

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO NO BANCO VISTA DE SANTANA DO LIVRAMENTO

Gustavo Dorneles Gonçalves¹

Gustavo Dorneles Gonçalves²

Camila Brenner Godinho³

Valentina Ortiz Ubal⁴

Resumo:

Sabe-se que na atualidade, com a constante competitividade, o grande diferencial das organizações corresponde ao seu potencial humano. Conforme destaca Marotto et al. (2016) o comportamento de pessoas motivadas pode influenciar positivamente no desempenho de suas funções, por isso, manter os funcionários motivados deve ser um dos principais objetivos de toda organização, pois eles serão responsáveis pelo sucesso das mesmas. Sendo assim, o objetivo geral deste relatório buscou analisar o nível de satisfação e motivação dos funcionários do Banco Vista- Agência Santana do Livramento, tendo como objetivos específicos caracterizar o perfil dos respondentes, identificar os principais fatores motivacionais e verificar quais fatores geram satisfação nos funcionários. Para tanto foi utilizado para a coleta de dados a Escala de Satisfação no Trabalho de Siqueira (2008), a fim de verificar o grau em que os indivíduos estão mais ou menos satisfeitos em relação a aspectos de seu trabalho. E a Escala de Motivação no Trabalho de Gangé et al. (2010 apud. CUNHA, 2013), baseada na motivação intrínseca e extrínseca. Os principais resultados decorrem sobre o perfil dos funcionários, sendo abordadas questões referentes a sexo, idade, grau de escolaridade e tempo de empresa dos mesmos. Bem como os resultados encontrados relativos ao nível de satisfação dos funcionários, sendo possível perceber que os mesmos encontram-se mais satisfeitos em relação à chefia, colegas de trabalho e a natureza de seu trabalho. Enquanto o índice de insatisfação com promoções e salário tende a ser um pouco mais elevado comparado aos fatores anteriores. Já a respeito do nível de motivação dos colaboradores, verificou-se que os mesmos se encontram menos motivados em relação aos fatores extrínsecos, e mais motivados em relação a fatores intrínsecos. Por fim, duas questões abertas referentes às ações a serem desenvolvidas no ambiente de trabalho e o nível de motivação ao longo dos anos na empresa, possibilitaram o desenvolvimento de possíveis sugestões aos gestores, a fim de melhorar o processo motivacional e consequentemente a satisfação no trabalho do público alvo da pesquisa. A adoção das mesmas pode refletir em resultados positivos para a instituição, na medida em que o engajamento dos funcionários proporcionará a excelência dos serviços prestados.

Palavras-chave: Motivação; satisfação; setor bancário; setor público.

Modalidade de Participação: Iniciação Científica

MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO NO BANCO VISTA DE SANTANA DO LIVRAMENTO

¹ Aluno de graduação. gustavodorneles_g@hotmail.com. Autor principal

² Aluno de graduação. gustavodorneles_g@hotmail.com. Apresentador

³ Aluno de graduação. camilagodinho89@gmail.com. Co-autor

⁴ Docente. valentinaubal@unipampa.edu.br. Orientador

PARTICULARIDADES DA MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO EM UMA EMPRESA DO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO NO BANCO VISTA DE SANTANA DO LIVRAMENTO

1 INTRODUÇÃO

Segundo Robbins (2005), a motivação é o método responsável pela intensidade, foco e persistência do empenho de uma pessoa para a conquista de um determinado objetivo. “A motivação das pessoas pode influenciar seu comportamento e consequentemente a qualidade dos serviços prestados, portanto, manter os colaboradores motivados é sem dúvida um dos principais objetivos de toda empresa” (MAROTTO et al., 2016, p. 24).

Dentre as principais teorias da motivação conhecidas na literatura, ressalta-se a Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow. De acordo com essa teoria, as necessidades podem ser classificadas de diversas maneiras, considerando necessidades primárias aquelas necessidades fisiológicas básicas e de segurança, enquanto as necessidades secundárias são aquelas que tratam do espírito e da mente, classificando-se como necessidades sociais, de estima e autorrealização (NEWSTROM, 2008).

Intimamente ligada à motivação, encontra-se a satisfação no trabalho, que segundo Siqueira (2008), é a totalização do quanto o indivíduo vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações, em relação ao seu salário, colegas de trabalho, chefia, promoções e a natureza do seu trabalho.

Nas instituições financeiras, com ênfase para o setor bancário, a competitividade e a busca por uma maior produtividade apresentam-se de forma marcante, gerando mudanças no clima organizacional. Sendo assim a satisfação no ambiente de trabalho possui grande relevância, podendo influenciar de forma positiva a organização (GAGANDEEP, 2015).

