

Área Temática: Gestão de Pessoas

Satisfação com o trabalho de Servidores do INSS

AUTORAS

ELIS MAGALHÃES SANTOS DE FREITAS

Universidade Federal do Vale do São Francisco
elis-magalhaes@hotmail.com

MILKA ALVES CORREIA BARBOSA

Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF)
correiamilka@hotmail.com

MONIQUE COSTA DE ARAÚJO

Universidade Federal do Vale do São Francisco
monique.araujo7@gmail.com

Resumo

Este trabalho tem como objetivo descrever quais os aspectos que geram a satisfação com o trabalho dos servidores públicos da Gerência Executiva do Instituto Nacional do Seguro Social em Juazeiro\BA. Para tanto, é feita uma breve contextualização da Administração Pública no País. Na fundamentação teórica vê-se como se deu a evolução do pensamento organizacional e os conceitos de Satisfação com o Trabalho. O método de estudo foi o exploratório, envolvendo servidores da Organização escolhida, mediante aplicação de questionários. Para tabulação e análise dos resultados utilizou-se o software SPSS. Na análise do estudo, percebeu-se que a grande maioria dos servidores se sente satisfeita com o trabalho, sendo que aqueles com menos tempo na Organização, demonstraram maior grau de satisfação se comparado com os servidores mais antigos. Foi possível analisar, ainda, que as relações interpessoais são fatores decisivos para que esses servidores se sintam satisfeitos. Por fim, ressalta-se a importância e necessidades de novas pesquisas que possam ampliar os conhecimentos sobre satisfação no serviço público e que permitam avaliar como está a relação entre os servidores e a administração pública.

Palavras chaves: Satisfação com o Trabalho; Servidores Públicos; INSS.

Abstract

This paper aims to describe those aspects that generate satisfaction with the work of civil servants of the Executive Management of the National Insurance Institute in Juazeiro \ BA. To this end, there is a brief overview of Public Administration in the Country In the theoretical basis is seen as it was the evolution of organizational thinking and the concepts of satisfaction with the work. We use the method of exploratory study, involving servers Organization chosen by questionnaires. In the analysis of the study, it was realized that the vast majority of servers are satisfied with the work, and those with less time in the Organization, showed higher levels of satisfaction compared with the older servers. It was possible to analyze further that interpersonal relationships are key factors for these servers feel satisfied. Finally, we emphasize the importance and needs further research that may increase their knowledge about satisfaction in public service and to assess how the relation between the servers and public administration.

Key-words: Satisfaction with Work, Public Servants, INSS.

1. Introdução

Quando nos referimos ao termo trabalhador, há uma diferenciação no que diz respeito aos autônomos, prestadores de serviços às empresas privadas e servidores públicos, sejam eles na esfera federal, estadual ou municipal. Esses últimos são aqueles responsáveis por representar as ações do Estado através da consecução de suas atividades, configurando assim a prestação do serviço público.

Esse tipo de serviço surge sempre que o Estado assume direta ou indiretamente, mas de forma obrigatória, a missão de satisfazer as necessidades coletivas de uma determinada sociedade. Para Masagão (1977) o serviço público é toda atividade que o Estado exerce para cumprir os seus fins, para tanto o Estado dispõe dos poderes jurídico, executivo e também legislativo. Já Meirelles (1999) diz que o serviço público envolve a atividade prestada pela Administração e não pelo Estado, ficando excluídas as atividades jurisdicionais e legislativas.

O artigo 37 da Constituição Federal de 1988 apresenta os princípios básicos da Administração Pública, sendo eles: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. Considerando o disposto no *caput* do referido artigo, a Administração Pública direta e indireta de qualquer dos poderes da União, dos estados e dos municípios obedecerão a esses princípios.

Desta forma, vê-se que o administrador público está sujeito à legislação e às exigências do bem comum. O agente administrativo como indivíduo dotado da capacidade de atuar deve, ainda, distinguir o legal do ilegal, o justo do injusto, o conveniente do inconveniente, o oportuno do inoportuno e o honesto do desonesto, praticando, assim, o princípio da moralidade (VIEIRA *et al*, 2011).

O princípio da impessoalidade, também conhecido como princípio da finalidade, impõe ao servidor público que só pratique o ato para o seu fim legal. “E o fim legal é unicamente aquele que a norma de Direito indica, expressa ou virtualmente, como objetivo do ato, de forma impessoal” (VIEIRA *et al*, 2011, p. 04).

A Publicidade, por sua vez, é a divulgação oficial do ato para conhecimento público e início de seus efeitos externos. Por fim, a eficiência é o princípio mais moderno, que exige resultados positivos para o Serviço Público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros. Para tanto, as atribuições de uma função pública devem ser realizadas com competência, presteza, perfeição e rendimento funcional (IDEM, 2011).

Considera-se que para cumprir perfeitamente os princípios previstos na Constituição Federal de 1988, o servidor público precisa se sentir motivado a realizar seu trabalho com qualidade, estando satisfeito nesse. E sendo esse tipo de trabalho uma prestação de serviço ao interesse público e ao bem comum, essa ligação com a sociedade deve ser ainda mais evidente e mais gratificante para o servidor.

Muitas pessoas que trabalham em Instituições públicas sentem-se seguras financeiramente, devido à estabilidade que o tipo de vínculo empregatício permite. Entretanto, as práticas em Gestão de Pessoas não se restringem apenas as políticas de remuneração. Aliado a isso se tem outros fatores que contribuem para a satisfação ou não satisfação com o trabalho, ocasionando uma melhora ou piora na prestação dos serviços.

Sendo assim, o presente trabalho tem como **problema de pesquisa**: *Quais os principais aspectos que geram a satisfação com o trabalho dos servidores da Gerência Executiva do INSS em Juazeiro/BA?*

Nesse sentido, esta pesquisa buscou compreender como o relacionamento entre chefia e subordinados influencia a satisfação dos servidores no trabalho e compreender como o salário e as oportunidades de promoção influenciam a satisfação dos servidores no trabalho.

2. Revisão Bibliográfica

Para uma melhor compreensão do estudo analítico objeto deste trabalho, neste tópico é importante resgatar alguns temas, tais como a evolução do pensamento Organizacional, até se começar a pensar nos aspectos de satisfação com o trabalho.

