

A RELAÇÃO ENTRE O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA E A SATISFAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NA SECRETARIA DE FINANÇAS DO MUNICÍPIO DE BAIXO GUANDU-ES

Luíny Maggione de Jesus¹
Danielle Braun Calavotte Cozer²

Resumo: A eficiência é um dos princípios constitucionais que norteiam o agir da Administração Pública. Dessa forma, sempre se espera o melhor desempenho no exercício das atribuições estatais, bem como o alcance da qualidade, presteza e economicidade na prestação do serviço público. Diante disso, este trabalho teve como objetivo geral analisar o impacto da satisfação do servidor público da Secretaria de Finanças do município de Baixo Guandu-ES em relação à efetivação do princípio da eficiência. Assim, por meio da análise quanti-qualitativa fundamentada em publicações científicas e nos resultados obtidos através da aplicação de questionário composto por 16 questões para 19 servidores lotados na Secretaria em análise, buscou-se identificar se há relação entre a satisfação laboral e o cumprimento do princípio da eficiência. Ao final do estudo, os resultados explicitaram a necessidade de uma reavaliação salarial e das práticas de reconhecimento profissional aplicadas no setor pesquisado, a fim de alcançar a satisfação do servidor no cargo ocupado e, conseqüentemente, melhorar a efetivação do princípio da eficiência.

Palavras-chave: Administração Pública. Eficiência. Satisfação.

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE PRINCIPLE OF EFFICIENCY AND SATISFACTION OF PUBLIC SERVANTS: A CASE STUDY IN THE FINANCE DEPARTMENT OF BAIXO GUANDU-ES

Abstract: Efficiency is one of the constitutional principles that guide the actions of the Public Administration. Thus, the best performance in the exercise of its duties is always expected, as well as the achievement of quality, speed, and economy in the provision of public service. In view of this, the general objective of this study was to analyze the impact of the satisfaction of the public servant of the Finance Department of the city of Baixo Guandu-ES in relation to the implementation of the Principle of Efficiency. Thus, by means of a quanti-qualitative analysis based on scientific publications and on the results obtained through the application of a questionnaire consisting of 16 questions to 19 public servants assigned to the Secretariat under analysis, we sought to identify whether there is a relationship between job satisfaction and compliance with the Principle of Efficiency. At the end of the study, the results showed the need for a re-evaluation of salaries and of the professional recognition practices applied in the researched sector, in order to achieve the satisfaction of the servant in the position held and, consequently, to improve the effectiveness of the Principle of Efficiency.

Keywords: Public administration. Efficiency. Satisfaction.

¹ Aluna do Curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal do Espírito Santo, campus Colatina. luinymaggione@gmail.com

² Orientadora. Professora de Direito e Filosofia do Instituto Federal do Espírito Santo, campus Colatina. danielle.cozer@ifes.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal (CF) de 1988, por meio do Art. 37, traz explicitamente os cinco princípios orientadores da atuação da Administração Pública, sendo um deles o princípio da eficiência. De acordo com Chiavenato (2004), a eficiência no trabalho consiste em executar o ato administrativo bem e corretamente. Neste sentido, um trabalho eficiente é aquele que foi bem executado. Com a ascensão da abordagem humanística no trabalho, as organizações passaram a buscar alinhamento de suas necessidades com as de seus colaboradores. Para Robbins (2005), o conhecimento do comportamento humano no contexto organizacional tem por objetivo o desenvolvimento de estratégias que visem melhorar a eficiência e a presteza no serviço público. Portanto, nota-se que para que exista uma Administração Pública eficiente é necessário administrar os recursos humanos da melhor forma possível.

A busca pela satisfação do trabalhador é um desafio comumente enfrentado pelas organizações, sejam elas públicas ou privadas. Cada vez mais as empresas vêm buscando oferecer um bom clima organizacional, considerando que o nível de satisfação do colaborador em seu ambiente de trabalho afeta diretamente o seu desempenho (ROBBINS, 2005). Dessa forma, considerando a demanda pela qualidade e boa utilização dos recursos públicos, os recursos humanos da Administração Pública necessitam de atenção, tendo em vista que o nível de satisfação do servidor com o seu trabalho é um fator que pode impactar no rendimento de suas atividades e em sua eficiência organizacional.

