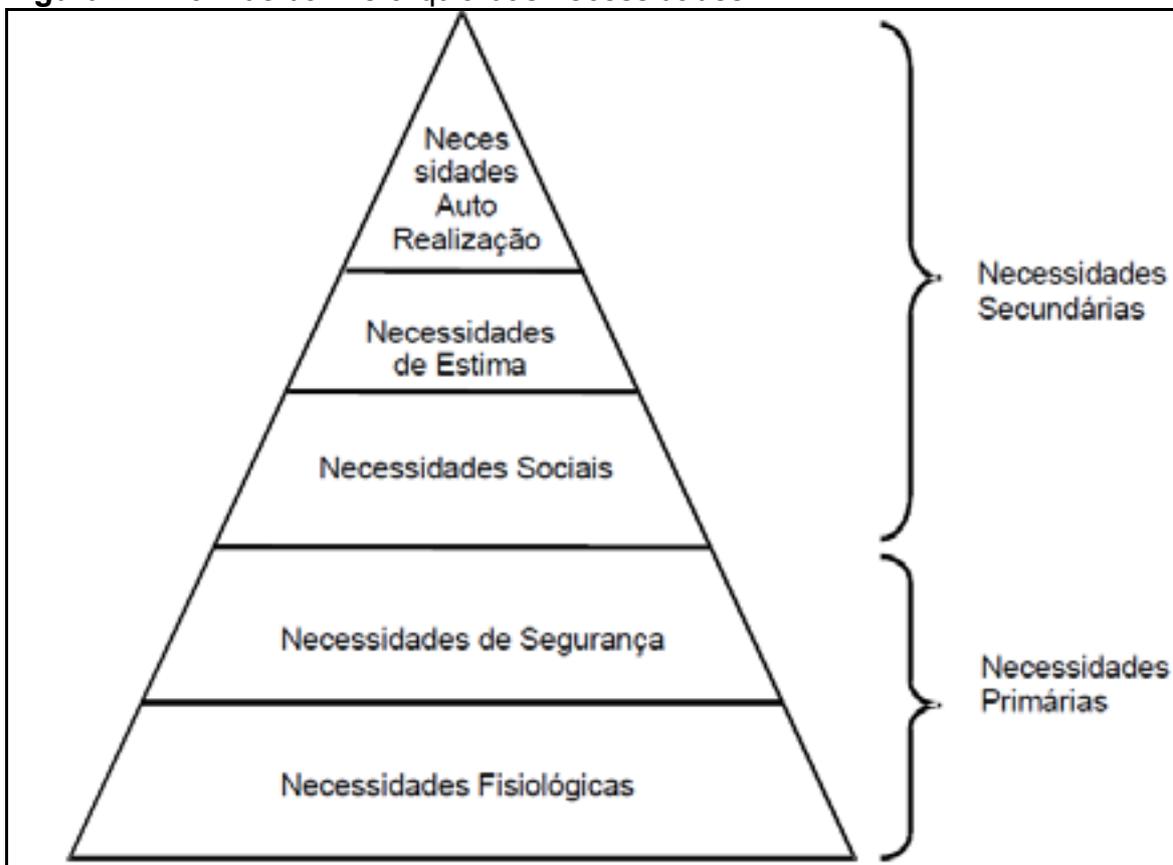
- ✓ O próprio trabalho (fatores motivacionais): a natureza da tarefa realizada, as oportunidades de aprendizagem que a tarefa oferece, as oportunidades de crescimento profissional, como a promoção para cargos mais complexos, etc.
- ✓ As condições de trabalho (fatores higiênicos): o ambiente físico onde o trabalho é realizado: iluminação, temperatura, espaço e conforto, os colegas, o chefe, o salário, as políticas da organização.

Dessa forma, o autor conclui que segundo a teoria dos dois fatores, no ambiente de trabalho apenas os fatores motivacionais produzem a satisfação com o trabalho, por sua vez, os fatores higiênicos não produzem satisfação com o trabalho, eles apenas determinam o estado de satisfação com as condições nas quais está sendo realizado o trabalho.

3.1.3.2 Teoria da Hierarquia das Necessidades

Desenvolvida por Abraham Maslow a teoria da hierarquia das necessidades humanas é considerada a mais conhecida no meio organizacional. De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010) a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow é composta por cinco categorias: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima, e de auto-realização. Na medida em que cada uma delas é satisfeita a próxima torna-se dominante.

Figura 2: Pirâmide da Hierarquia das necessidades



Fonte: empreendedorr.com, 2016.

Robbins, Judge e Sobral (2010) afirmam que, para Maslow, dentro de cada ser humano existe uma hierarquia de cinco categorias de necessidades, que são:

1. Fisiológicas: inclui fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades corporais.

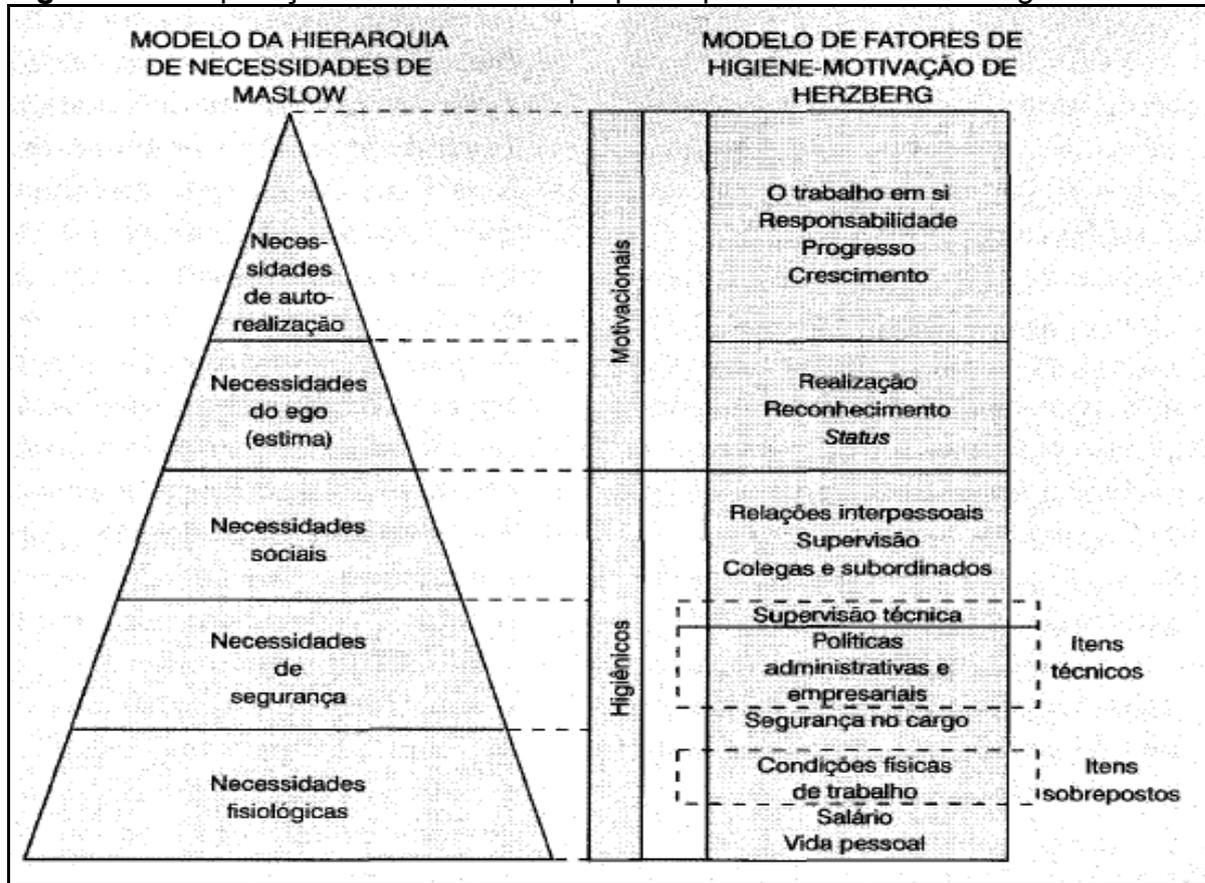
2. Segurança: segurança e proteção contra danos físicos e emocionais.
3. Social: afeição, aceitação, amizade e o sentimento de pertencer a um grupo.
4. Estima: fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia, e fatores externos, como status, reconhecimento e atenção.
5. Auto-realização: ímpeto de se tornar tudo aquilo que se é capaz de ser. Inclui crescimento, alcance do próprio potencial e auto-desenvolvimento.

Conforme Robbins, Judge e Sobral, Maslow separou as cinco categorias de necessidades em patamares superiores e inferiores. As necessidades de níveis superiores são satisfeitas internamente, como as sociais, de estima, e de auto-realização, quanto às de nível inferiores, são satisfeitas externamente, como necessidades fisiológicas e de segurança.

Para Bergamini (2008) Maslow supõem em primeiro lugar que as pessoas desempenham um papel característico de seres que perseguem a satisfação dos seus desejos e estão motivadas a atendê-los. Em seguida, acredita que quando essas necessidades não possam ser atendidas, geram estado de tensão, levando o indivíduo a comportar-se de forma a reduzir a tensão e voltar ao equilíbrio. Por fim, satisfeita a carência ou necessidade ela perde seu potencial motivador.

Comparação entre o modelo de motivação proposto por de Maslow e Herzberg:

Figura 3: Comparação entre o modelo proposto por Maslow e Herzberg



Fonte: Emaze (2017).

3.1.3.3 Teoria de necessidade de McClelland

A teoria de David McClelland (1961) também se baseia na ideia das necessidades, ele identificou três: poder, afiliação e realização. Também argumenta que essas necessidades são adquiridas socialmente, não nascemos com elas. Essa teoria acrescenta a ideia de Maslow, com ressalvas de que McClelland afirma que essas necessidades podem ser aprendidas. (VERGARA, 2012, p.45)

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010) a teoria das necessidades de McClelland afirma que a realização, o poder e a afiliação são três necessidades importantes que ajudam a explicar a motivação.

Necessidade de realização: (nAch) busca a excelência, de se realizar com relação a determinados padrões de lutar pelo sucesso.

Necessidade de poder: (nPow) necessidade de fazer que outros se comportem de um modo que não o fariam naturalmente.

Necessidade de afiliação: (nAff) desejo de relacionamentos interpessoais próximos e amigáveis.

3.1.3.4 Teoria da equidade

Segundo Bergamini (2008) os autores da teoria defendem que cada pessoa tenderia a comparar aquilo que lhe é oferecido como recompensa pelo seu desempenho com aquilo que foi oferecido a pessoas semelhantes a ele. Para tanto, a busca por equidade ou tratamento justo torna-se a base da pesquisa.

Conforme Robbins, Judge e Sobral (2010) a teoria defende que os indivíduos comparam esforços realizados e as recompensas obtidas de seu trabalho com aqueles de outros funcionários e respondem de maneira a eliminar quaisquer injustiças percebidas.

Para os autores os funcionários estabelecem uma relação entre o que recebem por seu trabalho (remuneração, aumentos, reconhecimento) e o que investem nele (esforço, experiência, educação, competência), e depois comparam essa relação entre recompensa-insumo com a mesma relação no caso de outros funcionários.

Os autores acrescentam que o ponto de referência escolhido pelo funcionário aumenta a complexidade da teoria da equidade. Nesse sentido existem quatro pontos de referência que podem ser usados na comparação:

1. Próprio-interno: as experiências de outros funcionários em outra posição dentro da mesma empresa.
2. Próprio-externo: as experiências do funcionário em uma situação ou posição fora de sua empresa atual.
3. Outro - interno: outra pessoa ou grupo da mesma empresa
4. Outro - externo: outra pessoa ou grupo de fora da empresa

Robbins, Judge e Sobral (2010) ainda enfoca que a teoria da equidade baseou-se na justiça distributiva, ou a justiça que se percebe na quantidade e na

alocação de recompensas entre os indivíduos. Mas, cada vez mais, ela é pensada do ponto de vista da justiça organizacional, que representa uma percepção geral do que é justo no local de trabalho. Os funcionários percebem suas organizações como justas somente quando acreditam que os resultados que receberam e a forma com que os resultados foram recebidos são justos.

3.1.3.5 Teoria da expectativa

Entre as teorias motivacionais destaca-se a Teoria da Expectativa que foi desenvolvida na década de 60 por Victor Vroom caracterizada por fazer relação entre desempenho e recompensa, argumentando que um indivíduo se sente motivado a esforçar-se em realizar algo, quando acredita que seu desempenho será bem avaliado e que isso resultará em recompensas que atenderão suas metas pessoais (VERGARA 2009).

Maximiano (2010) descreve a teoria da expectativa como uma função de três componentes: (i) o nível de desempenho que se alcança depende do esforço que se faz (expectativa); (ii) o esforço que se faz depende do valor que é dado à recompensa que se obtém do desempenho (valência); e, (iii) a motivação para fazer o esforço depende da expectativa ou da convicção que de este produzirá a recompensa (instrumentalidade).

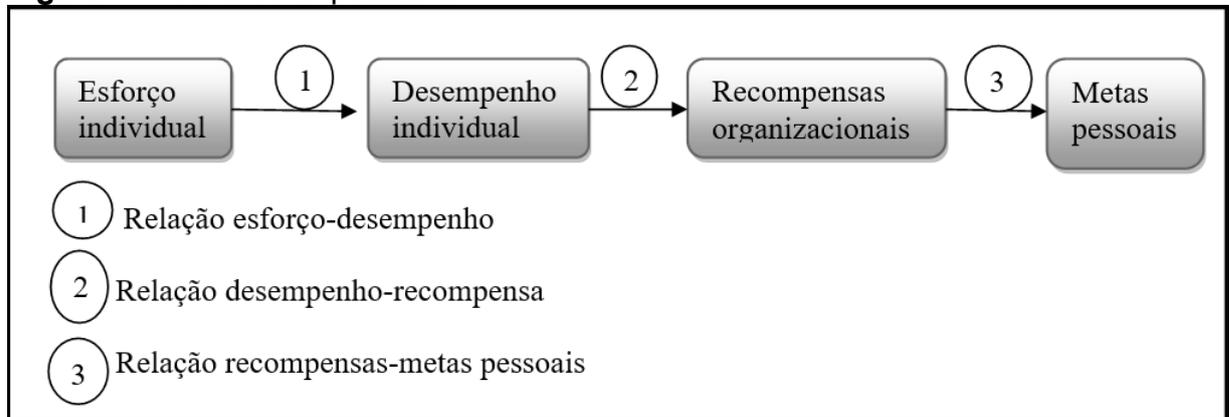
Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010) na teoria da expectativa a força dá tendência para agir de determinada maneira, depende da força da expectativa de que essa ação trará certo resultado e da atração que esse resultado exerce sobre o indivíduo.

Os autores destacam que a teoria da expectativa, estar fundamentada em três relações:

1. Relação esforço-desempenho. A probabilidade percebida pelo indivíduo de que certa quantidade de esforço levará ao desempenho;
2. Relação desempenho-recompensa. O grau em que o indivíduo acredita que determinado nível de desempenho levará a um resultado desejado;
3. Relação desempenho-meta pessoais. O grau em que as recompensas organizacionais satisfazem as metas pessoais ou as necessidades do

indivíduo e a atração que essas recompensas potenciais exercem sobre ele.