2.1. Evolução do pensamento Organizacional

Como desdobramento das mudanças experimentadas pelo modelo agrícola predominante até a Revolução Industrial e em resposta à necessidade de maior eficiência nos processos industriais emergentes, a Escola Clássica surgiu, centrada na ideia da racionalidade ilimitada, e na ideia de Homo Economicus (SANTOS e VIEIRA, 2012).

De acordo com Motta e Vasconcelos (2004), o ser humano, antes, era considerado um ser simples e previsível. Nessa época, para garantir uma boa produtividade, ações de incentivos financeiros adequados, constante vigilância e treinamento, eram consideradas suficientes. O referido autor aborda ainda que:

Os problemas comportamentais e organizacionais, de acordo com a Escola Clássica de Administração, eram fruto da difícil operacionalização dos princípios de uma ciência da administração que estava sendo progressivamente construída. O importante era aperfeiçoar as regras e estruturas. A partir disso, os problemas se resolveriam (MOTTA e VASCONCELOS, 2004, p.34).

Entretanto, a partir dos anos 1920 outros estudiosos perceberam que o homem agia e reagia a outros elementos além do incentivo monetário. Surge, então, a Escola de Relações Humanas centrada na ideia do Homo social (SANTOS e VIEIRA, 2012). Motta e Vasconcelos (2004) abordam três características principais desse modelo: o homem é apresentado como um ser cujo comportamento não pode ser reduzido a esquemas simples e mecanicistas; o homem é, a um só tempo, condicionado pelo sistema social e pelas demandas de ordem biológica; todo homem possui necessidades de segurança, afeto, aprovação social, prestígio e auto-realização.

De acordo com Santos e Vieira (2012), com o aumento da complexidade e turbulência nas variáveis ambientais, especialmente a partir dos anos 1950, novos paradigmas administrativos ganharam destaque, entre os quais a abordagem sistêmica, a teoria da contingência e as teorias sobre o desenvolvimento organizacional. Surge então, a figura do Homo Complexo. Esse tem necessidades múltiplas, não só a necessidade de associação e filiação a grupos informais como propunha a Escola de Relações Humanas:

Além da inserção nos grupos informais, o conceito de homem complexo privilegia a necessidade humana de auto-realização a partir do exercício da atividade profissional. O trabalho passa a ser visto com a inserção social principal do indivíduo, que lhe fornece o sentido para suas ações e a medida de seu valor social (MOTTA e VASCONCELOS, 2004, p.73).

Segue quadro (01) que resume essa evolução do pensamento organizacional:

| TEORIA | AUTORES PRINCIPAIS | FOCO | ENFOQUES |
|---|---|------------------------|--|
| Administração científica (1903) | Frederick Taylor Henry Ford | Tarefa | Racionalização do trabalho no nível operacional |
| Teoria da burocracia (1909) | Max Weber | Estrutura | Organização formal burocrática; Racionalidade organizacional; |
| Teoria Clássica da Administração (1916) | Henri Fayol | Estrutura | Organização formal; Princípios gerais da administração. |
| Teoria das Relações Humanas (1932) | Elton Mayo Victor Vroom | Pessoas | Organização informal; Motivação, liderança e comunicações; Dinâmica de grupo |
| Teoria Estruturalista (1947) | Levi-Strauss Karl Marx Max Weber | Estrutura | Múltipla abordagem; Organização formal e informal; Análise intra-organizacional e interorganizacional. |
| Teoria dos Sistemas (1951) | Ludwig Von Bertalanffy | Ambiente | Organização auto-reguladora; Sistema aberto |
| Abordagem sociotécnica (1953) | E. Trist F. Emery | Ambiente Tecnologia | Mudança organizacional planejada; Abordagem de sistema aberto |
| Teoria Neoclássica da Administração (1954) | Peter F. Drucker Enerst Dale Harold Koontz Cryril O'Donnel | Estrutura | Análise intraorganizacional e análise ambiental Abordagem sistema aberto |
| Teoria Comportamental (1957) | McGregor Maslow Herbert Simon Herzberg | Pessoas | Estilos de Administração Teoria das decisões Integração dos objetivos organizacionais com os individuais |
| Teoria do Desenvolvimento Organizacional (1962) | Leland Bradford | Pessoas | Mudança organizacional planejada; Abordagem de sistema aberto. |
| Teoria da contingência (1972) | A. Chandler Jr | Ambiente Tecnologia | Análise ambiental Abordagem de sistema aberto (imperativo ambiental) |
| Novas abordagens na administração (1990) | Adam Smith David Ricardo | Competitividade | Caos e complexidade; Aprendizagem organizacional; Capital Intelectual. |

Tabela 01: Evolução do pensamento organizacional

Fonte: Duran, 2011, p. 01

Dessa forma, considera-se que a partir de uma visão mais humanística, a valorização do funcionário como recurso vivo e inteligente, provido de sentimentos e necessidades próprios, e não meros fatores de produção foi notória. Esses aspectos relacionados ao comportamento organizacional, em especial no que se refere à satisfação com o trabalho, objeto desta pesquisa, quando estudados no ambiente do serviço público, precisam ser analisados de maneira a incorporar características inerentes à cultura do serviço público, visto que :

O Estado é, de longe, o maior empregador do país. Nesse sentido, garantir que as pessoas que atuam na esfera pública se engajem na melhoria crescente dos processos, apliquem elevado grau de profissionalismo em suas ações e busquem continuamente a defesa dos interesses do cidadão é crucial no sentido de viabilizar o "choque" ou transformação da gestão no setor público (LINS e COLPO, 2009 apud SABACK, 2010, p. 07).

De acordo com Vieira *et al* (2011), no contexto da administração pública, ainda é possível verificar um distanciamento da moderna Gestão de Pessoas. E esse fato motiva alguns indivíduos a buscar novas práticas que possam ser aplicadas aos servidores públicos a fim de tentar mudar o cenário *taylorista* que prevalece nessas organizações.

Os referidos autores ressaltam como é importante que a nova visão organizacional comece a serem revistas pelos dirigentes de instituições públicas. Pois com a evolução das técnicas e práticas de administração e o aperfeiçoamento das teorias sobre comportamento organizacional, a ação da área de Gestão de Pessoas deve ser cada vez mais orientada para a atração, fixação, motivação, treinamento, desenvolvimento e encaminhamento de pessoas, a fim de gerar satisfação com o trabalho.