Partindo dessa explanação, este trabalho tem como objetivo analisar o impacto da satisfação do servidor público da Secretaria de Finanças do município de Baixo Guandu-ES sobre a efetivação do princípio da eficiência. Para tal, os objetivos específicos desta pesquisa são: i) Identificar e caracterizar o servidor público da Secretaria de Finanças do município de Baixo Guandu-ES; ii) Identificar e avaliar o grau de satisfação do servidor público da Secretaria de Finanças do município de Baixo Guandu-ES; iii) Definir e caracterizar o princípio da eficiência; iv) Comparar o grau de satisfação do servidor público da Secretaria de Finanças do município de Baixo Guandu-ES com a efetivação do princípio da eficiência.

Devido a possibilidade de correlação direta entre o nível de satisfação do servidor e a efetivação do princípio da eficiência, essa pesquisa justifica-se através da necessidade de identificação dos fatores que geram maior ou menor satisfação no trabalho. Identificados esses, será possível a construção de propostas que busquem reduzir variáveis insatisfatórias e promover o desenvolvimento de um melhor desempenho organizacional.

Para atingir os fins almejados por esse estudo, realizar-se-á uma pesquisa descritiva com abordagem quanti-qualitativa dos resultados obtidos através da aplicação de questionário aos servidores da Secretaria de Finanças, contendo 16 questões totais. As questões fechadas serão avaliadas através de uma escala *Likert* de concordância e as questões abertas através do método qualitativo de análise de conteúdo.

Acrescenta-se ainda que, para que se possa alcançar a finalidade estabelecida, foi necessário definir a Administração Pública e seus princípios, satisfação no trabalho e satisfação do servidor público, além de perfilar e descrever aspectos e agentes da Secretaria de Finanças do município de Baixo Guandu-ES.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A expressão “Administração Pública”, em sentido formal e grafada com as primeiras letras maiúsculas, constitui o conjunto de órgãos e agentes estatais no exercício da função administrativa - seja nos poderes Executivo, Judiciário, Legislativo ou em qualquer outra estrutura estatal (CARVALHO, 2017). Por sua vez, “administração pública”, em sentido material e grafada em letra minúscula, trata-se do conjunto de atividades desempenhadas pelo Estado para a prestação dos serviços públicos (CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE, 2011).

Acrescenta Di Pietro (2018) que, “Administração Pública”, em sentido estrito, compreende subjetivamente, as pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos que desempenham a função administrativa e objetivamente, a atividade administrativa desempenhada por seus entes.

Carvalho (2017) aponta como tarefas essenciais sob a responsabilidade da Administração Pública: prestar serviços públicos, os quais representam a função de prestação de serviços; exercer o poder de polícia, o qual se refere a função de ordem, limitação e condicionamento da liberdade e propriedade privada em benefício ao interesse público; regular as atividades de interesse público e fomentar as atividades privadas, que se referem ao incentivo a setores sociais, visando o desenvolvimento da ordem social e econômica do país; e controlar a atuação do Estado, que se refere ao poder-dever de assegurar a correção e a legalidade da atuação exercidas pelos seus órgãos.

Assim, verifica-se que a função administrativa configura um dever obrigatório ao administrador público, que buscará sempre atuar em respeito ao direito posto, com a intenção de atender ao interesse público.

2.1.1 Os princípios explícitos da Administração Pública

A palavra “princípio”, derivada do latim *principium*, se refere ao conjunto de normas que espelham a ideologia da Constituição, seus postulados básicos e seus fins (BARROSO, 1999) e podem ser encontrados no texto constitucional de maneira explícita ou implícita. Isto posto, constata-se que, os princípios constitucionais possuem caráter normativo e impositivo, cujo não cumprimento resultará na ilegalidade ou inconstitucionalidade da atividade estatal.