Figura 4: Teoria da expectativa

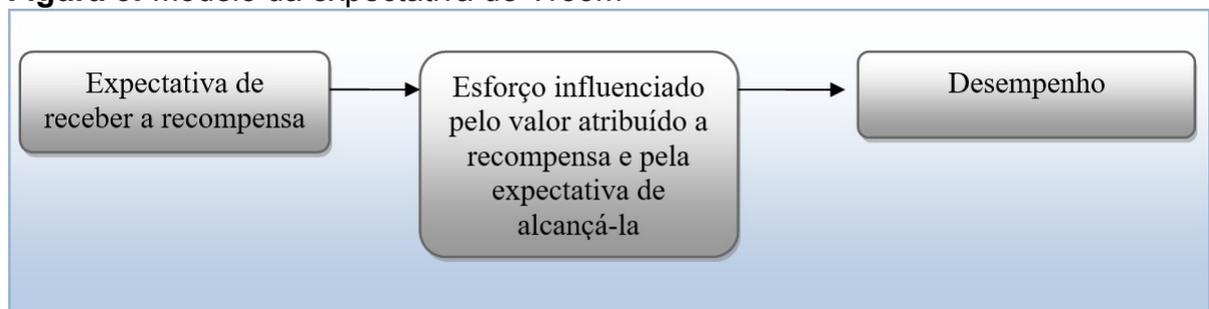


Fonte: adaptação do modelo de Robbins, Judge e Sobral (2010).

Para Muchinsky (2004), a teoria da expectativa proporciona uma base racional rica para a compreensão da motivação em um determinado trabalho, onde cada um de seus componentes constitui um marco para analisar o processo de motivação.

Conforme Maximiano (2010) a teoria da expectativa é apresentada como uma função de três componentes: (i) o nível de desempenho que se alcança depende do esforço que se faz (expectativa); (ii) o esforço que se faz depende do valor que é dado à recompensa que se obtém do desempenho (valência); e (iii) a motivação para fazer o esforço depende da expectativa ou da convicção que de este produzirá a recompensa (instrumentalidade).

Figura 5: Modelo da expectativa de Vroom



Fonte: Maximiano (2010).

3.1.4 Motivação no serviço público

No que se refere à Administração Pública, os aspectos motivacionais dos colaboradores, é caracterizada como uma ferramenta de gestão pouco utilizada pelos gestores, nesse sentido, a falta de uma política voltada para o campo da gestão de pessoas, pode ser considerado como um entrave na eficiência do serviço público.

Todavia, a principal característica dos serviços prestados pelo setor público é a execução de atividades típica do setor terciário. Conforme revisão de Meirelles (2006), os estudos de Fischer (1939) e Clark (1940) reuniram, pioneiramente, sob a denominação de setor terciário, diversas atividades de grande expressão na composição do produto interno bruto

Para Granjeiro (2002, p. 23) a Administração Pública pode ser definida como “o conjunto de órgãos e entidades destinados a satisfazer, de forma regular e contínua, as necessidades sociais nos termos da lei”.

De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010) muitos servidores públicos sentem-se insatisfeitos com as relações altamente hierarquizadas, as atividades repetitivas e burocratizadas, a falta de reconhecimento de seus superiores e a política remuneratória governamental.

No tocante as consequências desses fatores, os autores afirmam que as reações mais típicas dos funcionários são as greves e alguns casos comportamentos passivos, como a redução do esforço no trabalho. Mesmo quando muito insatisfeitos raramente os servidores abandonam seus empregos.

3.1.5. As características da cultura organizacional mediam motivações no ambiente de trabalho

Segundo Maximiano (2010) a cultura é o conjunto de hábitos, valores e crenças que as comunidades e grupos desenvolvem e transmitem a seus novos integrantes. A cultura representa a moldura dentro da qual os fatos, objetivos e pessoas são interpretados se avaliados.

A cultura organizacional é um fator importante a ser considerado pelos gestores, tanto nas organizações privadas, quanto nas públicas. Uma cultura forte

proporciona estabilidade para uma organização. Mas, para algumas delas também pode ser uma importante barreira à mudança (ROBBINS, JUDGE e SOBRAL, 2010).

De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010) a cultura organizacional se refere a um sistema de valores compartilhado por membros de uma organização que a diferencia das demais. Dessa forma existem sete características básicas que capturam a essência da cultura de uma organização:

1. Inovação - é o grau em que os funcionários são estimulados a serem inovadores e a assumirem riscos.
2. Atenção aos detalhes - é o grau em que se espera que os funcionários demonstrem precisão, análise e atenção aos detalhes.
3. Orientação para os resultados - é o grau em que os dirigentes focam mais os resultados que as técnicas e os processos empregados para seu alcance.
4. Foco na pessoa - é o grau em que as decisões dos dirigentes levam em consideração o efeito dos resultados sobre as pessoas dentro da organização.
5. Foco na equipe - é o grau em que as atividades de trabalho são mais organizadas em torno de equipe do que de indivíduos.
6. Agressividade - é o grau em que pessoas são competitivas e agressivas, em vez de tranquilas.
7. Estabilidade - é o grau em que as atividades organizacionais enfatizam a manutenção do *status quo* em vez do crescimento.

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010) a cultura é, por definição, sutil, intangível, implícita e sempre presente. No entanto, toda organização desenvolve seu conjunto básico de premissas, convicções e regras implícitas que governam o comportamento no dia-a-dia do trabalhador.

3.1.6 Relacionamento e Clima organizacional: Fator interveniente para motivação humana

No tocante ao clima organizacional, a mensuração desta variável está diretamente ligada ao ambiente interno das organizações, nesse aspecto um dos principais fatores relacionado ao clima organizacional é o relacionamento

interpessoal entre todos componentes de um determinado setor ou até mesmo toda empresa.

Segundo Maximiano (2010) o Clima Organizacional em essência é uma medida de como as pessoas se sentem em relação à empresa e seus administradores, tendo seu conceito evoluído para o conceito de qualidade de vida no trabalho.

Quanto à definição de clima organizacional Lima e Albano (2002, p. 35) descrevem que este é “um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura, como preceitos, caráter e tecnologia” e que se origina dos elementos que compõem a cultura de cada organização, como suas políticas e seu estilo de gerenciar.

De acordo com Luz (2003) o clima organizacional se traduz nas diferentes percepções que os colaboradores têm no seu ambiente de trabalho, porque as pessoas possuem necessidades diferentes umas das outras. Dessa forma, o clima organizacional pode apresentar diferentes conotações para os colaboradores, proporcionando diferentes sentimentos.

Dessa forma, Luz (2003) afirma que as empresas que conseguem manter um bom clima organizacional são capazes de criar melhores condições de trabalho e gerar a integração de seus funcionários, assim isso gera qualidade, agilidade e rapidez em sua produção.

Quanto ao clima organizacional Robbins, Judge e Sobral (2010) referem-se às percepções comuns que os funcionários de uma organização têm em relação à empresa e ao ambiente de trabalho.

4 . APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo apresenta os resultados obtidos com o desenvolvimento da pesquisa, de acordo com os objetivos que foram propostos inicialmente através dos métodos e técnicas de pesquisa descritos.

4.1 Apresentação do perfil sociodemográfico dos participantes

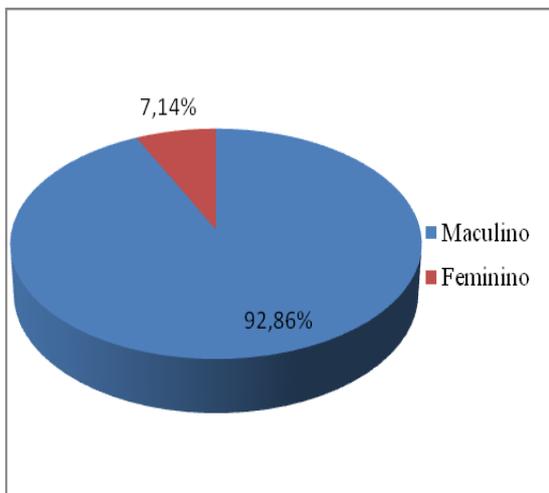
A importância do perfil sociodemográfico para uma pesquisa se caracteriza pelo conhecimento prévio da amostra, em relação ao seu contexto histórico-social representado por cada grupo estabelecido na pesquisa levando em consideração seus aspectos culturais, sociais, psicológicos e comportamentais.

Dessa forma a mensuração do conhecimento sobre indicadores como o gênero, idade, grau de escolaridade entre outros, facilita a identificação da influência das variáveis ambientais no desempenho profissional de cada grupo da amostra estudada.

4.1.2 Gênero e Idade dos participantes

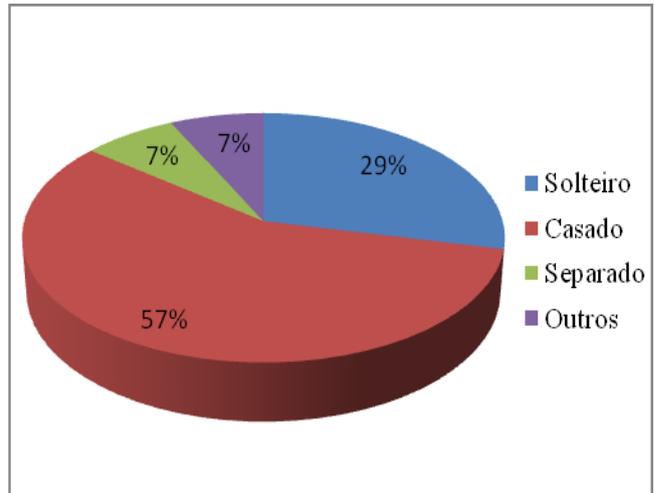
Os gráficos 1 e 2 apresentam o gênero e o estado civil da amostra pesquisada, respectivamente:

Gráfico 1: Gênero



Fonte: Própria autoria, (2016).

Gráfico 2: Estado civil



Fonte: Própria autoria, (2016).

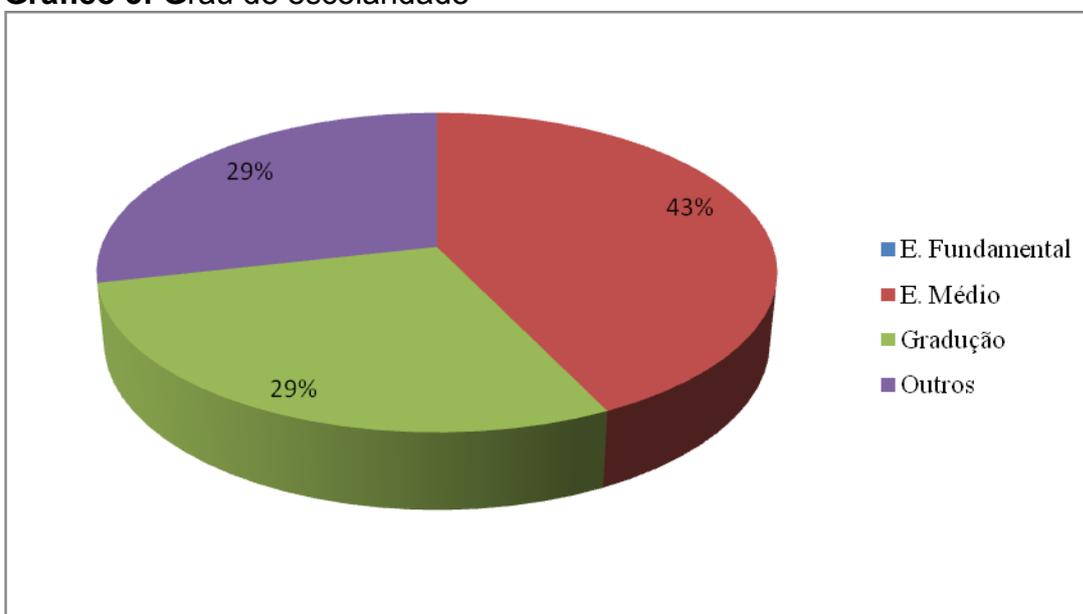
Conforme apresenta o gráfico 1, o maior percentual gênero apresentado foi o do sexo masculino, com mais de 90% do total da amostra pesquisada, este resultado demonstra a predominância do sexo masculino nesta amostra.

De acordo com os resultados do gráfico 2 existe uma mesclagem no estado civil da amostra, sendo que o maior percentual encontrado foi o de união estável representando 57% e solteiros com 29% do total da amostra.

4.1.3 Grau de escolaridade dos participantes

O gráfico 3 apresenta um importante indicador para o perfil da amostra, conforme a classificação deste indicador o nível de qualidade na prestação de serviço pode ser alterado.

Gráfico 3: Grau de escolaridade



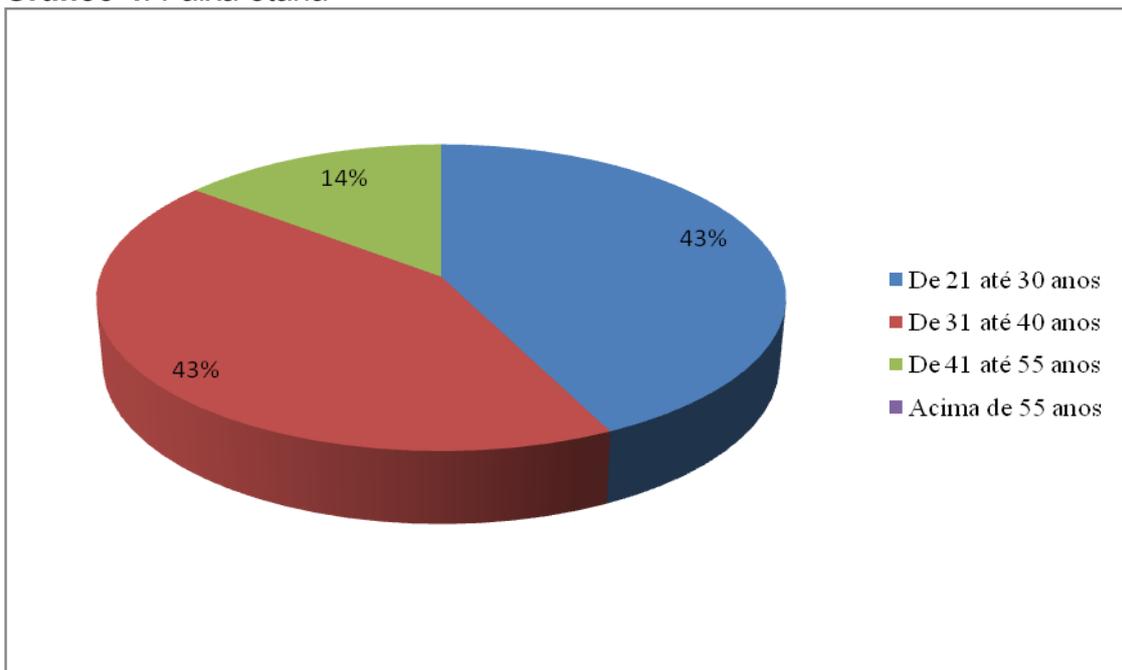
Fonte: Própria autoria, (2016).

O gráfico 3 demonstra o grau de escolaridade da amostra obtido nesta pesquisa, segundo o gráfico o grau de escolaridade da amostra está representado por três indicadores. O ensino médio apresentou a maior percentual com 43% do total da amostra seguidos da Graduação e Outros com 29% cada, o indicador Outros pode ser representados por uma qualificação profissional superior como pós-Graduação, Mestrado ou Doutorado ou ainda uma qualificação equivalente ao nível Médio como é o caso do Técnico em alguma especialidade.

4.1.4 Faixa etária da amostra

O gráfico 4 apresenta a faixa etária da amostra pesquisada, a relevância desse indicador para a pesquisa é demonstrada através das pretensões profissionais de cada grupo.