Tanto nas instituições públicas quanto nas demais organizações, as pessoas precisam ser vistas como um recurso estratégico capaz de produzir um diferencial em busca da efetividade organizacional e não apenas como um recurso operacional que precisa se tornar mais eficiente (VIEIRA et al, 2011, p. 08).

Continuando a revisão bibliográfica, serão descritas abaixo alguns construtos principais relacionados ao tema da satisfação no ambiente de trabalho, servindo de base para a análise dos resultados.

2.2. Satisfação com o Trabalho

Zanelli *et al* (2004, p. 301) afirmam que “Durante as décadas de 1960 e 70, ocorreram alterações significativas na compreensão de fatores capazes de influenciar resultados organizacionais advindos da força de trabalho”. Esses autores relatam ainda, que várias pesquisas objetivam proporcionar um embasamento para se entender o comportamento humano no trabalho, bem como, a satisfação e envolvimento com as tarefas que desempenham.

Robbins (2005, p. 66) define a satisfação com o trabalho como “a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza”. Vê-se que quanto mais os funcionários de uma organização estão envolvidos com as atividades que desenvolvem, se torna mais fácil a redução de custos e aumento de lucros das empresas por meio da manutenção desses trabalhadores satisfeitos e, conseqüentemente, estáveis na organização, produtivos e frequentes no trabalho.

Segundo Zanelli *et al* (2004), existem pontos distintos no que tange à dimensionalidade desse assunto. Alguns acreditam que o conjunto de reações específicas a vários componentes do trabalho é que são capazes de gerar satisfação ou insatisfação no indivíduo, sendo essa, uma visão multidimensional; assim, os principais fatores que influenciam são: chefia, colegas de trabalho, o próprio trabalho (cargo ocupado), salário e oportunidades de promoção.

Por sua vez, aqueles que possuem uma visão unidimensional, defendem que a satisfação no trabalho é uma atitude geral em conseqüência do trabalho como um todo, não considerando relevante a quantificação e aspectos específicos do trabalho (ZANELLI *et al*, 2004).

Estudiosos avaliam, ainda, o impacto da satisfação com o trabalho sobre a produtividade, o absenteísmo, a rotatividade e o desempenho dos funcionários. Robbins (2005) mostra que quando se trata do nível individual a produtividade é que gera a satisfação; entretanto, no nível organizacional vê-se que organizações com funcionários mais satisfeitos tendem a ser mais eficazes do que as com funcionários com menos grau de satisfação.

Quanto ao absenteísmo, esse mesmo autor aborda que há uma relação negativa entre satisfação e absenteísmo. Funcionários satisfeitos procuram faltar menos ao trabalho em casos evitáveis, enquanto àqueles insatisfeitos buscam em qualquer oportunidade, mesmo nos momentos evitáveis, motivos de não irem desenvolver suas atividades.

No que tange à rotatividade, observa-se que essa também está negativamente relacionada à satisfação. “A evidência indica que um importante redutor da relação entre satisfação e rotatividade é o nível de desempenho do trabalhador” (ROBBINS, 2005, p. 69). A tendência dos funcionários mais satisfeitos continuarem no emprego é bem maior, devido o reconhecimento deles, que é manifestado através de elogios, promoções e outras recompensas que os motivam a continuarem na organização.

Percebe-se, portanto, que os gestores de pessoas precisam elaborar estratégias na organização que estimulem e tornem os indivíduos satisfeitos e envolvidos com o trabalho, para dessa maneira, obterem resultados positivos, tais como: alta produtividade, alto

desempenho, baixo absenteísmo e baixa rotatividade; como mostra de forma sintética, a figura (01) a baixo:



Figura 01: Conseqüências dos vínculos com o trabalho para a organização
Fonte: Zanelli *et al* , 2004, p. 302.

Alguns pesquisadores abordam também que a satisfação é um resultado ou conseqüência de experiências pessoais no meio organizacional que influencia na vida social do indivíduo, podendo representar um forte indicador de influencias do trabalho e vida familiar ou até de interação entre trabalho e vínculos afetivos pessoais. Zanelli *et al* (2004, p. 302) ressalta ainda que:

Esse conjunto de argumentos para justificar a relevância de satisfação no trabalho não reflete a preocupação com a efetividade e a competitividade organizacionais, mas uma concepção social segundo a qual trabalhador satisfeito com seu trabalho pode se tornar uma pessoa com mais possibilidades de ser um cidadão integrado à sociedade, a sua família e apresentar melhores índices de bem-estar físico e mental.

Além dos aspectos já apresentados como conseqüência da satisfação dos funcionários, vê-se ainda que o trabalhador satisfeito é mais predisposto a reconhecer positivamente a organização, falando bem dessa, ajudando os colegas; e está mais disposto a ir além de suas obrigações cotidianas, pois, procuram retribuir suas vivências positivas. (ROBBINS, 2005).

Esse autor aborda ainda que “a satisfação influencia a cidadania organizacional, mas por meio da percepção de justiça” (p.69). É perceptível que quando o funcionário vê justiça nos procedimentos da empresa, na relação com os chefes, na questão da remuneração, do tratamento que recebe e se é reconhecido pelo que desenvolve, cria-se a confiança e a satisfação só tende a aumentar.

Com tudo que foi abordado até então, acredita-se que a satisfação dos funcionários em relação às atividades que desenvolvem, além de gerar grandes benefícios para a organização, gera também, um maior envolvimento e vínculo com o trabalho. Sendo esse aspecto, explicado da seguinte maneira:

Dentro da perspectiva psicológica, algumas condições favoráveis do contexto organizacional, tais como o significado do trabalho e a adequação da supervisão, desencadeariam o processo de envolvimento com o trabalho. Na visão sociológica, seria o processo de socialização do indivíduo que permitiria a ele introjetar ou incorporar os valores e as normas sociais relativas ao trabalho, levando-o a aceitar as regras do sistema organizacional e a pautar sua conduta no trabalho a partir delas. (ZANELLI, 2004, p. 305).