O Banco alvo da pesquisa, apesar de ser uma instituição financeira de economia mista, é baseado em processos e normas do setor público. Para Cunico (2007) muitos indivíduos sentem-se inicialmente motivados ao ingressar na carreira pública, porém após integrarem-se a organização grande parte não se sente devidamente preparada para exercer suas novas funções, por vezes encontram uma estrutura incapaz de motivá-los e ainda gestores com demasiadas funções, comprometendo a capacidade dos mesmos de oferecer um *feedback* do resultado da equipe e de cada funcionário dentro da organização.

Partindo disso, destaca-se o seguinte questionamento de pesquisa: Qual o nível de satisfação e motivação dos funcionários do Banco Vista- Agência Santana do Livramento?

Por conseguinte, o objetivo geral deste relatório buscou analisar o nível de satisfação e motivação dos funcionários do Banco Vista- Agência Santana do Livramento, tendo como objetivos específicos caracterizar o perfil dos respondentes, identificar os principais fatores motivacionais e verificar quais fatores geram satisfação nos funcionários.

Apesar de ser considerada uma instituição pública, a instituição pesquisada concorre com empresas privadas e multinacionais, o que exige do mesmo maior competitividade. Nesse sentido, este trabalho justifica-se pela necessidade da organização de manter seus funcionários motivados e satisfeitos, o que implicará em uma maior produtividade e maior competitividade por parte da organização perante o mercado, tendo em vista o histórico das instituições públicas perante a dificuldade de manter seus funcionários motivados, em virtude das mesmas possuírem processos de recursos humanos mais engessados, com maior resistência a mudança, desde o recrutamento e seleção até forma como são desempenhadas as funções.

2 METODOLOGIA

Considerando o objetivo deste estudo o método escolhido foi o estudo de caso, sendo que em relação ao caráter de pesquisa a mesma define-se como descritiva, visto que procura conhecer e descrever a percepção e características comportamentais de uma dada população, neste caso dos bancários da referida agência (GIL, 2002). Quanto à abordagem, foi escolhido tanto o método quantitativo quanto qualitativo.

Para a coleta de dados foi utilizado a Escala de Satisfação no Trabalho de Siqueira (2008), a qual, segundo Coelho Junior e Faiad (2012), tem como objetivo verificar o grau em que os indivíduos estão mais ou menos satisfeitos em relação a aspectos de seu trabalho. Juntamente foi utilizada a Escala de Motivação no Trabalho de Gangé et al. (2010 apud. CUNHA, 2013), que tem como base duas grandes categorias sendo estas, a motivação intrínseca e a motivação extrínseca. Para a análise as mesmas foram relacionadas à Teoria das Necessidades de Maslow originando assim três subgrupos, das necessidades de segurança e necessidades de estima (fator extrínseco) e a necessidade de autorrealização (fator intrínseco).

Por último, optou-se por duas questões abertas, referentes às ações a serem desenvolvidas no ambiente de trabalho e o nível de motivação ao longo dos anos na empresa, com o intuito de realizar uma análise mais profunda acerca do tema. Cabe salientar ainda, que o nome real da instituição bancária não foi utilizado para garantir o sigilo das informações.

Dos trinta e cinco funcionários da agência bancária, por motivos de licença e/ou treinamento, exatos trinta e dois colaboradores receberam os questionários e tiveram uma semana para respondê-los e devolvê-los em uma caixa garantindo assim o anonimato. Estagiários não foram incluídos nesta pesquisa.

Em relação à análise dos dados foi utilizada para as questões fechadas a estatística descritiva, com o auxílio do software IBM SPSS Statistics 22.0, enquanto para as questões abertas foi aplicada a análise de conteúdo.

Segundo Bardin (2011), análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicação, que visam obter a descrição do conteúdo das mensagens ou indicadores.

3 RESULTADOS e DISCUSSÃO

Neste tópico serão apresentados os dados levantados com base na aplicação do questionário e da escala de satisfação.

Inicialmente para identificar o perfil dos funcionários, foram desenvolvidas quatro questões referentes a sexo, idade, grau de escolaridade e tempo de empresa.

Quanto ao gênero da população estudada, percebe-se uma maioria de homens, sendo 56% dos respondentes do sexo masculino e 44% do sexo feminino. Realizado um comparativo entre o gênero e a área a qual pertence o respondente, foi possível verificar que nas áreas de atendimento ao público, em específico os atendentes e operadores de negócios de pessoa física, o percentual de mulheres foi de 80%. Em contrapartida a esta realidade, nas áreas de gerência e supervisão, que realizam atividades relacionadas aos níveis táticos e estratégicos da organização, a situação inverte-se, onde a presença de homens é de 80%.