Gráfico 4: Faixa etária

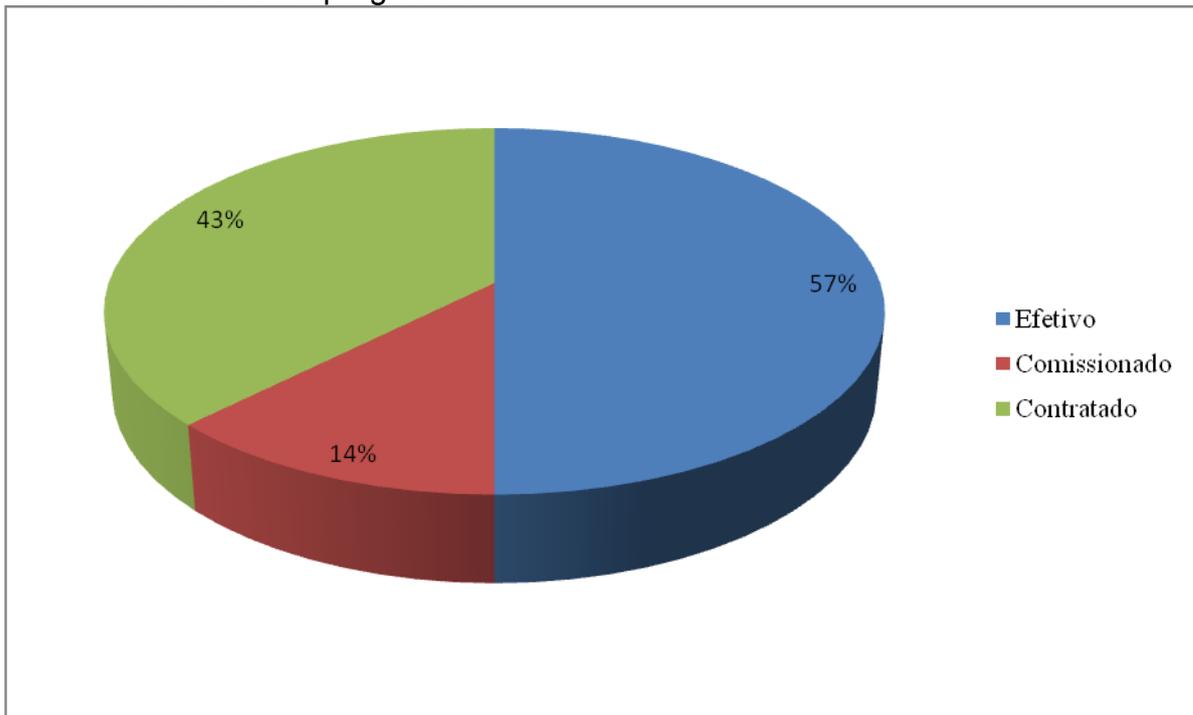


Fonte: Própria autoria, (2016).

De acordo com os resultados encontrados no gráfico 4 desta pesquisa os grupos com idade de 21 até 30 anos e o grupo com idade de 31 até 40 anos apresentaram 43% da amostra cada, o grupo de 41 até 55 apresentaram 14% e o grupo acima de 55 anos não foi encontrado na pesquisa.

4.1.5 Vínculo empregatício da amostra

O gráfico 5 apresenta o vínculo empregatício dos componentes da amostra pesquisada, sendo divididos em três grupos: efetivos, comissionados e contratados.

Gráfico 5: Vínculo empregatício.

Fonte: Própria autoria, (2016).

Os resultados obtidos no gráfico 5 expõe que 50% da amostra faz parte do quadro efetivo da organização, enquanto os outros 50% estão representando o quadro comissionado e contratados, que possuem pouca segurança no emprego.

4.2 Análise dos Fatores Motivacionais e Higiênicos, conforme a percepção dos colabores em relação ao seu ambiente de trabalho.

A segunda etapa da pesquisa tem como referência a Teoria dos dois fatores desenvolvida por Herzberg, esta etapa é diferenciada pela atribuição de importância aos fatores descritos na pesquisa de acordo com a percepção dos colaboradores ao seu ambiente de trabalho.

Foram distribuídos 10 Fatores aleatoriamente em uma tabela sendo organizados em tópicos, 5 destes fatores eram motivacionais e 5 eram higiênicos. Para análise desta questão, efetuamos a somatória da pontuação de 1 a 5 de acordo com as respostas obtidas no questionário.

Assim a maior pontuação obtida entre os proponentes descritos resultará no determinante motivacional da amostra pesquisada.

4.2.1 Percepção dos funcionários efetivos

A totalização das respostas para os indicadores motivacionais e higiênicos para os funcionários efetivos alcançará um número entre 8 e 40 para cada fator proposto, sendo que a soma total determinará um valor entre 40 e 200 para os indicadores investigados.

Tabela 1: Percepção dos funcionários efetivos

Fatores higiênicos	Nível de importância	Fatores motivacionais	Nível de importância
Uma boa liderança	36	Reconhecimento pelo trabalho desenvolvido	37
Boas condições de trabalho	37	Um cargo de prestígio ou status	27
Segurança no trabalho	31	Responsabilidade profissional	35
Políticas organizacionais sensatas	26	Oportunidade de crescimento na empresa	26
Bom relacionamento interpessoal	33	Realização pessoal e profissional	31
Total	163	Total	156

Fonte: Própria autoria, (2016).

Conforme apresenta a tabela 1 nesta pesquisa os fatores higiênicos atingiram o valor de 163 de um total possível de 200, o que representa um percentual de 81,5% de aceitação dos fatores higiênicos. Para os Fatores motivacionais o número obtido foi de 156 do total possível de 200, representando 78% de aceitação dos fatores motivacionais.

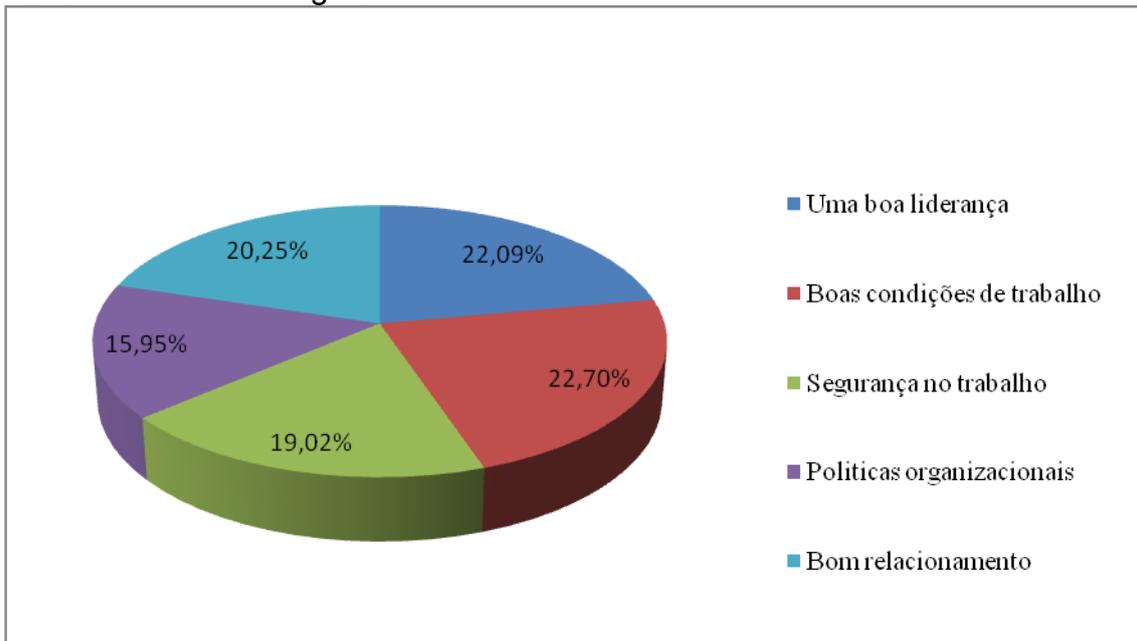
A princípio podemos destacar que na percepção dos funcionários efetivos os fatores higiênicos são mais importantes que os motivacionais em relação ao ambiente de trabalho, uma vez que, os mesmos receberam maior pontuação na escala de importância desenvolvida nesta pesquisa.

Neste aspecto, vale destacar Maximiano (2007) e sua abordagem sobre a teoria dos dois fatores, onde o autor conclui que no ambiente de trabalho apenas os fatores motivacionais produzem a satisfação com o trabalho, por sua vez, os fatores higiênicos não produzem satisfação com o trabalho, eles apenas determinam o estado de satisfação com as condições nas quais está sendo realizado o trabalho.

Especificamente nesta pesquisa os fatores higiênicos foram considerados mais importantes do que os fatores motivacionais. Dessa forma, podemos afirmar que a motivação entre os funcionários efetivos não apresenta nível satisfatório, uma vez que, os fatores higiênicos não possuem capacidade motivacional.

4.2.1.1 Representação dos Fatores Higiênicos

Quanto ao detalhamento desta informação, foi desenvolvido dois gráficos demonstrativos, um para os fatores higiênicos e outro para os fatores motivacionais, que revelam quais fatores são mais importantes no contexto do ambiente de trabalho para os colaboradores do quadro efetivo.

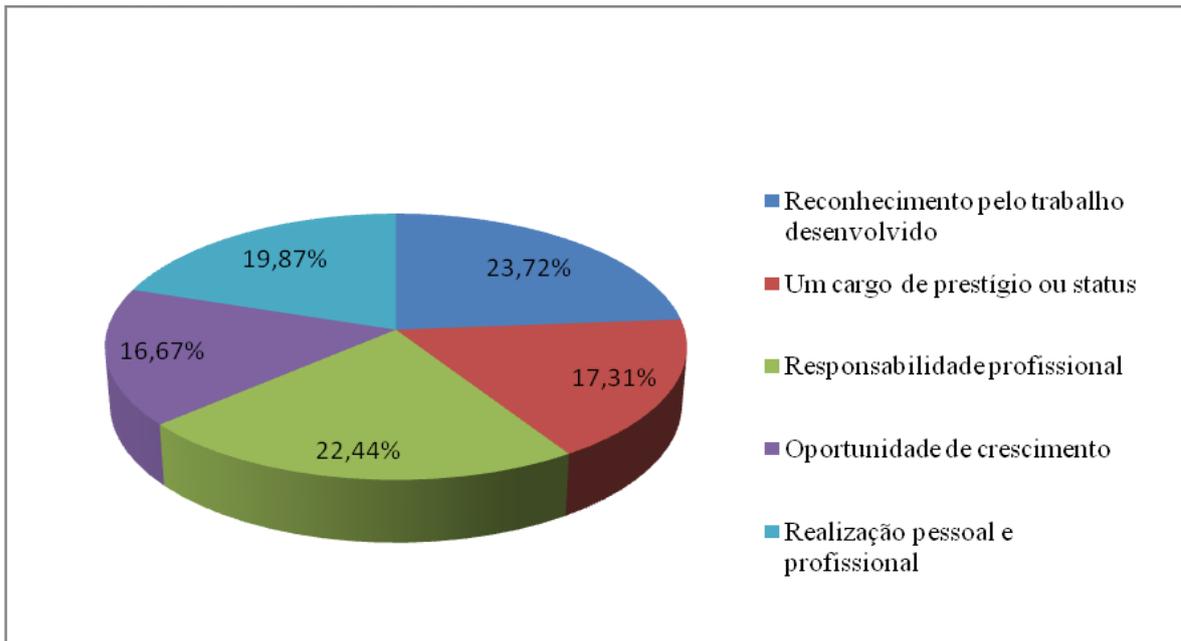
Gráfico 6: Fatores Higiênicos

Fonte: Própria autoria, (2016).

Conforme apresenta o gráfico 6 entre os fatores higiênicos o maior percentual foi encontrado no fator “boas condições de trabalho” com 22,7% sendo considerado o indicador de maior importância nessa análise, outro destaque foi o indicador “Uma boa liderança” com 22,9% do percentual total da escala de importância. Dessa forma podemos concluir que estes indicadores devem receber atenção especial por parte dos gestores.

5.2.1.2 Representação os Fatores Motivacionais

O gráfico 7 demonstra o detalhamento do fatores motivacionais de acordo com seu grau de importância avaliados pelos agentes de trânsito de Pitimbu.

Gráfico 7: Fatores motivacionais.

Fonte: Própria autoria, (2016).

Os dados referentes ao gráfico 7 expõem a responsabilidade profissional e o reconhecimento pelo trabalho desenvolvido como os fatores de maior importância na escala motivacional.

4.2.2 Percepção dos funcionários contratados

Para os funcionários contratados os valores encontrados estarão entre 6 e 30 para cada fator e um total entre 30 e 150 para os indicadores motivacionais e higiênicos.

Na tabela 2 pode-se observar a percepção dos funcionários contratados quanto ao grau de importância dos fatores higiênicos e motivacionais em relação ao seu ambiente de trabalho, para tanto foi usado o mesmo procedimento utilizado na primeira tabela.

Tabela 2: Percepção dos funcionários contratados sobre os fatores higiênicos e motivacionais

Fatores higiênicos	Nível de importância	Fatores motivacionais	Nível de importância
Uma boa liderança	27	Reconhecimento pelo trabalho desenvolvido	22
Boas condições de trabalho	29	Um cargo de prestígio ou status	15
Segurança no trabalho	26	Responsabilidade profissional	25
Políticas organizacionais sensatas	14	Oportunidade de crescimento na empresa	20
Bom relacionamento interpessoal	22	Realização pessoal e profissional	18
Total	118	Total	100

Fonte: Própria autoria, (2016).

Pode-se verificar por meio da tabela 2 uma maior incidência sobre os fatores higiênicos, atingindo uma pontuação total de 118 dos 150 possíveis. O que representa 78% do total de nível de importância para esta pesquisa.

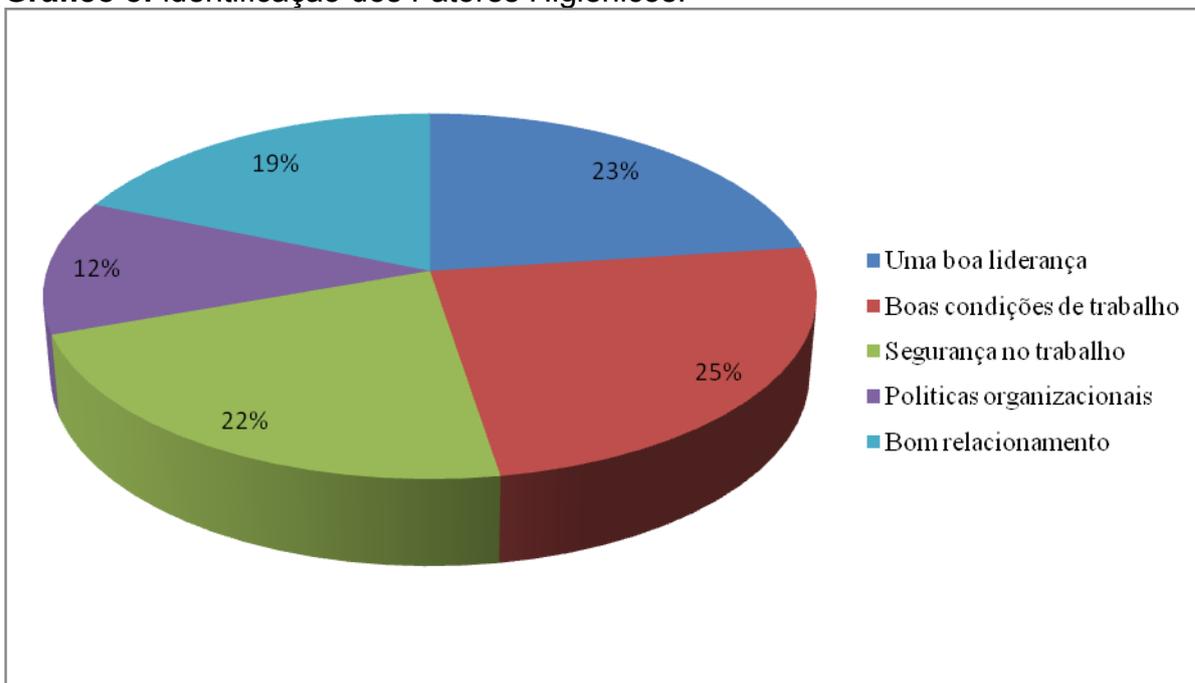
Quanto aos fatores motivacionais a pontuação obtida foi de 100 do total de 150 possíveis nesta pesquisa, o que representa 66% do total de nível de importância. Nesse aspecto os valores encontrados para os funcionários contratados apresentaram uma queda se comparado com os resultados dos funcionários efetivos. Vale ressaltar que o vínculo empregatício é um fator que pode determinar as respostas quanto o seu nível de importância.