Em relação à insatisfação dos funcionários com o trabalho, vê-se que essa, gera conseqüências, na maioria das vezes ruins, para o próprio e principalmente, para a organização. Sendo assim, essa insatisfação pode ser expressa de diferentes formas, segundo Robbins (2005). Uma delas é a busca de um novo emprego, acarretando no abandono da

empresa por parte do funcionário; outra pode ser a negligência, e é aí que entra a questão do absentismo, a redução do empenho e etc.

Esses funcionários insatisfeitos podem ainda, tentar melhorar as condições, com sugestões de melhorias, discussão dos problemas com os superiores e outras formas de comunicação. A lealdade é também outra forma de tentar resolver problemas de insatisfação, dessa maneira, o funcionário espera passivamente que as condições melhorem, acreditando que seus dirigentes irão perceber o que é certo se fazer.

Desta forma, Robbins (2005) elabora o seguinte quadro de respostas para a insatisfação com o trabalho, apresentado na figura (02) a seguir:

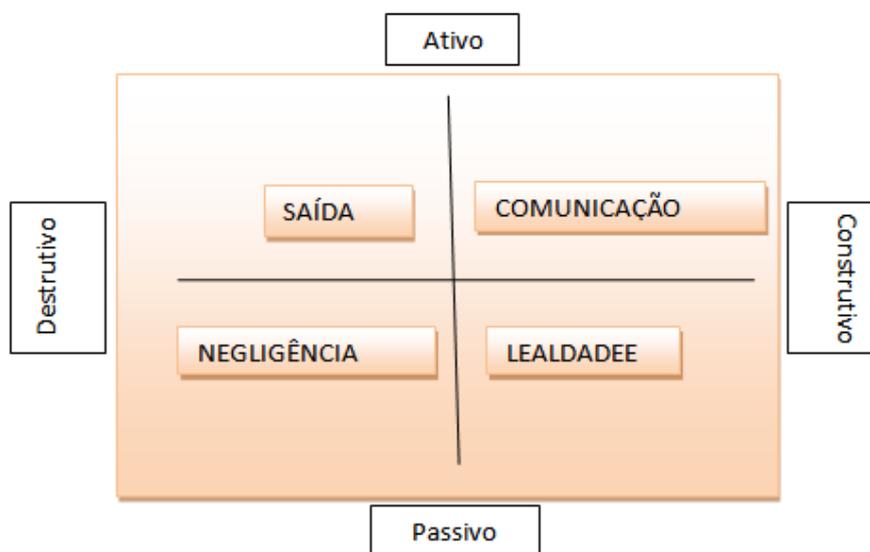


Figura 02: Respostas para a Insatisfação com o Trabalho.
Fonte: ROBBINS 2005, p. 70.

Analisa-se, portanto, o quão é importante para qualquer empresa ter funcionários que gostem do que fazem, e conseqüentemente façam com prazer e satisfação, visto que as pessoas são o principal “recurso” dentro da organização. Deste modo, torna-se necessário que os gestores motivem e incentivem esses funcionários.

3. Metodologia

A pesquisa realizada pode ser caracterizada como descritiva e qualitativa. Segundo Vergara (2006) a pesquisa descritiva mostra peculiaridades de determinada população ou fenômeno; não tendo obrigação de explicar os fenômenos apresentados, ainda que sirva de embasamento para tal explicação.

Cooper e Schindler (2003) mostram ainda que os estudos descritivos atendem a diversos objetivos de pesquisa: descrições de fenômenos ou características associadas com a população-alvo; estimativa das proporções de uma população que tenham essas características e descoberta de associações entre as diferentes variáveis. Desta forma, parte importante do presente pesquisa foi a descrição de dados para buscar compreensão do fenômeno em estudo.

Quanto aos meios, a pesquisa pode ser considerada de campo e conduzida sob a forma de estudo de caso. De campo, porque foram coletados dados primários na organização em estudo. Considera-se um estudo de caso, pois de acordo com YIN (2005) utiliza-se o estudo de caso como estratégia de pesquisa, para contribuir com o conhecimento que temos de fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupo, além de outros fenômenos relacionados aos aspectos de satisfação com o trabalho dos servidores da Gerência Executiva do INSS em Juazeiro-BA.

O tipo de amostra desse trabalho é não probabilística. Esse tipo de amostra, segundo Cooper e Schindler (2003), pode ser por conveniência, por julgamento, por quota, ou ainda amostragem bola de neve. A pesquisa desenvolvida utilizou-se do primeiro método para quem selecionar os servidores que responderam aos questionários.

Assim, foram aplicados 43 questionários com servidores da Gerência Executiva, sendo 08 da área de logística; 04 da Seção de Orçamentos, Finanças e Contabilidade; 06 da Seção Operacional de Gestão de Pessoas; 09 do Serviço de Benefícios; 04 da Seção de Saúde do Trabalhador; 04 da Agência da Previdência Social Atendimento Demanda Judicial; 03 da Procuradoria; 01 da Seção de Atendimento; o Gerente Executivo e 03 não responderam qual a Seção em que trabalham. Os 03 primeiros questionários serviram como pré-teste, ficando claro que foram interpretados de maneira correta, não apresentando problemas.

O instrumento de coleta de dados foi confeccionado na forma de questionário, com base no referencial teórico apresentado. Conforme Roesch (2006) o questionário é um instrumento de pesquisa que procura mensurar algo. No caso do presente trabalho foi o grau de satisfação dos servidores da Gerência Executiva do INSS em Juazeiro/BA.

Sendo assim, o questionário foi elaborado utilizando como modelo de Siqueira et al (2008), contendo 17 questões. O questionário foi dividido em 03 partes, sendo elas: dados do respondente; satisfação com o trabalho; e grau de satisfação. Após aplicação dos questionários, utilizou-se o Software SPSS para tabulação e análise dos dados.

4. Análise dos Resultados

4.1 Caracterização da Organização

O INSS é uma instituição autárquica, vinculada ao Ministério da Previdência Social (MPS) com a definição jurídica estabelecida no Decreto-Lei nº 200/67. Compete ao INSS a operacionalização do reconhecimento dos direitos da clientela do Regime Geral de Previdência Social (RGPS), que atualmente abrange mais de 40 milhões de contribuintes.