A respeito da variável idade, verificou-se que é a média de idade dos funcionários do Banco é de aproximadamente 43 anos, sendo que 45,2% tem idade superior a 45 anos, e somente 9,7% possuem menos de 31 anos de idade. Em relação ao grau de escolaridade, a pesquisa demonstrou que 62,5% possuem ensino superior completo, e apenas 9,4% realizaram uma pós-graduação, enquanto 28,1% possuem o ensino médio completo apenas.

Referente ao tempo de serviço dos colaboradores, a média foi de 15,72 anos de trabalho, sendo o tempo mínimo de empresa encontrado 2 anos e o tempo máximo 38 anos.

Visando atender o objetivo geral deste relatório, inicialmente destacam-se os resultados encontrados relativos ao nível de satisfação dos funcionários, alvos da pesquisa.

O primeiro fator avaliado refere-se à satisfação com os colegas de trabalho, onde verificou-se que cerca de 87% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos, enquanto somente 2% encontram-se insatisfeitos ou muito insatisfeitos. Cabe destacar que o grau de número 1 correspondente a opção totalmente insatisfeito, não foi marcado neste grupo.

Seguindo esta mesma linha, o resultado do índice de satisfação dos funcionários em relação à chefia também foi de 87%, referente a satisfeito, muito e totalmente satisfeito, para somente um percentual de 5% de insatisfeitos, muito e totalmente insatisfeitos. Esses resultados demonstram então que a grande maioria dos funcionários possui um bom relacionamento com seu gestor, bem como possuem uma percepção positiva acerca da capacidade dos gerentes de coordenarem a equipe de trabalho.

Relativo ao fator salário, 31% dos funcionários expressa estar entre insatisfeitos e totalmente insatisfeitos, número mais expressivo se comparado as variáveis analisadas anteriormente. Todavia, a maioria ainda está satisfeita ou totalmente satisfeita com sua remuneração (60%).

Siqueira (2008) afirma que investigar a satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoções proporcionam ao empregado sentimentos gratificantes ou prazerosos.

Apresentando porcentagens muito parecidas, destaca-se a variável promoção presente, onde aproximadamente 28% declararam-se de insatisfeitos a totalmente insatisfeitos com a maneira como a organização realiza promoções, bem como o tempo que as mesmas precisam esperar por uma promoção na empresa. Um percentual de 42,12% dos respondentes afirmou estarem satisfeitos ou muito satisfeitos, e apenas cerca de 9,4% totalmente satisfeitos.

Por fim, referente ao último fator de satisfação, 68,68% dos respondentes sentem-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a natureza do trabalho, que diz respeito ao grau de interesse com as funções exigidas pelo seu trabalho, com a variedade de tarefas exercidas e as oportunidades proporcionadas pelo mesmo. Em contrapartida um percentual de 7,12% dos entrevistados se considera muito insatisfeitos ou insatisfeitos.

No que diz respeito à outra temática do estudo, o nível de motivação dos colaboradores, foi possível verificar que os mesmos se encontram menos motivados em relação aos fatores extrínsecos, e mais motivados em relação a fatores intrínsecos, conforme os fatores presentes no questionário.

Considerando a motivação por fatores extrínsecos, foi possível verificar que aproximadamente 33% encontram-se nada, muito pouco ou ainda um pouco motivados em relação ao fator remuneração. Um percentual de 40% encontra-se entre bastante, muito ou extremamente motivados.

Em relação a este fator devemos enfatizar que a remuneração, presente no segundo nível (segurança) das necessidades primárias, segundo a teoria de Maslow, não seja atendida o indivíduo não poderá avançar para o nível das necessidades sociais, conforme Delgado (2011).

Já a respeito da motivação pela busca da autorrealização 50% dos colaboradores sentem-se bastante, muito ou extremamente motivados, pois acreditam que seu trabalho proporciona o alcance de seus objetivos profissionais e pessoais, e 31% dos respondentes acredita estarem moderadamente motivados.

Percebe-se então a preocupação dos funcionários com o seu crescimento tanto pessoal, quanto profissional, bem como seu bem-estar em relação às atividades e funções desenvolvidas na organização. Em concordância, Delgado (2011) expressa que os fatores motivacionais são intrínsecos, tendo em vista que se referem a sentimentos de autorrealização e reconhecimento, bem-estar, dentre outros, por isso quando presentes causam satisfação.

Dando continuidade, em relação à primeira questão aberta, sobre as ações que poderiam ser promovidas no ambiente de trabalho, observou-se com base na análise de conteúdo três categorias mais citadas, sendo estas a realização de confraternizações, o investimento em treinamento para os funcionários, e a diminuição de metas.

O público alvo da pesquisa destacou a importância da realização de confraternizações e/ ou reuniões com mais frequência, a fim de possibilitar uma maior troca de informações e experiências entre a equipe como um todo.