Robbins, Judge e Sobral (2010) ressaltam que os fatores extrínsecos estão diretamente relacionados com a insatisfação e não determina a motivação profissional. Nesta pesquisa tanto os funcionários efetivos quanto os funcionários contratados consideraram mais importante os fatores higiênicos.

4.2.2.1 Representação dos Fatores Higiênicos

No gráfico 8 pode-se analisar o detalhamento dos Fatores Higiênicos segundo a percepção dos funcionários contratados e comissionados voltado para o seu ambiente de trabalho.

Gráfico 8: identificação dos Fatores Higiênicos.



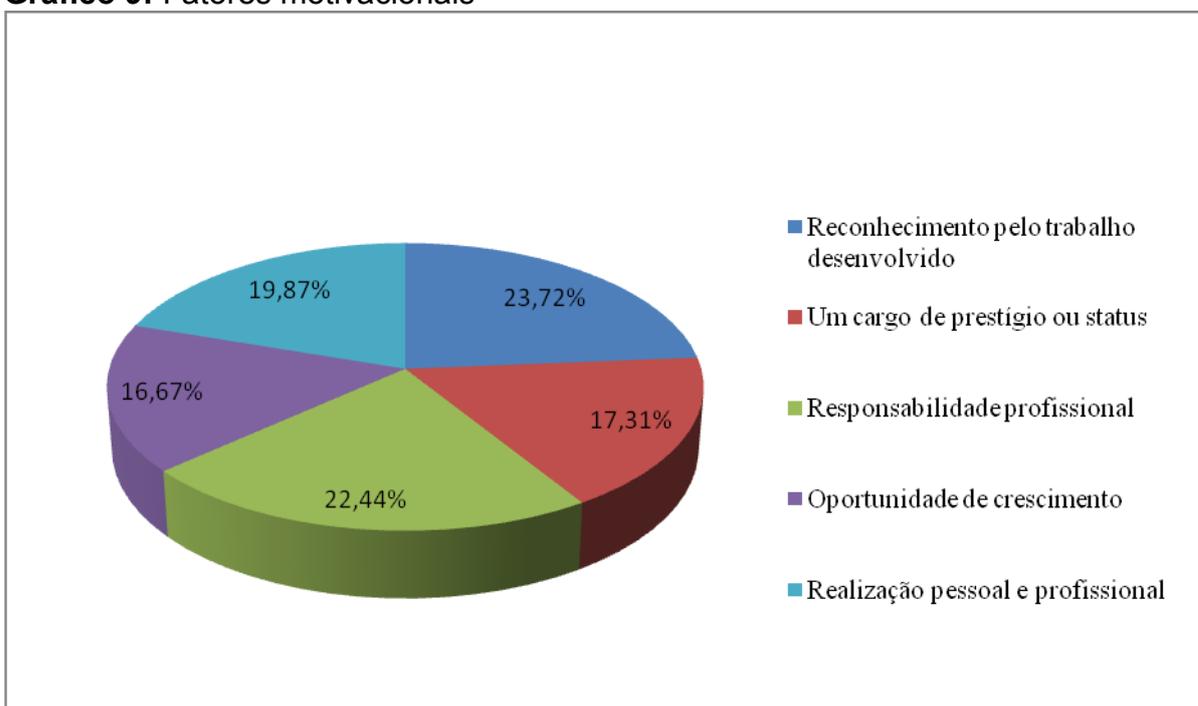
Fonte: Própria autoria, (2016).

Conforme apresenta os resultados obtidos no gráfico 8, boas condições de trabalho com 25% é um dos fatores mais importantes para este grupo de servidores analisado, seguido de uma boa liderança com 23% de nível de importância. Neste sentido, vale salientar a importância atribuída ao item boas condições de trabalho para os funcionários contratados, pois os mesmos não possuem estabilidade no cargo.

4.2.2.2 Representação dos Fatores Motivacionais

O gráfico 9 apresenta os resultados obtidos para os fatores motivacionais, encontrados nesta pesquisa, para os servidores contatados e comissionados.

Gráfico 9: Fatores motivacionais



Fonte: Própria autoria, (2016).

Quanto aos resultados obtidos para os fatores motivacionais, destacam-se a “responsabilidade profissional” com o maior nível de importância encontrado entre os fatores propostos com o percentual de 25%, e o Reconhecimento pelo trabalho desenvolvido com 22% do nível de importância.

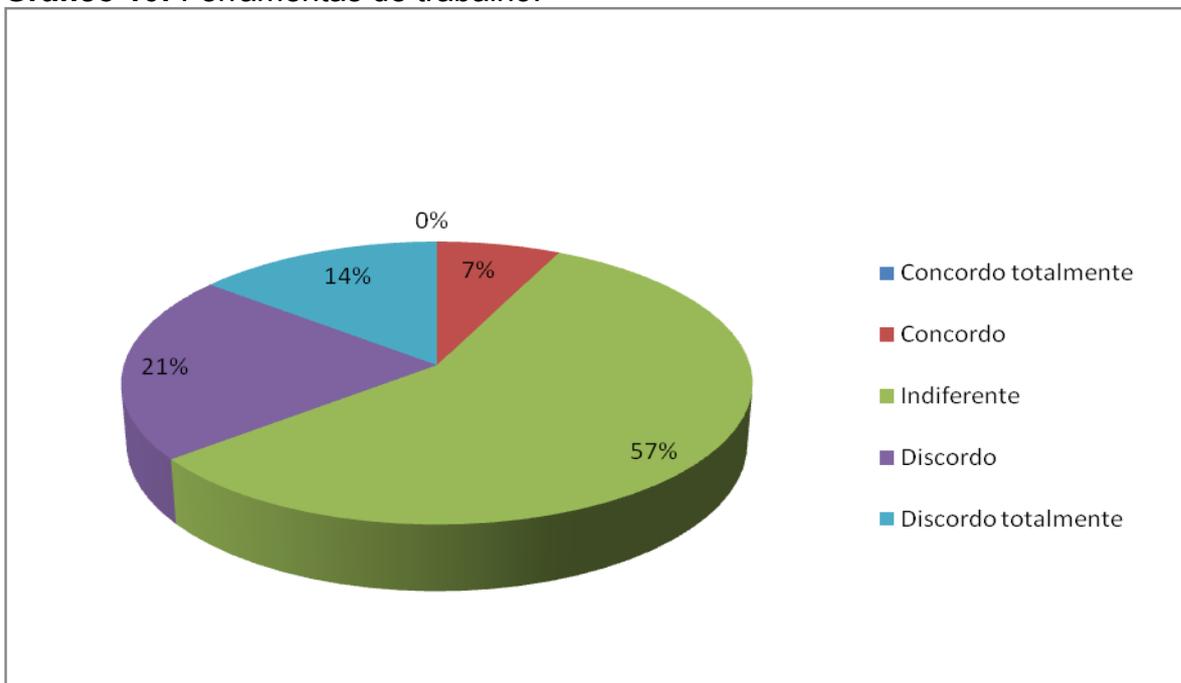
4.3 Identificações das principais variáveis ambientais analisadas

A terceira etapa da pesquisa consiste na identificação das principais variáveis ambientais presente no ambiente de trabalho capaz de influenciar o comportamento da amostra analisada. Para tanto foi utilizada uma escala de concordância para analisar as influências ocasionadas por estas variáveis no desempenho profissional dos AGTs.

4.3.1 Ferramentas de trabalho

Com base nos dados obtidos nesta pesquisa, através do gráfico 10, observa-se que 57% dos respondentes se mostraram indiferentes quando perguntados sobre as ferramentas necessárias para desenvolver suas atividades, 21% afirmaram discordar sobre essa variável, 14% discordaram totalmente e apenas 7% concordaram.

Gráfico 10: Ferramentas de trabalho.



Fonte: Própria autoria, (2016).

De acordo com os resultados obtidos, através do gráfico 10, grande parte dos respondentes não concordaram quanto à posse de ferramentas necessárias para desenvolvimento de suas atividades. Vale ressaltar Maximiano (2007), Robbins, Judge e Sobral (2010), entre outros que abordam sobre a influência de determinadas variáveis no comportamento organizacional dos colaboradores.

Em sua abordagem sobre a Teoria dos dois fatores Maximiano descreve os diferentes estímulos causados por categorias distintas de Fatores no âmbito organizacional, e que a ausência desses fatores pode determinar o comportamento dos indivíduos. No tocante ao gráfico analisado as ferramentas de trabalho, se enquadram como um fator higiênico e sua ausência podem gerar insatisfação dos funcionários.

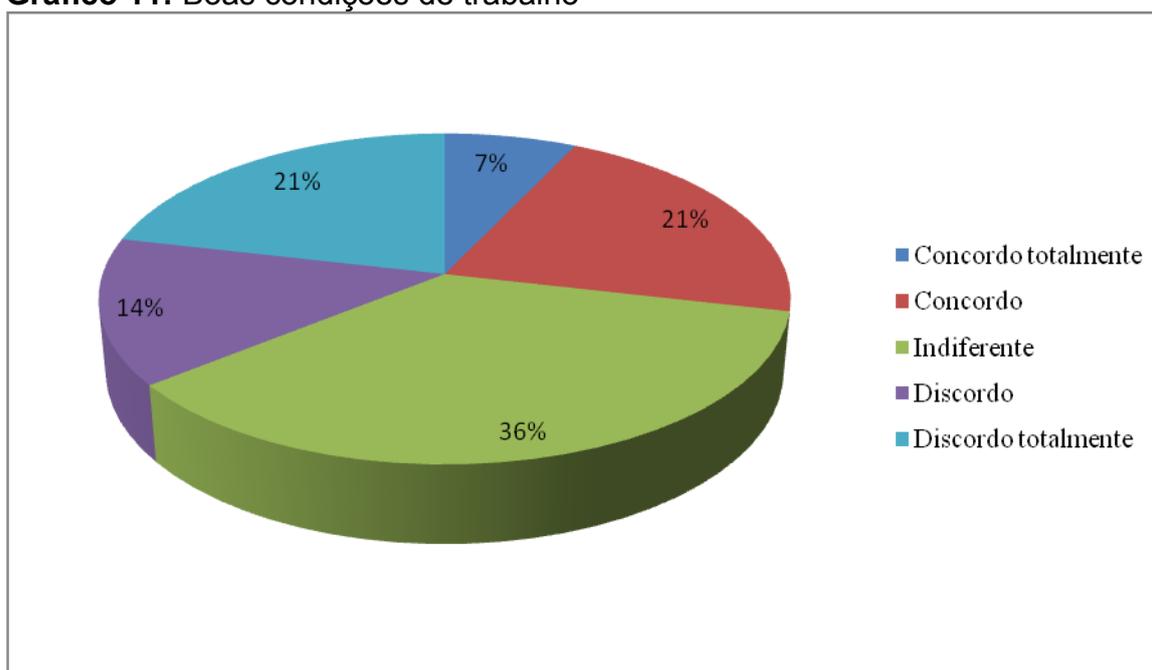
4.3.2 Manutenção das boas condições de trabalho

O gráfico 11 apresenta os resultados obtidos sobre a preocupação da empresa em manter o ambiente de trabalho mais humanizado, tendo como principais referências espaço físico e limpeza.

Segundo os resultados obtidos pelo gráfico 11 desta pesquisa, 36% da amostra se comportaram indiferente com esta afirmativa, 21% concordaram e 7% concordaram totalmente, porém 14% discordaram e 21% discordaram totalmente, o que representa uma significativa parcela da amostra.

Vale ressaltar que segundo a percepção dos dois grupos estudados o indicador “boas condições de trabalho” apresentou o maior percentual da pesquisa entre os fatores higiênicos, sendo o principal indicador da pesquisa.

Gráfico 11: Boas condições de trabalho



Fonte: Própria autoria, (2016).

Quanto à preocupação e responsabilidade da empresa na manutenção das boas condições de trabalho, pode-se perceber que os resultados não apresentaram números satisfatórios, tendo em vista que a soma dos percentuais de discordância superou os de concordância.

Todavia, esse fator é indispensável para o bom desempenho dos colaboradores. De acordo com Newstrom (2008) um conjunto complexo de força

afeta atualmente a natureza das organizações, essas forças podem ser classificadas em quatro áreas: pessoas, estruturas, tecnologia e ambiente de trabalho. De forma que todos esses elementos interagem entre si para se chegar a um objetivo.

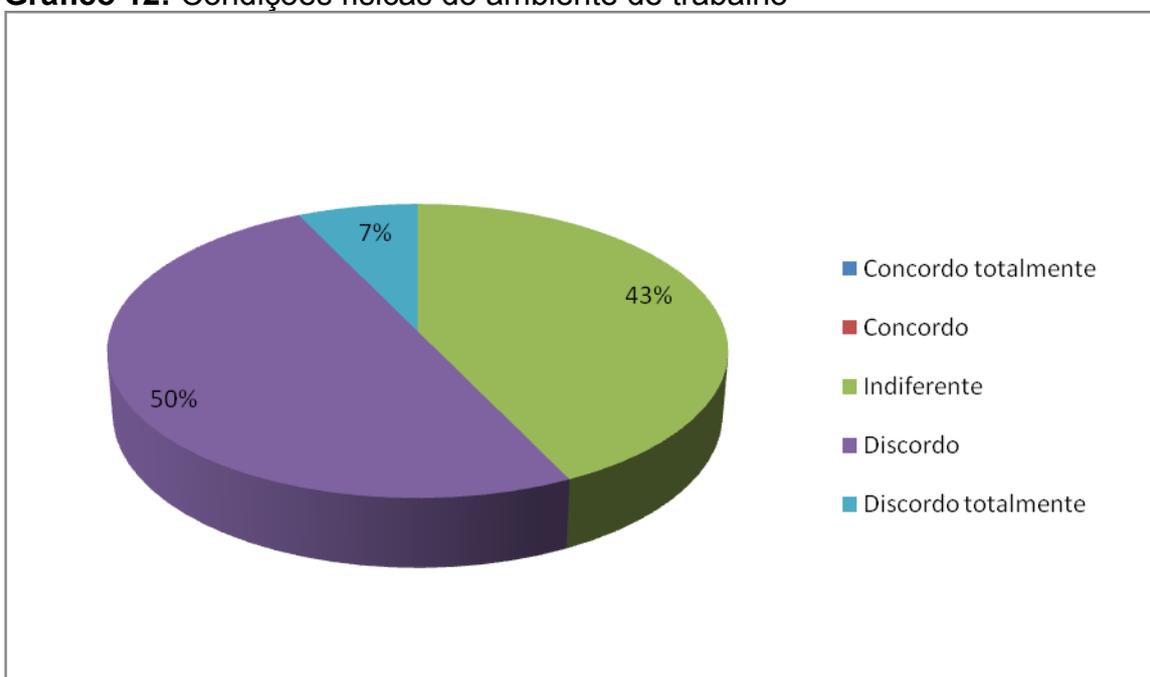
Segundo o autor a tecnologia fornece os recursos com os quais as pessoas trabalham, ao mesmo tempo que, esses elementos afetam a realização do trabalho por essas mesmas pessoas. De modo que a tecnologia utilizada influencia significativamente as relações de trabalho proporcionando ao colaborador mais humanidade e melhores resultados através da eficiência organizacional.