O Instituto possui em seu quadro administrativo quase 40 mil servidores ativos, lotados em todas as regiões do País, que atendem presencialmente mais de 4 milhões de pessoas todos os meses. Conta com uma rede altamente capilarizada, de cerca de 1,2 mil unidades de atendimento, as chamadas Agências da Previdência Social (APS), presentes em todos os estados da Federação. Abaixo, vê-se o Organograma geral do INSS:

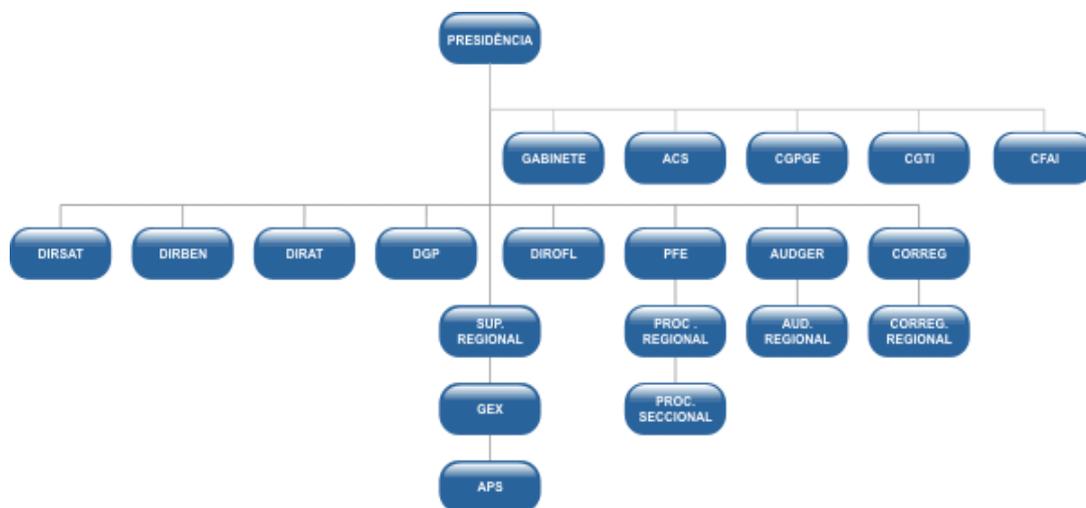


Figura 03: Organograma Geral do INSS

Fonte: Sítio da Previdência Social.

A Previdência Social trata-se de um mecanismo democrático, que ajuda a minimizar as desigualdades sociais. A renda transferida pela Previdência é utilizada para assegurar o sustento do trabalhador e de sua família quando ele perde a capacidade de trabalho por motivo de doença, acidente, gravidez, prisão, morte ou idade avançada.

A missão da Previdência Social é “garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com o objetivo de promover o bem-estar social” (MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, 2012, p. 15). Por sua vez, tem como visão de futuro “ser reconhecida como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade dos regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento” (MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, 2012, p. 16). Segue abaixo, o mapa de direcionadores estratégicos da Instituição:



Figura 02: Direcionadores Estratégicos do Instituto Nacional do Seguro Social
Fonte: Sítio da Previdência Social.

A Gerência Executiva do INSS em Juazeiro/BA é composta pelos seguintes setores: Logística; Procuradoria; Seção de Benefícios; Seção de Atendimento; Seção Operacional de Gestão de Pessoas; Seção de Orçamento, Finanças e Contabilidade; Seção de Saúde do Trabalhador; Agência da Previdência Social Atendimento Demanda Judicial e o Gabinete do Gerente executivo.

4.2 Perfil dos Respondentes

Dos 50 servidores que estão trabalhando efetivamente na Gerência Executiva do INSS em Juazeiro, 43 responderam ao questionário, sendo que 65% destes são homens e 35% são mulheres; a faixa etária desses servidores é bem variada, entretanto, a maioria tem entre 30 e 50 anos. 57,5% são casados, 32,5% solteiros, e quanto à escolaridade 70% possuem ensino superior completo, sendo que 50% destes possuem especialização, os demais não terminaram o ensino superior e uma pequena parcela possui apenas o ensino médio.

A renda deles varia entre 05 e 10 salários mínimos, apenas 25,58% tem uma renda maior que 10 salários mínimos e 2,326% afirmam que possui uma renda menor que 05 salários mínimos, conforme o gráfico (01) abaixo.

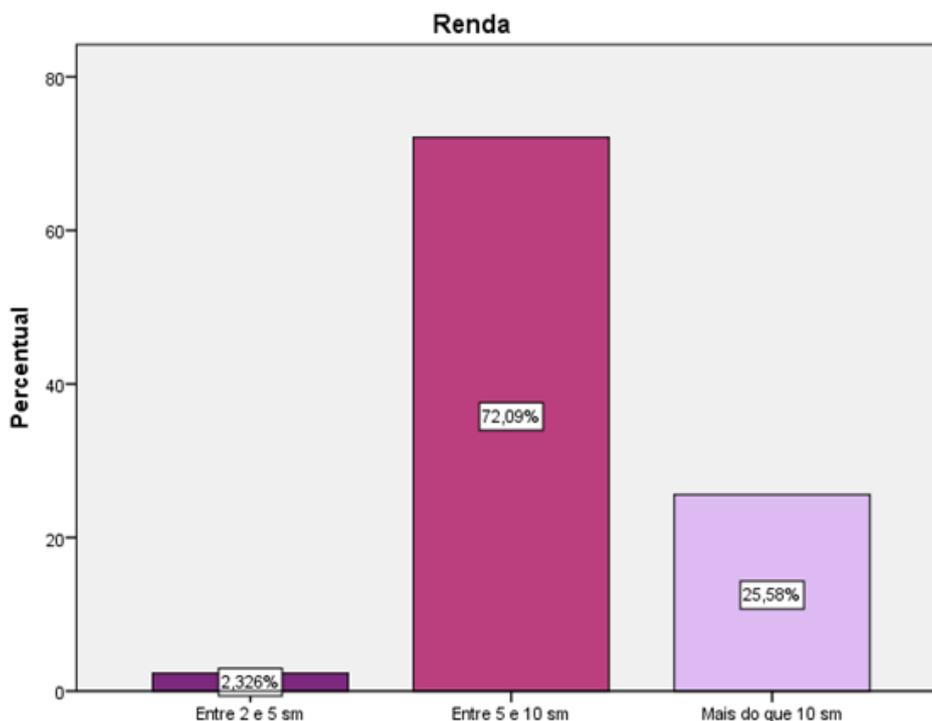


Gráfico 01: Renda dos Servidores do INSS
Fonte: Pesquisa de Campo - 2012

4.3 Satisfação com o Trabalho

Quando perguntado sobre o grau de satisfação com o trabalho, 74,4% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos. Corroborando com a ideia de Zanelli *et al* (2004), foi possível verificar que o conjunto de reações específicas a vários componentes do trabalho é que são capazes de gerar satisfação ou insatisfação no indivíduo, sendo essa, uma visão multidimensional; onde os principais fatores que influenciam são: chefia, colegas de trabalho, o próprio trabalho (cargo ocupado), salário e oportunidades de promoção.