Os princípios aplicáveis a Administração Pública são responsáveis por definir a organização e a forma de atuação do ente estatal, identificando quais os valores a serem observados e o sentido geral das atividades públicas (CARVALHO, 2017).

Acrescenta Meirelles (1990), que são considerados princípios implícitos o da razoabilidade, proporcionalidade, ampla defesa e contraditório, segurança jurídica, motivação e supremacia do interesse público, que apesar de não serem mencionados, decorrem do regime político adotado pela República Federativa do Brasil.

A Constituição Federal de 1988 expressa no *caput* do artigo 37, os cinco princípios norteadores das condutas dos agentes públicos. A estes se submetem a Administração Pública Direta e Indireta de todas as esferas. Dessa forma, prevê o referido dispositivo que:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. (BRASIL, 1988).

O princípio da legalidade dispõe que a Administração Pública só pode fazer o que a lei determina. Dessa forma, em qualquer atividade administrativa, a vontade da Administração Pública deve ser a que decorre da lei. Já o princípio da impessoalidade reflete a necessidade de uma atuação estatal sem discriminações ou preferências pessoais, tanto para benefício como para prejuízo. Além disso, ao agente público é vedado personificar sua atuação com símbolos ou imagens. Pelo princípio da moralidade, por sua vez, tem-se que a boa-fé deve ser predominante na prática de atos públicos, assim como a honestidade e a lealdade. Já o princípio da publicidade define que a atuação estatal seja transparente, a fim de proporcionar ao público conhecimento acerca das atividades desempenhadas no exercício da função administrativa. Por fim, o princípio da eficiência trata da atuação estatal eficiente, com a boa execução das atividades, combinando qualidade e menos gastos (CARVALHO, 2017)

Isto posto, todo agente público, seja ele pertencente à esfera federal, estadual, distrital ou municipal, deve orientar sua conduta com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

2.1.2 O princípio da eficiência

A partir do advento da Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, a eficiência se tornou um dos princípios constitucionais expressos da Administração Pública.

De acordo com Carvalho (2017), a eficiência pode ser descrita como o ato de produzir com qualidade e com menos gastos. Sendo assim, uma atuação eficiente se dá quando a atividade administrativa é realizada com celeridade e, ao mesmo tempo, apresenta resultado funcional. Portanto, por meio do referido princípio, procura-se melhorar o desempenho e eliminar o desperdício nas práticas estatais, a fim de beneficiar toda a coletividade.

Neste sentido, acrescenta Di Pietro (2018, p.151) que:

O princípio da eficiência apresenta, na realidade, dois aspectos: pode ser considerado em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público.

Dessa forma, a inserção da eficiência como princípio administrativo objetivou agregar mudanças à atuação dos agentes públicos, dado que as atividades administrativas devem velar pelo cumprimento dos princípios constitucionais expressos e implícitos para maior eficiência e integridade dos processos.

Assim, a “eficiência” conecta-se com a ideia de ação para produzir resultados de maneira rápida e precisa, com o intuito determinante de que esses satisfaçam as necessidades da população (MEDAUAR, 2007).

2.2 SATISFAÇÃO NO AMBIENTE LABORAL

As causas da satisfação e da insatisfação no trabalho têm sido alvo de vários estudos ao longo do século XX. Investigar o que satisfaz ou não o trabalhador é descobrir qual a metodologia a ser admitida em relação a ele, com o intuito de alcançar um melhor desempenho profissional e, ao mesmo tempo, um melhor desempenho organizacional (SILVA JUNIOR, 2001). Dessa forma, diversas teorias foram formuladas ao longo da história, a fim de desvendar quais fatores podem impactar no nível de satisfação do homem em seu ambiente laboral.