4.3.3 Estrutura física

O gráfico 12 está relacionado com estrutura física do ambiente de trabalho, local onde são desenvolvidos os procedimentos internos, visto que, grande parte das atividades são realizadas externamente conforme a natureza do cargo.

Desta forma, pode-se verificar por meio do gráfico 12, que 50% do total da pesquisa discordaram das boas condições físicas, considerando como não satisfatórias, outros 43% se mostraram indiferentes e 7% discordaram totalmente.

Gráfico 12: Condições físicas do ambiente de trabalho



Fonte: Própria autoria, (2016).

De modo geral as condições físicas do ambiente de trabalho não se mostraram satisfatórias, nessa questão foi levada em consideração principalmente a

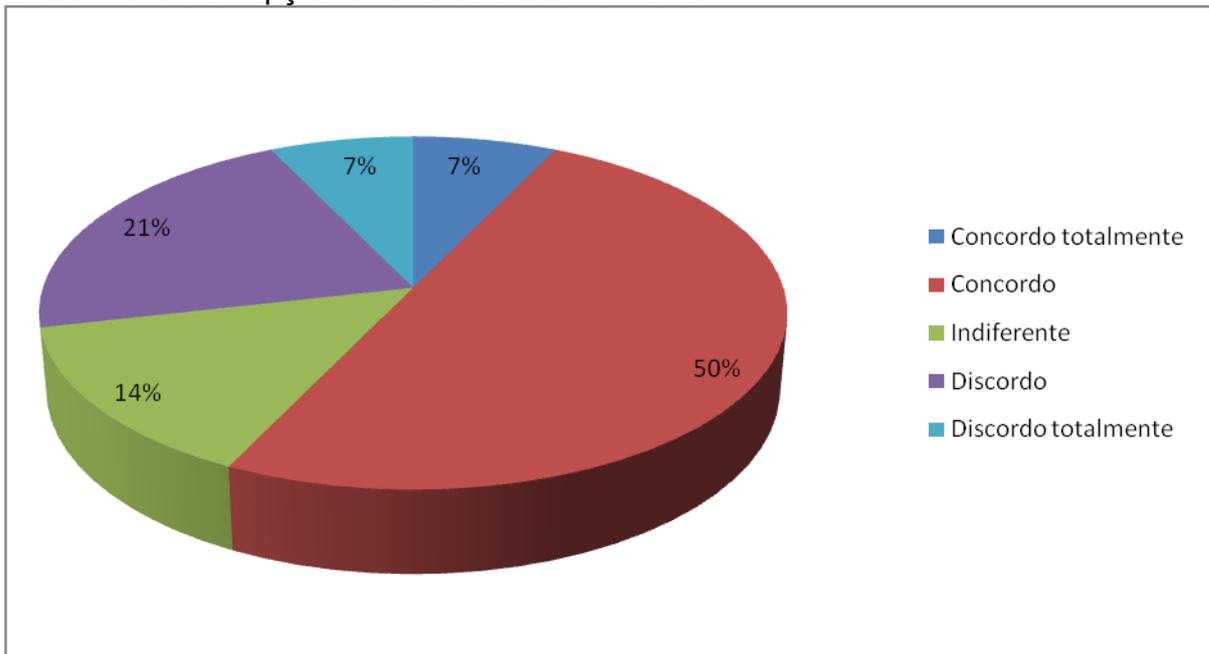
estrutura física da organização associada a fatores como limpeza, espaço físico e mobiliário.

Tendo como base a Teoria da Hierarquia das Necessidades, Robbins, Judge e Sobral (2010) afirmam que Maslow separou as cinco categorias de necessidades em patamares superiores e inferiores. As necessidades de níveis superiores são satisfeitas internamente, como as sociais, de estima, e de auto-realização, quanto às de nível inferiores são as necessidades satisfeitas externamente, como necessidades fisiológicas e de segurança. Para tanto de acordo com dados desta pesquisa as necessidades de níveis inferiores não foram supridas o que resulta negativamente para com os colaboradores, resultando em comportamentos indesejados que foram observados durante o período de realização da pesquisa, como reclamações, diminuição do esforço físico e até mesmo falta de comprometimento com o trabalho.

4.3.4 Percepção acerca do salário

O gráfico 13 apresenta a percepção relativa ao salário recebido pelos funcionários, associando a sua importância para manutenção de suas necessidades fisiológicas.

De acordo com os resultados obtidos através do gráfico 13, do total apresentado 50% concordaram que sua remuneração era importante para manutenção das necessidades básicas de suas famílias, 7% concordaram totalmente e 14% dispuseram-se indiferente, 21% discordaram e outros 7% discordaram totalmente dessa afirmativa.

Gráfico 13: Percepção acerca do salário recebido

Fonte: Própria autoria, (2016).

De acordo com os dados obtidos no gráfico 13, a percepção dos respondentes acerca da importância atribuída ao salário recebido apresentou um índice de concordância significativo, nesse sentido o salário recebido pode representar o principal componente da renda familiar. Nesse sentido, tendo como base a Teoria de Maslow o dinheiro se enquadra no segundo nível das Necessidades, composto pelos aspectos de segurança.

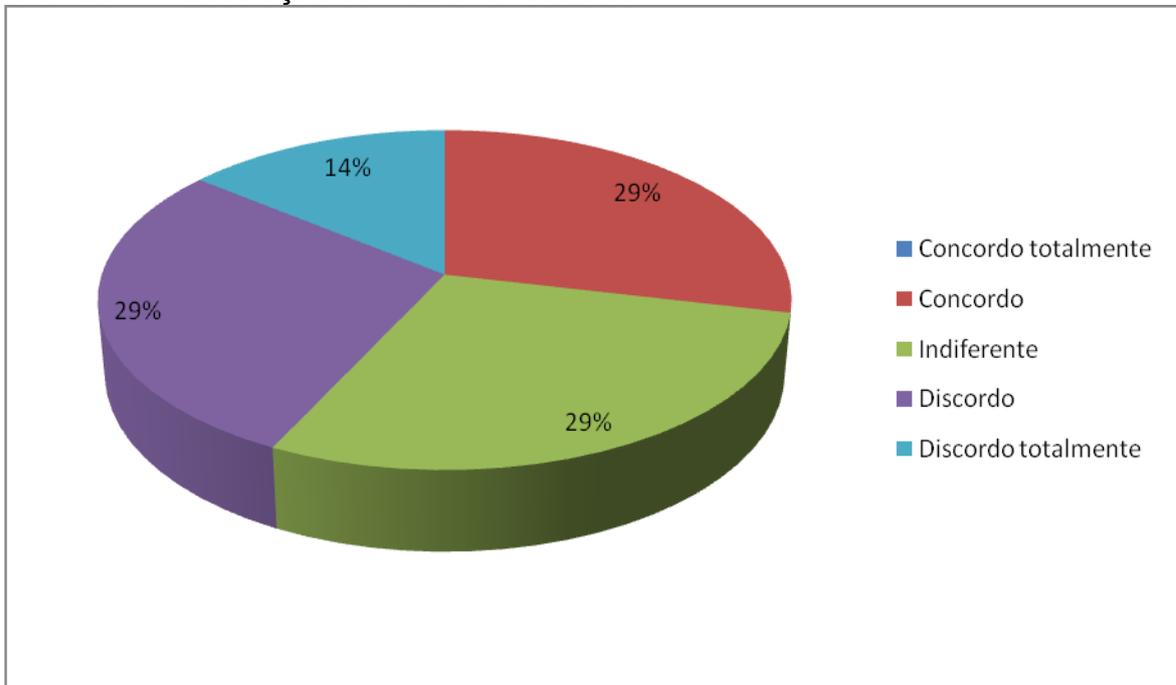
Para Bergamini (2008) Maslow supõem em primeiro lugar que as pessoas desempenham um papel característico de seres que perseguem a satisfação dos seus desejos e estão motivadas a atendê-los. Em seguida, acredita que quando essas necessidades não possam ser atendidas, geram estado de tensão, levando o indivíduo a comportar-se de forma a reduzir a tensão e voltar ao equilíbrio. Por fim, satisfeita a carência ou necessidade ela perde seu potencial motivador.

4.3.5 Satisfação com o salário

O gráfico 14 apresenta a satisfação dos colaboradores com o salário recebido. Conforme os resultados apresentados, observa-se que 29% discordam do seu salário e outros 14% discordam totalmente, além de outros 29% que se

mostraram indiferentes, por fim outros 29% concordaram em estar satisfeitos com seus salários.

Gráfico 14: Satisfação com salário recebido



Fonte: Própria autoria, (2016).

Pode-se verificar através do gráfico 14 que a satisfação com o salário recebido não apresentou bons níveis de concordância, uma vez que, o percentual dos que discordaram juntamente com os que discordaram totalmente foi maior do que o percentual dos que concordaram.

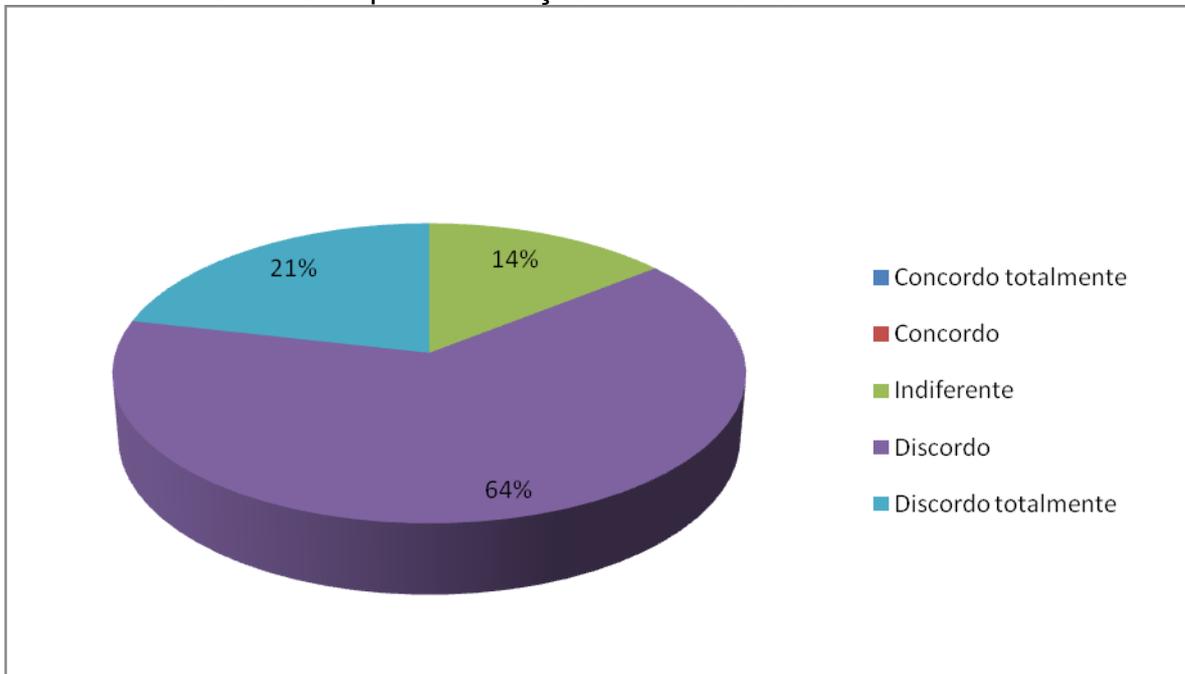
Nesse sentido vale destacar, Robbins, Judge e Sobral (2010); Muchinsky (2004); Maximiano (2010) e Vergara (2009), no tocante a abordagem da Teoria da expectativa. Essa Teoria é caracterizada por fazer relação entre desempenho e recompensa, argumentando que um indivíduo se sente motivado a esforçar-se em realizar algo, quando acredita que seu desempenho será bem avaliado e que isso resultará em recompensas que atenderão suas metas pessoais (VERGARA 2009).

4.3.6 Treinamentos recebidos

O gráfico 15 representa na escala de concordância os treinamentos recebidos pelos funcionários para realização das atividades na empresa. Segundo

os dados obtidos 64% discordaram acerca dos treinamentos, seguido dos 21% que discordaram totalmente e 14% que se mostraram indiferentes

Gráfico 15: Treinamento para realização das atividades



Fonte: Própria autoria, (2016).

Nesse sentido pode-se verificar que a maioria absoluta desaprovou o treinamento recebido para realização das atividades na empresa, sendo comprovada pelos percentuais negativos obtidos na escala de concordância no gráfico 15.

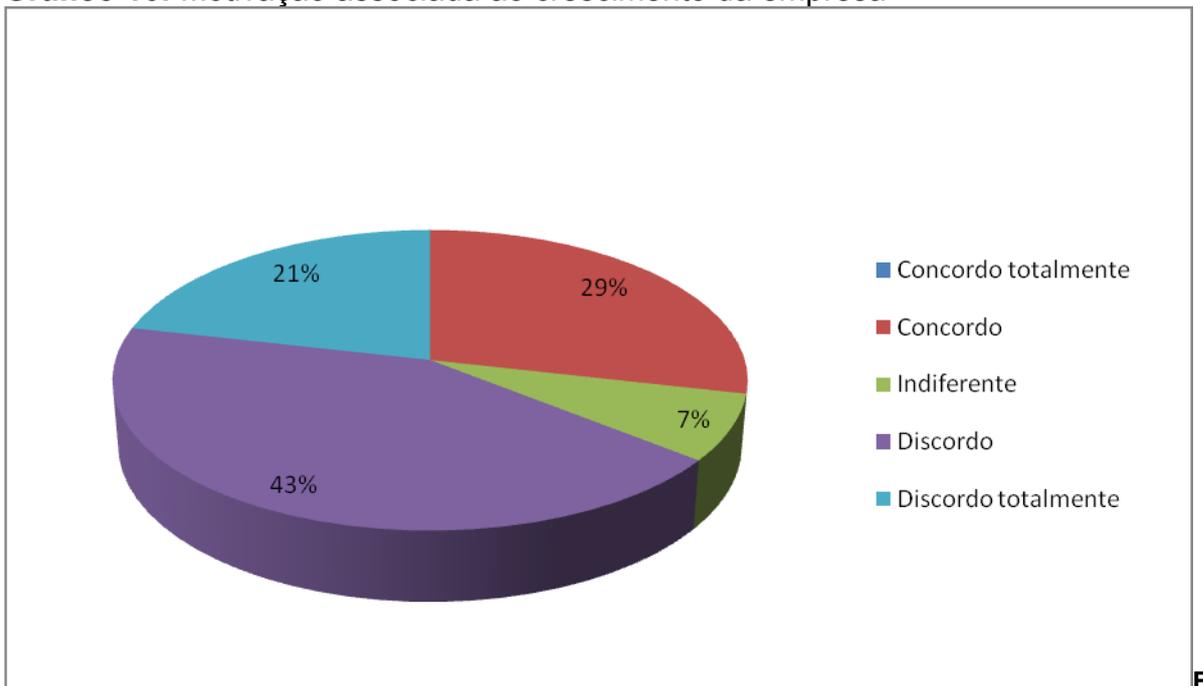
Todavia, o treinamento é de fundamental importância para o crescimento profissional do colaborador e o sucesso organizacional da empresa, tendo em vista que, um funcionário bem treinado tem a capacidade de desenvolver suas atividades com maior eficiência melhorando o seu desempenho dentro da organização.