Desta forma, foi percebido que os motivos que geram satisfação com o trabalho são, principalmente, aqueles referentes às relações interpessoais. 80% estão satisfeitos com o espírito de colaboração dos colegas de trabalho; 87,5% estão satisfeitos com o tipo de amizade que os colegas demonstram e 92,5% estão satisfeitos com a maneira como se relaciona com os colegas de trabalho.

De acordo com Robbins (2005), o trabalhador satisfeito é mais predisposto a reconhecer positivamente a organização, falando bem dessa. Entretanto, essa afirmação pode ser contestada em relação aos servidores satisfeitos do INSS. Conforme mostra o gráfico (02) abaixo, os servidores satisfeitos, na sua maioria, não costumam falar bem; visto que mais de 50% afirmaram que nunca ou quase nunca elogiam o trabalho para outras pessoas.

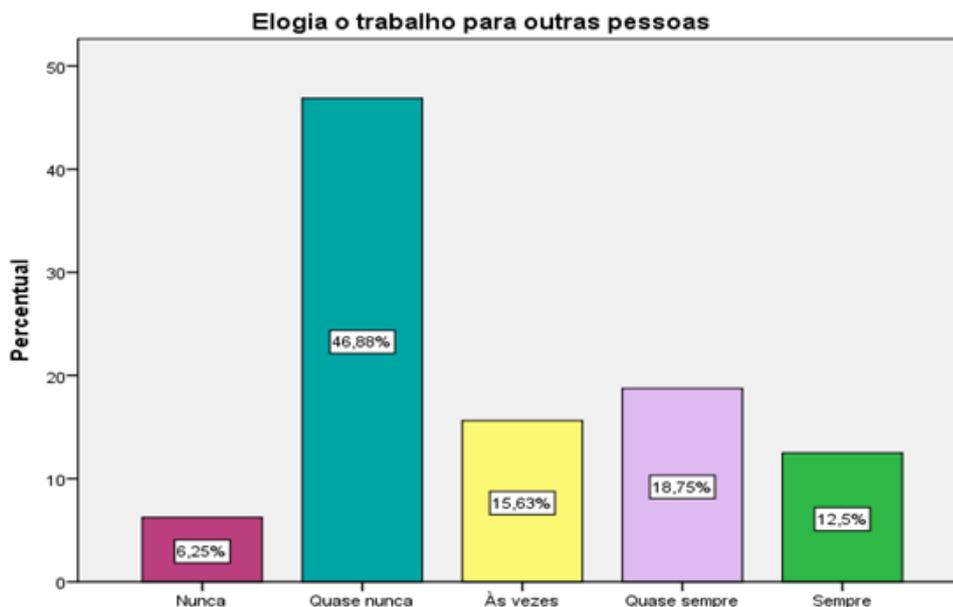


Gráfico 02: Relação entre trabalhadores satisfeitos e elogio ao trabalho
Fonte: Pesquisa de campo – 2012

Robbins (2005) afirma que funcionários satisfeitos procuram faltar menos ao trabalho em casos evitáveis, enquanto àqueles insatisfeitos buscam em qualquer oportunidade, mesmo nos momentos evitáveis, motivos para não irem desenvolver suas atividades. Conforme mostra o gráfico (03) abaixo, os servidores satisfeitos e mesmo aqueles que se sentem pouco satisfeitos, em sua grande maioria, afirmam que só faltam ao trabalho em casos extremos, quando não se pode evitar; e alguns ainda afirmam que nunca faltam ao trabalho.

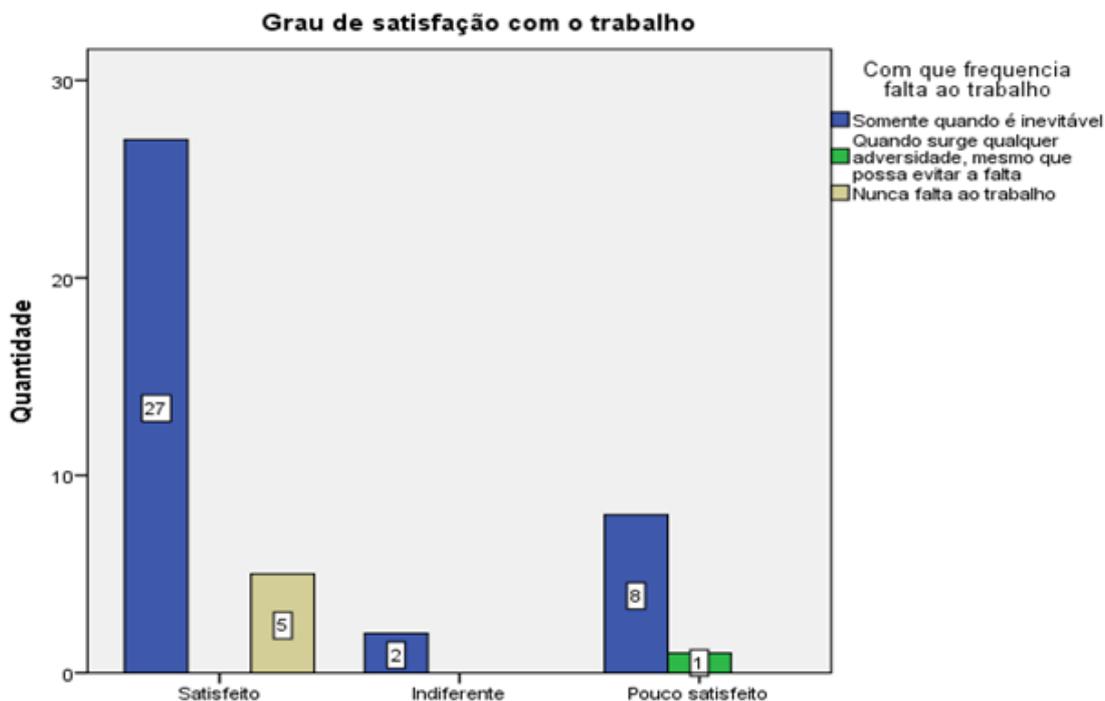


Gráfico 03: Relação entre o grau de satisfação com a frequência que falta ao trabalho
Fonte: pesquisa de campo – 2012

Corroborando com a abordagem proposta por Zanelli et al (2004), aproximadamente 70% dos respondentes, concordam que quando estão satisfeitos se sentem melhor fisicamente e mentalmente e, concordam também que quando se sentem assim, o desempenho aumenta significativamente.