Outro ponto citado nas questões foi o aprimoramento no treinamento dos funcionários. A organização deve priorizar que as funções que competem a cada colaborador sejam transmitidas para os mesmos com maior clareza possível.

E o terceiro ponto atenta para a necessidade da diminuição de metas. É imprescindível que os gestores cobrem resultados de seus colaboradores, todavia é necessária a aplicação das melhores estratégias, a fim de que o alcance de metas não seja motivo para conflito dentro da organização. Considerando que Newstrom (2008) afirma que os funcionários se sentem mais motivados quando são propostas metas claras para que eles busquem alcançar.

Por fim, a respeito da alteração no nível de motivação ao longo dos anos na empresa, segunda questão aberta surgiu duas visões contrárias. A primeira mais motivada em virtude dos benefícios ofertados pela organização, neste caso a possibilidade de trocar de setor, ou seja, avançar um nível dentro da empresa. E a segunda demonstrou que o grau de motivação diminuiu no decorrer dos anos, devido à falta de reconhecimento por parte de gestores. Por sua vez, tal fato é resultante da mudança constante na gestão da organização.

Cabe relacionar ainda o índice de insatisfação por parte dos funcionários com promoções, e resultante da questão aberta o desejo por uma maior capacitação, os mesmos atribuem grande relevância para a questão do reconhecimento e autorrealização no ambiente de trabalho.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que na atualidade, com a constante competitividade, o grande diferencial das organizações corresponde ao seu potencial humano. Com isso, faz-se necessária a constante motivação e observância do nível de satisfação e motivação dos colaboradores da empresa, a fim de que a mesma possa assim atingir seus objetivos.

A proposta deste relatório foi analisar o nível de motivação e satisfação em uma instituição bancária de Santana do Livramento, e visa contribuir para a organização, na medida em que possibilita que se conheçam melhor os níveis de satisfação e motivação dos colaboradores, bem como os destaques positivos e negativos ligados à temática, propondo-se ainda quais ferramentas podem auxiliar no processo de melhoria.

Sugere-se então que seja aproveitada a boa relação entre chefe e funcionário para a melhoria contínua do diálogo entre os mesmos, em prol de proporcionar um envolvimento cada vez maior de todos os membros da organização, onde estes se sintam então responsáveis pelo sucesso da empresa. Bem como, a realização de celebrações quando forem alcançadas as metas estabelecidas, para que os colaboradores se sintam mais motivados com as mesmas, e a reavaliação destas, quando necessário, a fim de identificar sua viabilidade e prazo de alcance. E principalmente, o apoio por parte dos gestores, na formação de seus colaboradores, bem como a verificação do processo adotado para promoções.

Newstrom (2008) afirma que ações positivas devem ser realizadas e constantemente reforçadas pela organização como meio de elevar o grau de satisfação nos funcionários.

Com base neste pensamento, acredita-se que a adoção das mudanças propostas anteriormente, pode refletir em resultados positivos a respeito da motivação e satisfação dos

funcionários da instituição, proporcionando assim a excelência do serviço prestado pelos mesmos.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

COELHO JUNIOR, F.A.; FAIAD, C. Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, 2012, pp. 111-121.

CUNHA, L. da V. **A motivação no trabalho como antecedente da satisfação, do comprometimento e do desempenho**: Um estudo em um hospital público. 2013. 180f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Maria, 2013.

CUNICO, S.L. **A motivação dos funcionários do Banco do Brasil**: Um olhar sobre a Agência de Guarapuava/PR. Monografia. 2007. 36f. (Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros) Programa de Pós-Graduação de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Curitiba 2007.

DELGADO, R.R.R. **A importância da motivação para o sucesso da organização**: O caso da sociedade cabo-verdiana de tabacos, S.A. 2011. 67f. Monografia (curso de Licenciatura em Contabilidade e Administração) - Mindelo, 2011.

GAGANDEEP, K. Perception of bank employees' towards working environment of selected Indian universal banks. In: **International Journal of Bank Marketing**, v. 33, n.1, p. 58-77. 2015. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/IJBM-10-2013-0117>> Acesso em: 05 jun. 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MAROTTO, E.D.A.; et al. Fatores motivacionais: Contribuição para o sucesso das empresas. **Revista Científica Intelletto**.- v.1, n.2, 2016- p.24-37

NEWSTRON, J.W. **Comportamento Organizacional**: O comportamento humano no trabalho, São Paulo: McGraw-Hill, 2008.

ROBBINS, S.P. **Comportamento Organizacional**. – 11ª. Ed- São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 2005

SIQUEIRA, M.M.M. **Medidas do comportamento organizacional**: Ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.