Para Newstrom (2008) existem nas organizações fatores que inibem e que estimulam o compromisso dos funcionários, entre os que estimulam estão: clareza das regras e das políticas, investimentos nos funcionários (treinamentos), respeito e considerações por esforços, participação e autonomia dos funcionários e a valorização profissional.

4.3.7 Motivação associada ao crescimento da empresa

O gráfico 16 apresenta a motivação dos colaboradores associada ao crescimento da empresa. Assim, 43% discordaram que a possibilidade de crescimento da empresa os mantém motivado e outros 21% discordaram totalmente o que representa a maioria dos respondentes.

Gráfico 16: Motivação associada ao crescimento da empresa



Fonte: Própria autoria, (2016).

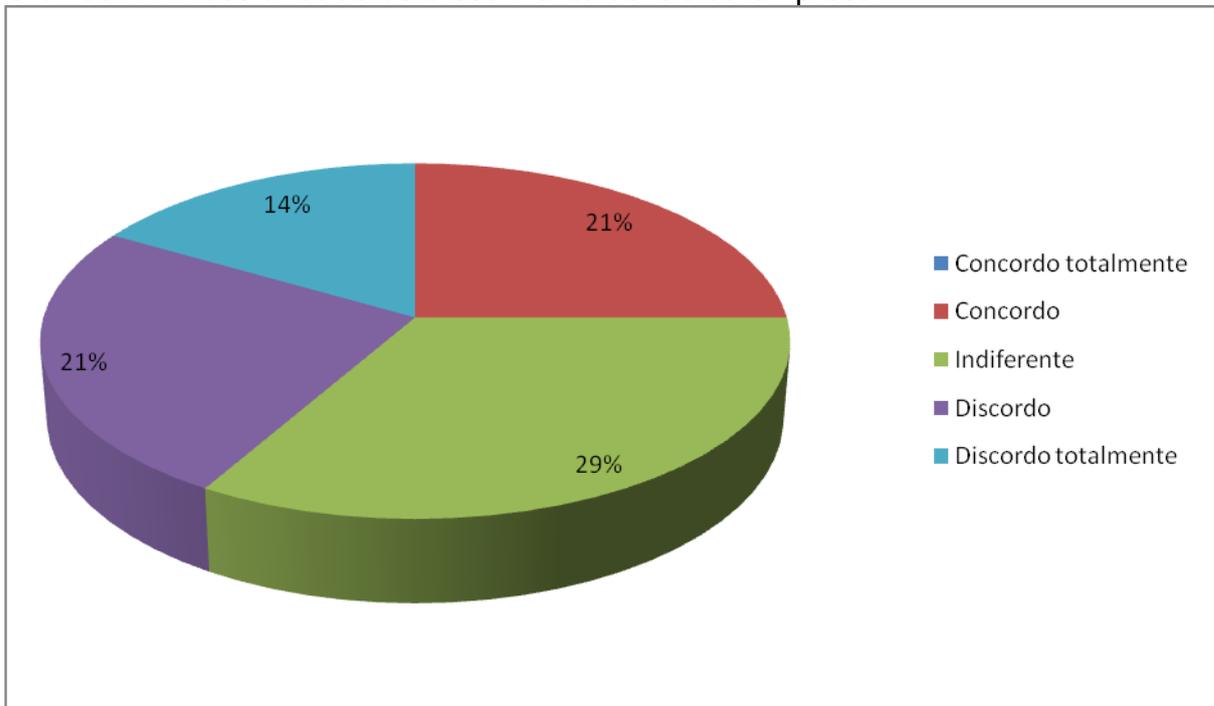
De acordo com os resultados apresentados no gráfico 16 a possibilidade de crescimento da empresa não mantém os funcionários motivados, sendo representada pelo grande percentual de discordância.

Quanto aos resultados obtidos através do gráfico 16 podemos associar os resultados negativos a insuficiência de algumas variáveis citadas anteriormente e de forma geral à ausência da satisfação no trabalho, esta por sua vez é definida por Newstron (2008) como um conjunto de sentimentos e emoções favoráveis ou desfavoráveis por meio dos quais os funcionários vêem seu trabalho.

4.3.8 Progressão no cargo

O gráfico 17 dispõe sobre a possibilidade de crescimento pessoal dentro da empresa. Nesse sentido, o maior percentual alcançado foi de 29% que se mostraram indiferentes com essa possibilidade, seguidos de 21% que discordaram e 14% que discordaram totalmente. Outro percentual conseguido foi de 21% que concordaram com essa possibilidade.

Gráfico 17: Possibilidade de crescimento dentro da empresa



Fonte: Própria autoria, (2016).

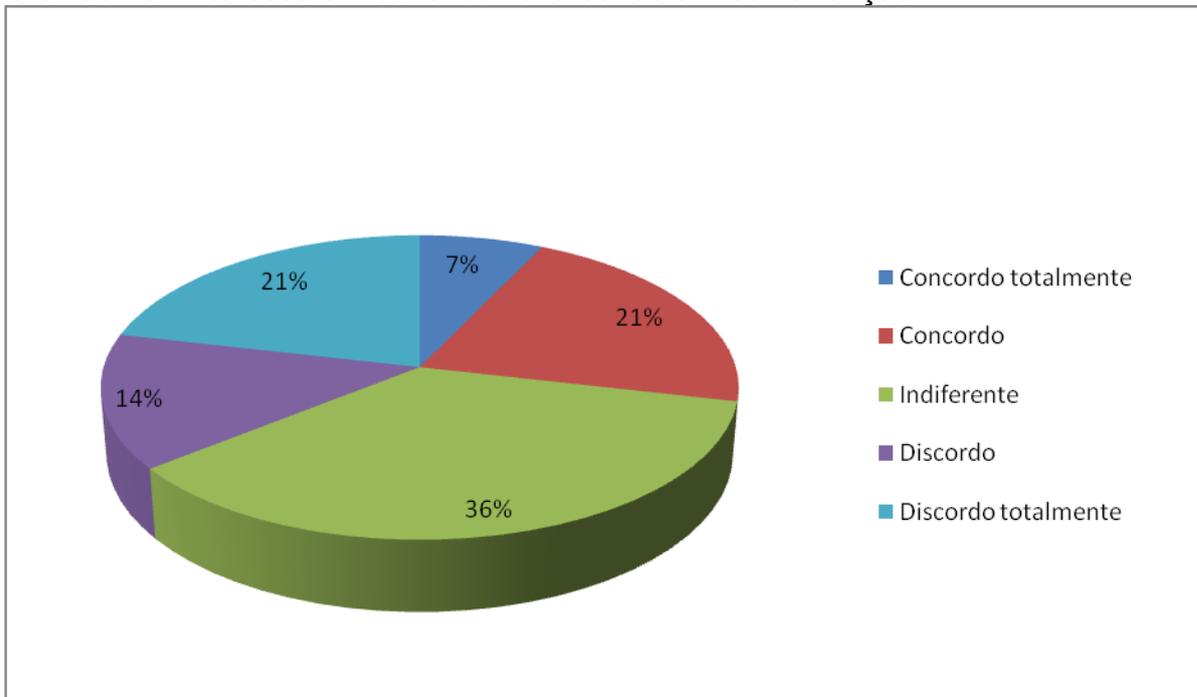
Conforme os resultados proporcionados pelo gráfico 17, verifica-se que maior parte da amostra tende a discordar da possibilidade de crescimento pessoal dentro da empresa, apesar da maior parcela ser representada por 29% de indiferentes, a soma das atribuições de discordância supera a de concordância.

Nesse sentido, vale ressaltar Maximiano (2010) que apresenta a Teoria da expectativa como uma função de três componentes: (i) o nível de desempenho que se alcança depende do esforço que se faz (expectativa); (ii) o esforço que se faz depende do valor que é dado à recompensa que se obtém do desempenho (valência); e (iii) a motivação para fazer o esforço depende da expectativa ou da convicção que de este produzirá a recompensa (instrumentalidade).

4.3.9 Expectativa em continuar no cargo

O gráfico 18 demonstra os resultados estabelecidos através do interesse dos colaboradores em continuar exercendo a mesma função. Neste caso 21% concordaram em continuar no cargo seguido de 7% que concordaram totalmente, o maior percentual se mostrou indiferente com 36%, além dos outros 14% discordaram e 21% discordaram totalmente.

Gráfico 18: Interesse em continuar exercendo a mesma função



Fonte: Própria autoria, (2016).

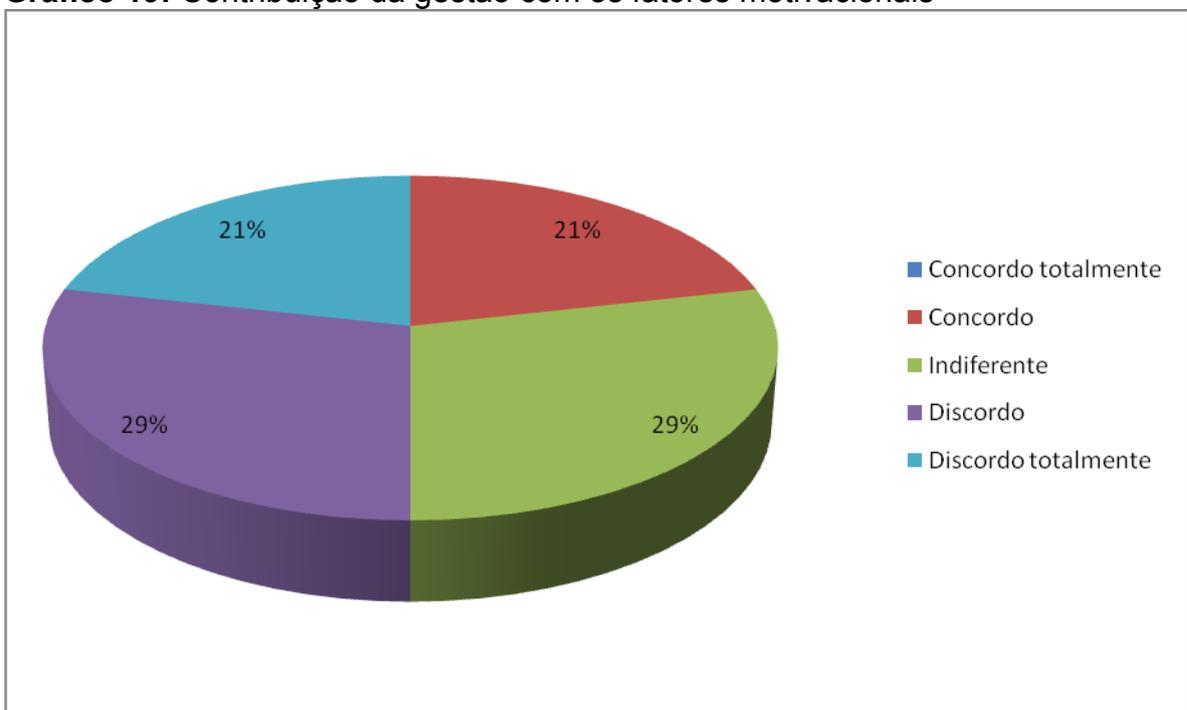
Segundo os resultados obtidos através do gráfico 18, o maior percentual apresentado se mostrou indiferente quanto ao interesse de continuar exercendo a mesma função.

De acordo com Robbins, Judge e Sobral (2010) muitos servidores públicos sentem-se insatisfeitos com as relações altamente hierarquizadas, as atividades repetitivas e burocratizadas, a falta de reconhecimento de seus superiores e a política remuneratória governamental.

4.3.10 Contribuição da gestão com os Fatores Motivacionais

O gráfico 19 dispõe sobre o esforço da organização para manter os funcionários motivados no âmbito de suas tarefas funcionais. Conforme os resultados encontrados 29% discordaram acerca dessa variável, seguido de outros 29% que se mostraram indiferentes e 21% que discordaram totalmente, além dos 21% que concordaram sobre a disposição da empresa em manter bons níveis de motivação.

Gráfico 19: Contribuição da gestão com os fatores motivacionais



Fonte: Própria autoria, (2016).

De acordo com os resultados estabelecidos no gráfico 19 houve um percentual significativo de discordância nas respostas dos colaboradores, o que representa 50% do total da escala de concordância.

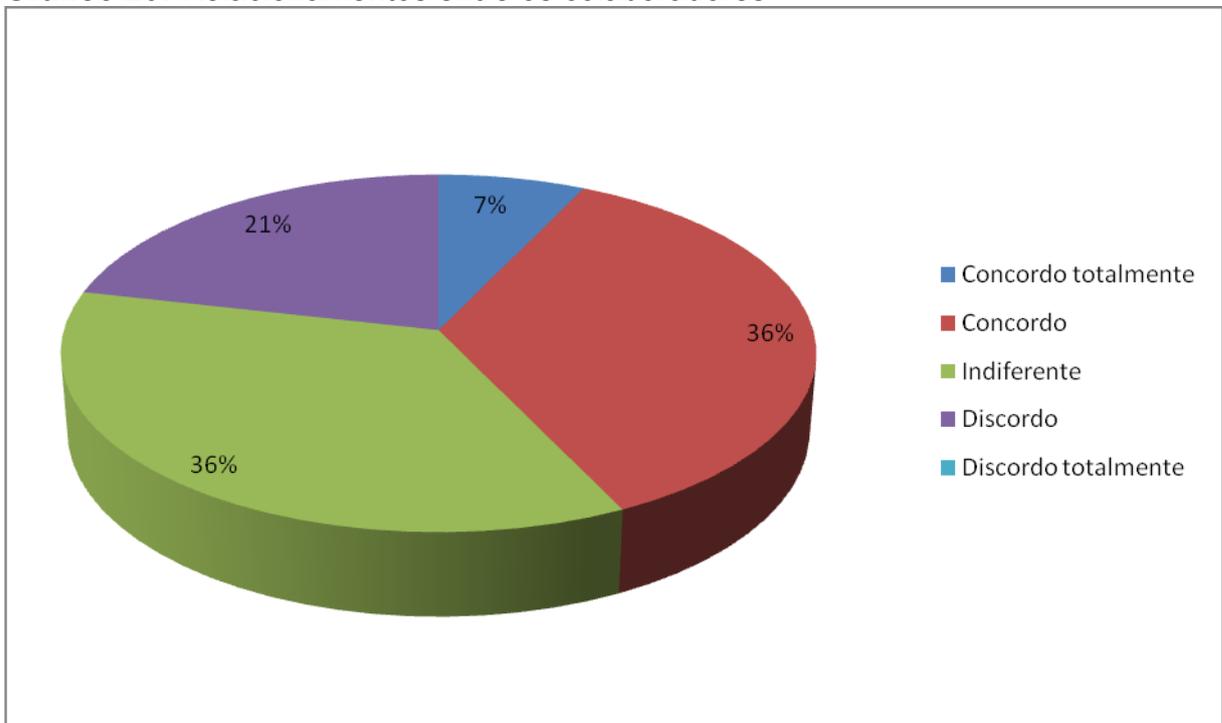
No que se refere à participação da empresa no processo motivacional, esta por sua vez é detentora de uma importante contribuição. Nesse aspecto a cultura organizacional é a grande responsável pelo envolvimento do trabalhador com o trabalho promovendo meios para estimular o compromisso entre as partes para alcançarem seus objetivos.

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010) a cultura organizacional se refere a um sistema de valores compartilhado por membros de uma organização que a diferencia das demais. Para o autor a cultura é, por definição, sutil, intangível, implícita e sempre presente. No entanto, toda organização desenvolve seu conjunto básico de premissas, convicções e regras implícitas que governam o comportamento no dia a dia do trabalhador.