Para Robbins (2005), funcionários insatisfeitos procuram uma, dentre as seguintes opções: Saída; comunicação; negligência ou lealdade. Quando questionado quais dessas opções buscariam, caso se sentissem totalmente insatisfeitos com o trabalho, verificou-se que a maioria procuraria solucionar o problema através da comunicação.

Esse fato pode estar relacionado justamente com a questão de a relação interpessoal ser bastante valorizada na Gerência Executiva do INSS em Juazeiro-BA. Visto que, esse é um fator que gera satisfação constante dos servidores, conforme abordado anteriormente. O gráfico (04) abaixo corrobora as informações apresentadas.

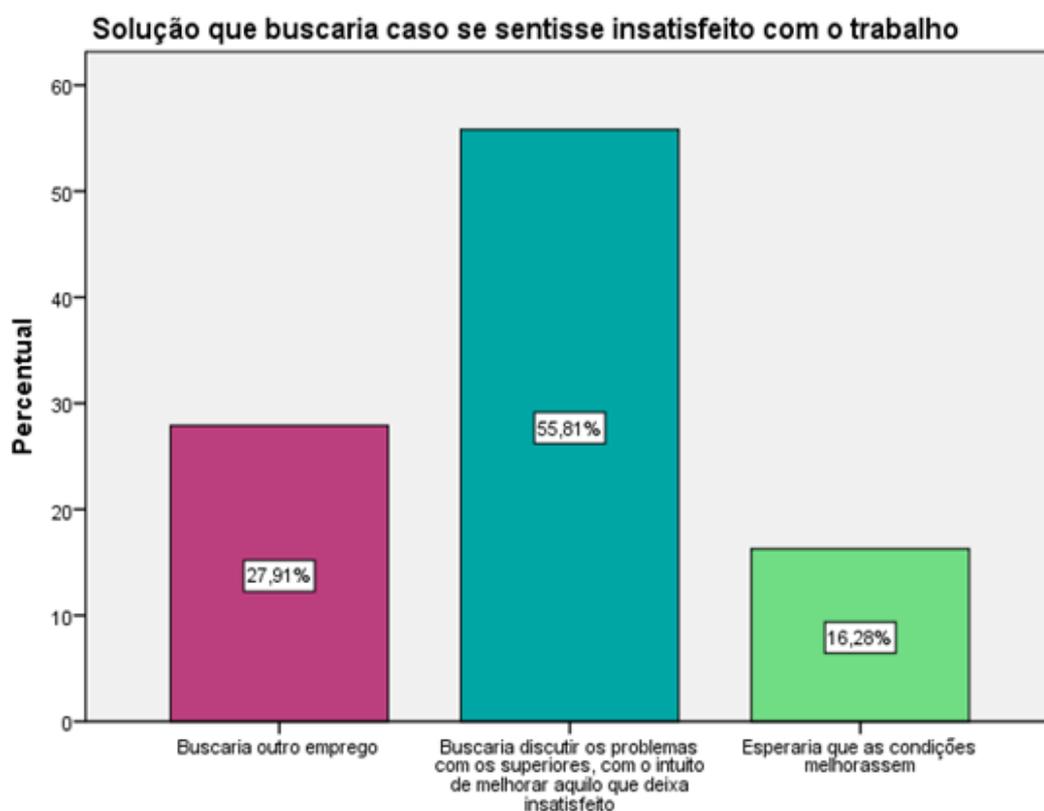


Gráfico 04: Solução que buscaria caso se sentisse insatisfeito com o trabalho
Fonte: Pesquisa de campo – 2012

Quando questionado qual a ordem dos fatores que mais geram satisfação com o trabalho, foram apresentados os seguintes fatores: bom relacionamento com o Gerente Geral e os colegas de trabalho; bom relacionamento com os clientes; função desempenhada; salário e oportunidade de promoção. Percebeu-se que os fatores que menos deixam os servidores da Gerência Executiva do INSS em Juazeiro-BA satisfeitos são o salário recebido, e as oportunidades de promoção. 83,4% dos entrevistados consideraram esses dois fatores como os últimos no ranking de satisfação.

Os fatores considerados como mais importantes para a satisfação com o trabalho foi o bom relacionamento com os cidadãos e o bom relacionamento com o Gerente Geral e os colegas de trabalho. Esse último fator corrobora ainda com o fato dos servidores terem se mostrado bastante satisfeitos com as relações interpessoais na Organização.

Com o estudo realizado, foi possível analisar ainda que os servidores que trabalham a menos tempo no INSS, se sentem mais satisfeitos, se comparado com aqueles que estão a mais tempo. O gráfico (05) a seguir, demonstra essa relação entre satisfação e tempo de serviço.

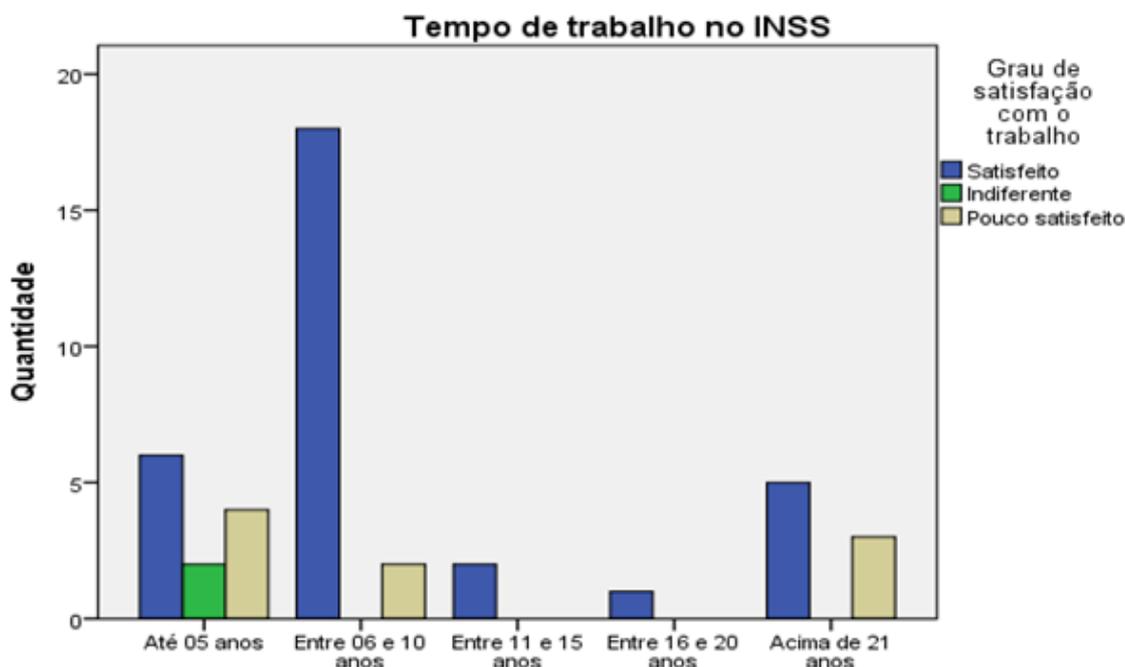


Gráfico 05: Relação entre tempo de trabalho no INSS e grau de satisfação com o trabalho
Fonte: Pesquisa de campo – 2012

5. Conclusão

Estudar o tema satisfação é uma provocação, tendo em vista as nuances e complexidade do assunto. Para pesquisar sobre o comportamento humano é preciso, apesar de toda a exatidão e discernimento que devem estar presentes em qualquer pesquisa, considerar que é também um espaço para a subjetividade. O objetivo desse trabalho, portanto, foi analisar quais os aspectos que geram a satisfação dos servidores da Gerência Executiva do INSS em Juazeiro-BA.

É visível que cada vez mais o funcionário deixa de ser uma simples peça do maquinário para se tornar um capital intelectual, ou trabalhador do conhecimento. As Organizações têm passado a enxergar os funcionários de outra forma, começam a entender que a valorização do capital humano é essencial para conquistar os resultados desejados.

Desta forma percebe-se que a valorização e investimento no profissional é um dos pontos principais para o bom desempenho de qualquer Organização, com um programa bem estruturado de Gestão de Pessoas. Assim sendo, para o bom desempenho de suas funções, os funcionários precisam se sentir motivados e satisfeitos com o trabalho.

Feitas essas considerações, os resultados obtidos na pesquisa apontam que a grande maioria dos servidores se sentem satisfeitos com o trabalho, sendo que aqueles com menos tempo na Organização, demonstraram maior grau de satisfação se comparado com o servidores mais antigos. Foi possível analisar, ainda, que as relações interpessoais são fatores decisivos para que esses servidores se sintam satisfeitos.

A amostra pesquisada, por ser composta somente de uma amostra de Servidores, não permite a extrapolação dos resultados para toda a composição da Gerência Executiva do INSS em Juazeiro-BA, incluindo as Agências. No entanto pode ser utilizada para nortear futuras pesquisas de motivação e satisfação nessa organização, especialmente pelo fato deste tema ter se mostrado fundamental para a gestão estratégica de recursos humanos.

Como recomendação, deveria ser aplicada uma pesquisa mais ampla, que contemplasse a totalidade dos servidores abrangidos pela Gerência Executiva do INSS em Juazeiro-BA (Agências da Previdência Social), visto que a pesquisa aplicada foi restrita, mas oferece a base para um novo estudo. Isto poderia subsidiar fortemente a gestão de recursos humanos de forma mais eficiente. Recomenda-se ainda, uma pesquisa que contemple o tema motivação na mesma Organização.

6. Bibliografia

- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.
- BRASIL, Ministério da Previdência Social do. **Histórico da Previdência Social**. Disponível em <<http://www.previdencia.gov.br/index.php>>. Acesso em 30 de abril de 2012.
- BRASIL, Ministério da Previdência Social do. **Gestão Estratégica: Transformando partes para formar o todo – Plano Estratégico, 2012 – 2015**.
- COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração**. Trad. Luciana de Oliveira da Rocha. – 7 ed. – Porto Alegre: Bookman, 2003.
- DURAN, Cristiana. **Teorias de Administração do Clássico ao Caos**. Disponível em: <<http://do7heevolution.blogspot.com.br/2011/02/teorias-de-administracao-do-classico-ao.html>>. Acesso em 10 de maio de 2012.
- MASAGÃO, Mario. **Curso de Direito Administrativo**. 6ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1977 p. 240.
- MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.
- MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia de. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning, 2004.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11 ed.- São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- SABACK, Maria Fernanda de Almeida. **Gestão de Pessoas na Administração Pública: Elementos que impactam no desempenho do servidor público da Câmara dos Deputados**. Projeto de Pesquisa, Brasília: 2010.
- SANTOS, Claudemir Inacio dos; VIEIRA, Naldeir dos Santos. **Aprendizagem Organizacional: do taylorismo ao ócio criativo**. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos08/388_Aprendizagem%20organizacional_do%20taylorismo%20ao%20ocio%20criativo.pdf>. Acesso em 11 de maio de 2012.
- SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; TAMAYO, Álvaro [et al]. **Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7 ed. – São Paulo : Atlas, 2006.
- VIEIRA, Carolina Belli; BOAS, Ana Alice Vilas; ANDRADE, Rui Otavio Bernardes de; OLIVEIRA, Elias Rodrigues de. **Motivação na Administração Pública: considerações teóricas sobre a aplicabilidade dos pressupostos das teorias motivacionais na esfera pública**. Revista ADMpg Gestão Estratégica, 2011.
- YIN, Robert K. **Estudo de caso: Planejamento e métodos**. 3. ed. – Porto Alegre: Bookman, 2005.
- ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio

Bittencourt (Org). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.