4.3.11 Relacionamento interpessoal

O gráfico 20 dispõe sobre a preservação do bom relacionamento entre os membros da equipe, fazendo referência ao clima organizacional. Segundo os resultados encontrados 36% dos respondentes concordaram que o bom relacionamento entre os colaboradores é mantido, 7% concordaram totalmente, 36% se mostraram indiferentes e 21% discordaram com essa prerrogativa.

Gráfico 20: Relacionamentos entre os colaboradores



Fonte: Própria autoria, (2016).

De acordo com os resultados colhidos o bom relacionamento entre os membros da equipe é preservado, uma vez que, o total de concordância representa o maior percentual dessa escala com 43% do total da amostra.

Quanto ao bom relacionamento entre os colaboradores, se traduz em um ambiente de trabalho mais agradável, propício a uma maior interatividade entre os membros da equipe, que por sua vez resulta em melhores resultados.

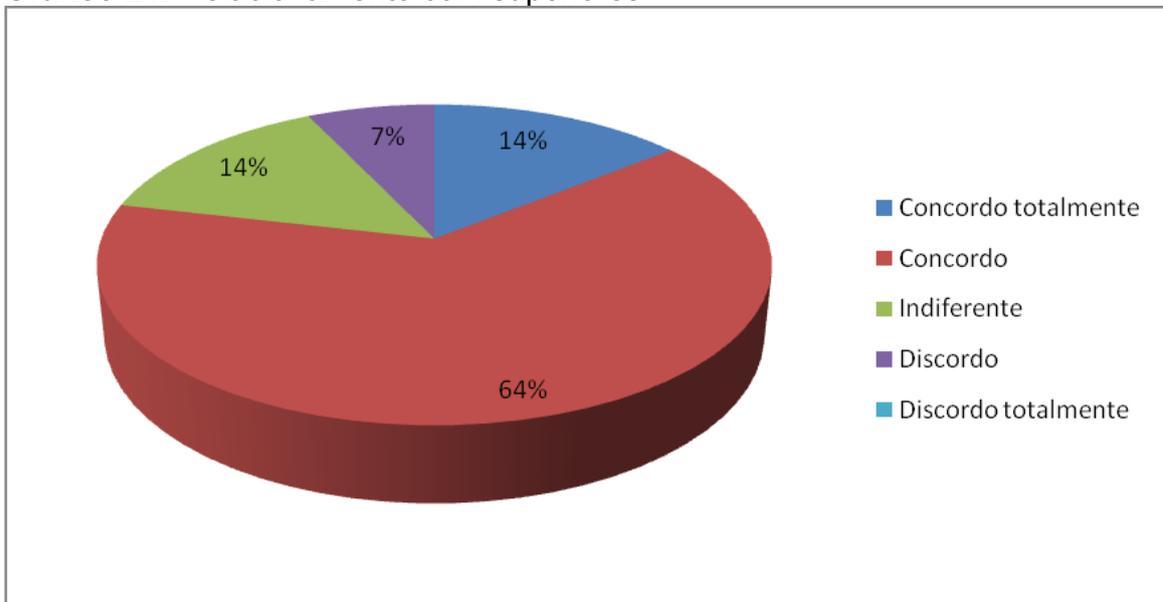
Dessa forma, vale ressaltar Luz (2003) em sua abordagem sobre o clima organizacional enfatizando que as empresas que conseguem manter um bom clima organizacional são capazes de criar melhores condições de trabalho e gerar a integração de seus funcionários.

4.3.12 Relacionamento com superiores

O gráfico 21 demonstra os resultados referente ao bom relacionamento dos funcionários com seus superiores diretos, apresentado na escala de concordância.

Conforme apresenta o gráfico 21 esta variável recebeu 64% de concordância, seguidos de 14% de indiferentes, 7% de discordância e 14% de total discordância.

Gráfico 21: Relacionamento com superiores



Fonte: Própria autoria, (2016).

De acordo com os resultados obtidos no gráfico 21 observa-se que o indicativo de 64% de concordância quanto ao bom relacionamento com os superiores, faz referência ao bom clima organizacional mantido dentro da empresa.

No entanto vale destacar que um percentual expressivo da amostra se mostraram indiferentes com 14% e outros 21% discordaram com essa variável.

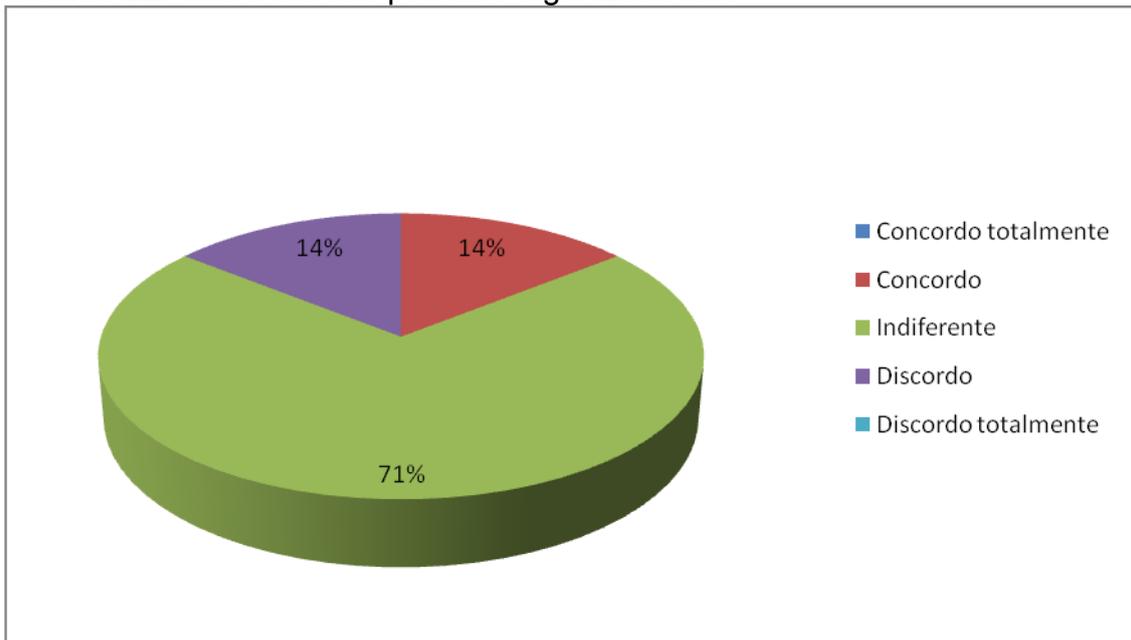
Maximiano (2010) faz referência ao clima organizacional sendo em essência uma medida de como as pessoas se sentem em relação à empresa e seus administradores, tendo seu conceito evoluído para o conceito de qualidade de vida no trabalho.

Lima e Albano (2002, p. 35) descrevem que este é “um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura, como preceitos, caráter e tecnologia” e que se origina dos elementos que compõem a cultura de cada organização, como suas políticas e seu estilo de gerenciar.

4.3.13 Influência das políticas organizacionais

O gráfico 22 apresenta os resultados referente a influência das políticas organizacionais no desempenho dos funcionários. Conforme os resultados obtidos neste gráfico 71% do total da amostra dispuseram-se indiferente em relação a esta variável, 14% concordaram e outros 14% discordaram que as políticas da empresa trazem benefícios para a categoria.

Gráfico 22: Influência das políticas organizacionais



Fonte: Própria autoria (2016).

De acordo com os resultados demonstrados pelo gráfico 22, as políticas organizacionais não interferem no desempenho funcional dos colaboradores, segundo 71% da amostra pesquisada, todavia vale ressaltar que na administração pública é comum apresentarem estruturas centralizadas, excesso de burocracia, além dos sistemas hierárquicos que podem dificultar o bom andamento da empresa.

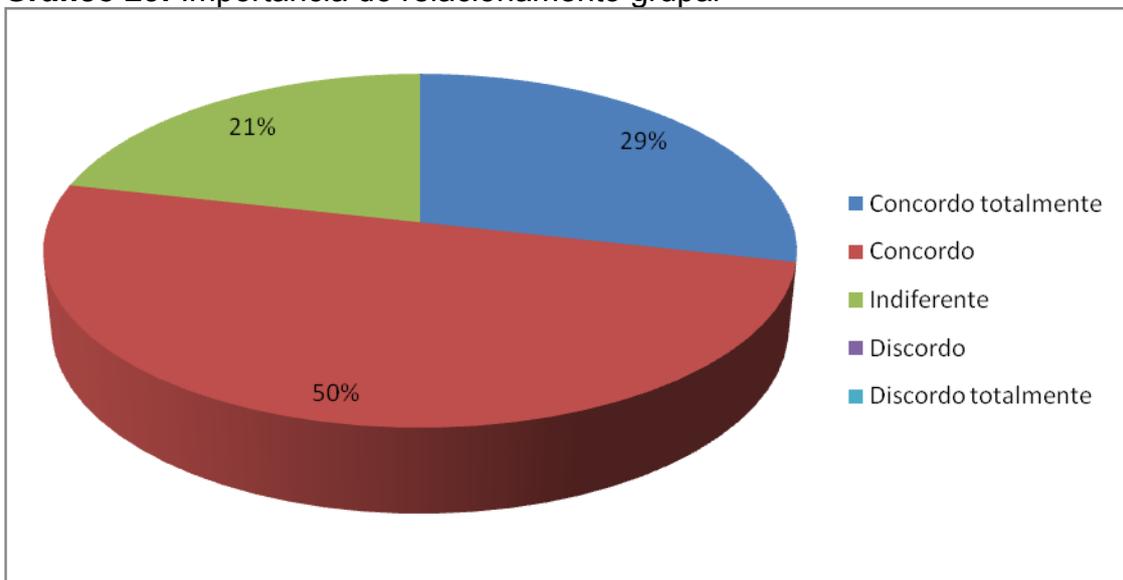
Apesar da neutralidade dessa variável nesta pesquisa, alguns autores afirmam que as políticas organizacionais podem interferir no desempenho dos colaboradores, uma política organizacional extremamente rígida dificulta a flexibilidade dos processos e alcance dos objetivos.

4.3.14 Importância atribuída ao relacionamento grupal

O gráfico 23 faz referência a interferência dos grupos informais no comportamento individual dentro da organização, medida através da importância que o colaborador atribui em ser aceito pelos colegas de trabalho, em compartilhar afeto e respeito entre eles.

Com base nos dados colhidos nesta pesquisa, através do gráfico 23, observa-se que 50% da amostra concordaram que o carinho e respeito da equipe de trabalho era importante, 29% concordaram totalmente com essa variável e 21% se propuseram indiferente.

Gráfico 23: Importância do relacionamento grupal



Fonte: Própria autoria (2016).

Conforme os resultados apresentados no gráfico 23, um total de 79% da amostra concordaram ou concordaram totalmente com a importância do carinho e respeito dos colegas de trabalho, no contexto desta variável pode-se observar que existe uma grande atuação dos grupos informais na organização evidenciado pelo resultado alcançado no gráfico.

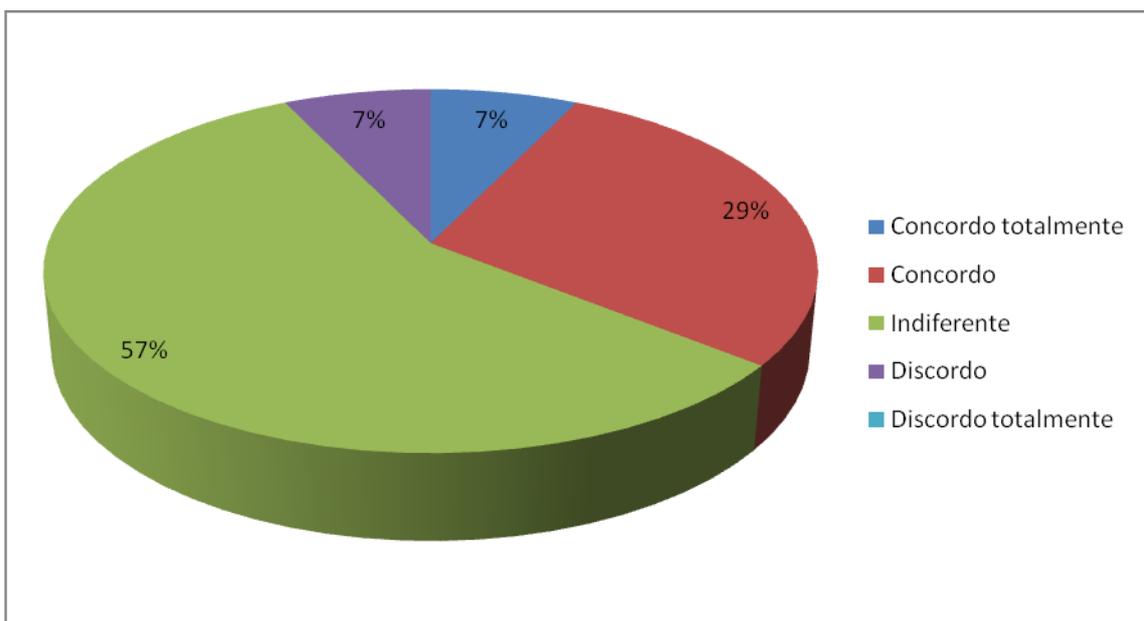
Neste caso também vale ressaltar Robbins, Judge e Sobral (2010) em sua abordagem sobre a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, para tanto, ele afirma que esta Teoria é composta por cinco categorias: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima, e de auto-realização. Na medida em que cada uma delas é satisfeita a próxima torna-se dominante.

4.3.15 importância pessoal para a organização

O gráfico 24 apresenta os resultados segundo a percepção dos funcionários em relação a sua importância para a organização, tendo como referência a autoestima pessoal encontrada na pirâmide das necessidades humanas, desenvolvida por Maslow.

De acordo com os resultados obtidos por meio do gráfico 23, um total de 57% demonstraram-se indiferente com essa variável, 29% concordaram sobre a sua importância para organização, 7% concordaram totalmente e outros 7% discordaram.

Gráfico 24: Percepção sobre a importância pessoal para a empresa



Fonte: Própria autoria (2016).

Conforme apresenta o gráfico 24 o maior percentual encontrado foi 57% que se mostraram indiferente com esta variável, segundo maior percentual encontrado foi 29% que concordaram com esta afirmativa.

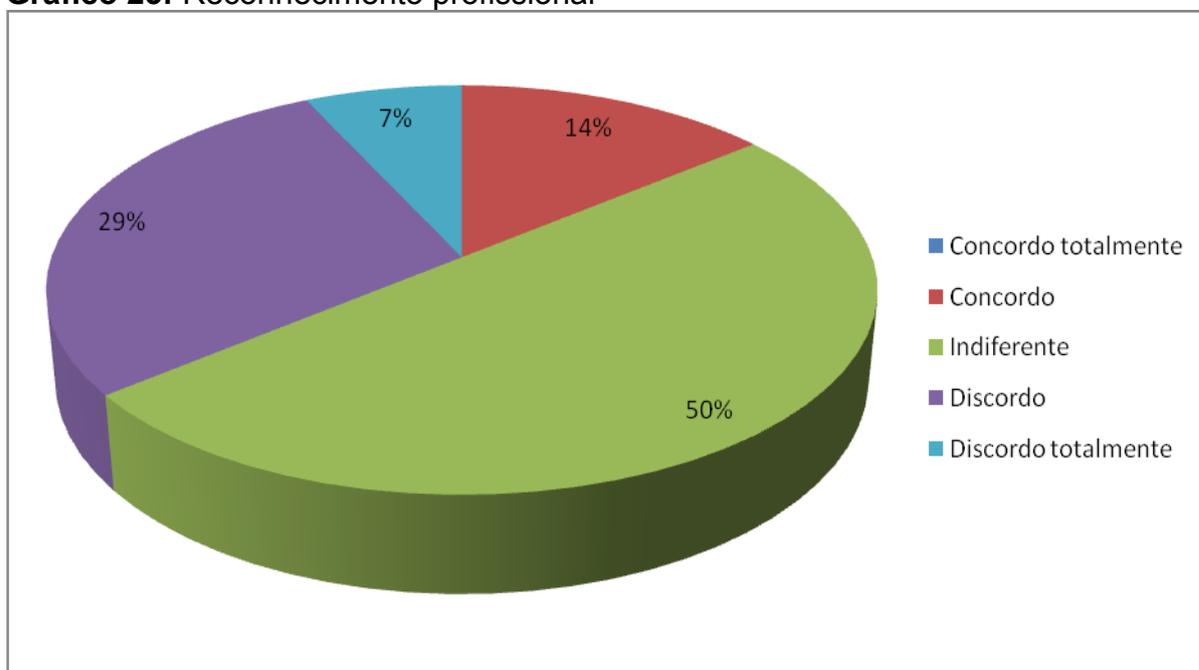
Tendo como base a Teoria de Maslow a estima pessoal diz respeito a fatores internos, como respeito próprio, realização e autonomia, e fatores externos, como status, reconhecimento e atenção. Neste caso podemos afirmar segundo os resultados obtidos que a necessidade de estima não foi alcançada pela grande maioria da amostra, uma vez que, grande parte se mostrou indiferente.

4.3.16 Reconhecimento profissional

O gráfico 25 dispõe sobre o reconhecimento profissional no desenvolvimento das atividades prestadas, que se enquadra no contexto dos fatores motivacionais citada anteriormente nesta pesquisa.

Nesse sentido 50% mostraram-se indiferentes quanto ao reconhecimento, 29% discordaram com essa prerrogativa, seguidos de 14% que concordaram e 7% que discordaram totalmente.

Gráfico 25: Reconhecimento profissional



Fonte: Própria autoria (2016).

De acordo com os resultados diagnosticados no gráfico 25 o reconhecimento profissional não apresentou um percentual positivo de

concordância, uma vez que, apenas 14% concordaram que recebem reconhecimento pelo bom trabalho desenvolvido, em contrapartida 50% se mostram indiferentes com o maior percentual obtido, além de 29% que discordaram e 7% que discordaram totalmente.

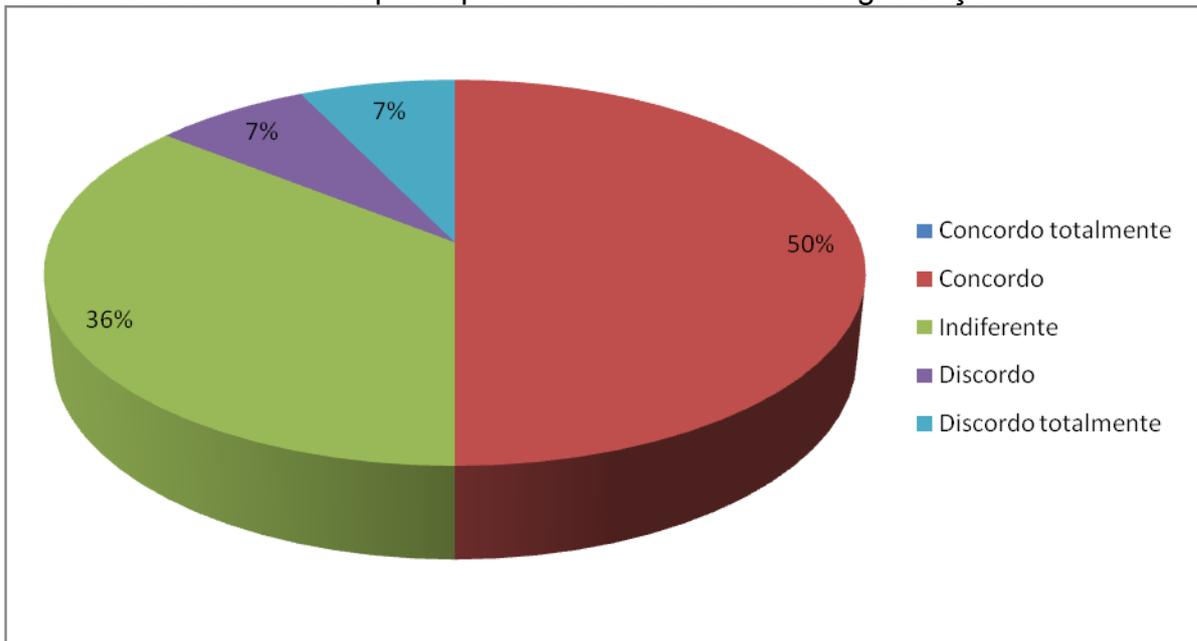
Na abordagem clássica das teorias motivacionais o Reconhecimento profissional é considerado um item de extrema importância no ambiente de trabalho, podendo influenciar positivamente a motivação dos colaboradores. Nesse sentido, podemos afirmar que a ausência deste fator pode inibir os benefícios para a organização, afetando substancialmente a satisfação no trabalho.

Dentro desse contexto Maximiano (2007) afirma que a motivação para o trabalho é resultante de uma interação complexa entre os motivos internos das pessoas e os estímulos externos da situação ou ambiente. Para o autor os motivos internos seriam as necessidades, aptidões, interesses, valores e habilidades das pessoas, que são impulsos interiores, de natureza fisiológica e psicológica.

Quanto aos motivos externos o autor classifica como os estímulos ou incentivos que o ambiente oferece ou objetivos que a pessoa persegue, os motivos externos satisfazem necessidades, despertam sentimentos de interesse ou representam recompensas desejadas.

4.3.17 Participação nas decisões da empresa

O gráfico 26 dispõem sobre o interesse do indivíduo em participar ativamente sobre as decisões da empresa. Quanto a essa participação 50% concordaram que tem interesse em participar sobre as demandas da organização, 36% propuseram-se indiferentes, além de 7% que discordaram e outros 7% que discordaram totalmente.

Gráfico 26: Interesse em participar sobre as decisões da organização

Fonte: Própria autoria (2016).

Segundo os dados obtidos através do gráfico 25 existe interesse dos pesquisados em participar das decisões que envolvam a organização, sendo comprovado por 50% do total da amostra, no entanto outros 50% dispuseram-se indiferente ou não se envolver com as decisões da empresa.

No tocante ao serviço público, Robbins, Judge e Sobral (2010) afirmam que as reações mais típicas dos funcionários são as greves e alguns casos comportamentos passivos, como a redução do esforço no trabalho. Mesmo quando muito insatisfeitos raramente os servidores abandonam seus empregos. Nesse sentido podemos afirmar que a segurança no trabalho determina a rotatividade no setor público.

No enfoque da Teoria da equidade para os autores os funcionários estabelecem uma relação entre o que recebem por seu trabalho (remuneração, aumentos, reconhecimento) e o que investem nele (esforço, experiência, educação, competência), e depois comparam essa relação entre recompensa-insumo com a mesma relação no caso de outros funcionários. De modo que, os funcionários percebem suas organizações como justas somente quando acreditam que os resultados que receberam e a forma com que os resultados foram recebidos são justas.

5. PROPOSTAS E SOLUÇÕES

Tendo como base os resultados obtidos nesta pesquisa, observou-se o descontentamento dos colaboradores em diversos aspectos da organização, tanto em relação a questões básicas como infra-estrutura e outros indicadores semelhantes, quanto à ausência de fatores importantes que podem gerar a satisfação no trabalho e influenciar a motivação dos funcionários, sendo necessária a realização de algumas ações e implantação de técnicas administrativas que contribuam com o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores.

Foi identificado na pesquisa que entre os indicadores abordados os itens boas condições de trabalho e reconhecimento profissional foram considerados os mais importantes, porém os colaboradores não concordaram com a presença destes fatores assim como outros de significativa importância para os pesquisados. Desta forma usando esses itens como parâmetro para implantação de melhorias para a organização, é assertivo propor as seguintes soluções:

- 1- Mudança na estrutura física da organização, a modernização das instalações contribui positivamente com a percepção do funcionário acerca da empresa, além de proporcionar mais conforto e a não insatisfação dos colaboradores.
- 2- Implantação de programas para apoio de funcionário comprometido com a organização, estes programas reconheceriam os esforços despendidos pelos colaboradores estimulando cada vez sua motivação.
- 3- Modernização das ferramentas de trabalho, o uso da tecnologia na realização das atividades diárias, contribui com a diminuição de esforço físico, esforço desnecessário, propiciando um trabalho mais humano e prazeroso.
- 4- Implantação do PCCR (plano de cargos, carreira e remuneração), segundo resultados da pesquisa 57% da amostra consideram a remuneração percebida como a principal fonte de renda para sustento da família e apenas 29% afirmaram estar satisfeito com o salário.

- 5- Realização de treinamentos periódicos, a capacitação profissional é essencial para realização das atividades diárias e eficiência organizacional.
- 6- Praticar *Empowerment*, delegar função aos colaboradores estimula a capacidade técnica do funcionário e satisfação do mesmo, podendo influenciar a motivação com a complexidade do serviço realizado e envolvimento com a organização.
- 7- Realizar *Brainstorming*, estimulando a participação dos colaboradores com decisões da organização.
- 8- Implantar programas de rodízio de atividades, flexibilização de horários para realização de atividades e estimular atividades em grupos contribuindo ainda mais com a interação entre os colaboradores.

Todavia, tais propostas visam contribuir substancialmente com a organização, suprimindo determinadas falhas detectadas ao longo da pesquisa nos processos da instituição, melhorando a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos agentes de trânsito do município de Pitimbu. No tocante à motivação essas melhorias podem contribuir de alguma forma, no entanto como vimos na literatura a motivação é intrínseca e pode sofrer estímulos externo, mas a solução de um determinado problema para uma pessoa pode não ser suficiente para estimular a motivação de outro indivíduo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto organizacional a motivação no trabalho torna-se um dos principais elementos que determina o comportamento humano dentro das empresas, apesar de intrínseca a motivação recebe constantes estímulos ambientais que influenciam a conduta dos colaboradores no âmbito organizacional.

Podemos ressaltar que o impacto causado pelas variáveis ambientais identificadas nesta pesquisa, é de natureza negativa não contribuindo com a motivação dos funcionários. Tendo como base os resultados encontrados os fatores que contribuem com a motivação não apresentaram bons resultados sendo

comprovado pelos altos índices de discordâncias obtidos através dos gráficos que abordavam sobre os fatores motivacionais.

A pesquisa consegue atingir seu objetivo geral analisando a influência e o grau de importância das variáveis motivacionais no ambiente de trabalho dos agentes de segurança pública estudado. A carência dos fatores higiênicos e ausência de alguns fatores motivacionais têm provocado resultados indesejados quanto ao comportamento dos colaboradores, resultando no alto índice de absenteísmo, diminuição do ritmo de trabalho, aborrecimento com a organização, desinteresse em continuar no cargo, entre outros.

Contudo foram observadas determinadas particularidades como o bom relacionamento interpessoal entre os membros da equipe, assim como o bom relacionamento com a chefia, o que torna o ambiente de trabalho mais agradável mesmo não apresentando bons resultados em outros indicadores. No entanto vale destacar a importância das variáveis ambientais para alcance dos objetivos organizacional e pessoal dos colaboradores, tornando a busca desses objetivos um guia para o alcance do sucesso de ambas as partes.

Quanto ao primeiro objetivo específico a identificação das principais variáveis ambientais, os indicadores boas condições de trabalho, reconhecimento profissional e uma boa liderança receberam maiores pontuações na escala de importância, sendo considerados os principais indicadores.

Quanto ao segundo objetivo específico, de acordo com os resultados da pesquisa grande partes dos fatores analisados não apresentaram bons resultados, esses fatores têm a capacidade de influenciar o comportamento dos colaboradores, afetando o desempenho profissional que sofre interferências de inúmeras variáveis. Especificamente a ausência dos fatores higiênicos pode causar insatisfação, gerando absenteísmo, conflitos entre outros problemas no ambiente de trabalho.

Quanto à influência dos fatores motivacionais podemos associar os resultados obtidos no gráfico 16 e 17 a influência negativa provocada pela carência dos fatores motivacionais entre os funcionários. Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010, p.196) a motivação é processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de determinada meta, ou seja, a ausência da motivação afeta significativamente o comportamento do colaborador.

Quanto ao terceiro objetivo específico o clima organizacional estar diretamente ligado ao relacionamento interpessoal entre todos os membros de uma equipe. No âmbito desta pesquisa esses indicadores apresentaram bons resultados o que representa um ambiente de trabalho propício para maior interação entre os colaboradores, melhora a qualidade de vida no trabalho e contribui positivamente com os aspectos motivacionais.

O quarto e último objetivo específico da pesquisa foram apresentados a fim de suprir algumas necessidades identificadas no decorrer do estudo, propondo algumas soluções assertivas para serem desenvolvida pela administração pública.

Todavia a motivação no trabalho é considerada importante aliada para o alcance do sucesso organizacional, contudo foi observada aversão para esse princípio na empresa analisada. Assim sugerimos que organização desenvolva programa e ações que estimulem a motivação dos colaboradores implantando em sua política organizacional meios para alcance dessas metas.

Contudo vale ressaltar a importância e necessidade do desenvolvimento de novas pesquisas que possibilitem a ampliação do conhecimento sobre influência da motivação no comportamento profissional dos servidores públicos.

No tocante a importância dessa pesquisa de conclusão de curso para vida acadêmica do discente, a mesma se traduz em ganhos no conhecimento prático durante o período de estágio e importante contribuição teórica. Além de colaborar com a sociedade auxiliando os gestores a tornarem o serviço público mais eficiente e também contribuindo com o desenvolvimento de novas pesquisas na área de gestão de pessoas.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia aplicada à administração de empresas, psicologia do comportamento organizacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

COHEN, Allan R.; FINK, Stephen. **Comportamento organizacional: conceitos e estudos de caso**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

FREITAS, Henrique et al. **O método de pesquisa survey**. Revista de Administração, São Paulo, v. 35, n. 3, p.105-112, jul. 2000. Trimestral. Disponível em:<http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/o_metodo_de_pesquisa_survey.pdf>. Acesso em: 23 de nov. 2016.

GRANJEIRO, J. Wilson. **Administração Pública**. 10. ed. Brasília: Vestcon, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LIMA, Susi M. Barcelos e; ALBANO, Adriana G. **Um estudo sobre Clima e Cultura Organizacional na concepção de diferentes autores**. Revista CCEI - URCAMP, v.6, n.10, p. 33-40. Ago 2002.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Fundamentos de Administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 6ª. Ed. 2010.

MEIRELLES, D. S. **O conceito de serviço**. *Revista de Economia Política*, São Paulo, 26 (1), 119-136. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31572006000100007&lng=pt>. Acesso em: 27 jan 2017.

MOREIRA, Wellington. **Tecnologia em Administração de Pequenas e Médias Empresas**: Módulo I. Paraná: UNOPAR, 2005.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia organizacional**. 7. ed. São Paulo: PioneiraThomson Learning, 2004.

NEWSTROM, W. Jhon. **Comportamento organizacional**. 12. ed. São Paulo: McGraw, 2008.

ROBBINS, Sthepens. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

EMAZE. **Teoria comportamental da administração imagens**. Disponível em: <WWW.emaze.com>. Acesso em: 27 dez 2016.

EMPREENDEDORX. **Teoria da hierarquia das necessidades**. Disponível em: <[empreendedorx.com. BR](http://empreendedorx.com.BR)>. Acesso em: 27 dez 2016.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICES

ANEXOS