2.2.1 A introdução do estudo da satisfação ao longo do século XX

A Teoria das Relações Humanas, decorrente da experiência de Hawthorne de Elton Mayo em 1927, tem como pressuposto humanizar e democratizar a gestão, desprendendo-se dos conceitos rígidos e mecanicistas da Teoria Clássica e adaptando-os aos novos padrões de vida da sociedade. Em conjunto com o desenvolvimento das chamadas ciências humanas, a teoria das relações humanas veio para demonstrar a inadequação dos princípios adotados pela Teoria Clássica (CHIAVENATO, 2004).

Assim, a preocupação dos teóricos em analisar a influência do ambiente laboral na produtividade do trabalhador foi ganhando forma. A experiência de Hawthorne foi realizada

em uma fábrica da *Western Electric Company* e teve como foco identificar a relação entre a intensidade da iluminação da fábrica e a eficiência dos trabalhadores, medida por meio do ritmo de produção (SILVA, 1997). Com os resultados obtidos, pode-se concluir que a produtividade sofre influência de diversos fatores, dentre eles a interação social do grupo de trabalho, bem como das recompensas recebidas (LACERDA, 2009). Portanto, o ato de ser recompensado e de receber sanções sociais, vai além do simbolismo e do bem material, pois influencia diretamente na satisfação do empregado.

Já em 1950, a teoria dos “Dois Fatores” (também chamada de teoria da Higiene-Motivação) foi elaborada pelo psicólogo Frederick Herzberg. Ele utilizou a crença de que a relação de uma pessoa com seu trabalho é básica, e que essa atitude pode determinar o seu sucesso ou fracasso no trabalho (ROBBINS, 2005).

De acordo com Herzberg, citado por Robbins (2005), os fatores que levam à satisfação no trabalho são diferentes daqueles que geram insatisfação. Para ele, eliminar fatores que geram insatisfação não necessariamente motivam os funcionários. Assim, as condições relacionadas ao trabalho, como por exemplo, a remuneração, as condições físicas do ambiente e o relacionamento interpessoal foram caracterizadas como fatores higiênicos.

Já os fatores motivacionais, são aqueles relacionados ao cargo do empregado ou as suas atribuições dentro da empresa. Herzberg define os fatores motivacionais como fatores satisfatórios, ou seja, que provocam satisfação ou evitam a insatisfação. Esses fatores são referentes à percepção do funcionário em relação ao reconhecimento, responsabilidades, crescimento profissional e pessoal e às funções desempenhadas no cargo (BONETTI, 2010). Portanto, a valorização desses aspectos pela organização é capaz de estimular o desenvolvimento da motivação do trabalhador no exercício de suas atribuições.

2.2.2 A satisfação do servidor na Administração Pública

A investigação sobre a satisfação do agente na Administração Pública se concentra nos possíveis efeitos causados no desempenho do servidor. De acordo com Robbins (2005), o conceito de satisfação com o trabalho está relacionado à atitude geral de uma pessoa em relação

ao seu trabalho. Dessa forma, o nível de satisfação de um funcionário com o seu cargo ou função resulta em atitudes positivas em relação a ele. Logo, um servidor insatisfeito apresenta atitudes negativas.

Siqueira (2008) explica que a satisfação no ambiente de trabalho é a soma da vivência de experiências prazerosas na organização, o que inclui: o relacionamento com colegas, o salário, a chefia, a natureza do trabalho e as promoções. Segundo a autora, a tarefa de medir o nível de satisfação dos empregados seria uma estratégia para inspecionar o quanto as organizações conseguem, ou não, fornecer e cuidar do bem-estar de seus funcionários.

Todavia, quando o objeto da investigação é a satisfação no trabalho dentro da Administração Pública, é de extrema importância considerar suas peculiaridades, como: a alta rotatividade, a falta de uma política relativa à gestão de pessoas, bem como a falta de impessoalidade nas escolhas dos cargos chefes (DIFINI, 2002).

Na Administração Pública, os desafios comumente enfrentados no dia a dia do funcionário e a burocratização presente nos métodos de trabalho estatais dificultam os processos de mudança ou até mesmo o diálogo entre os servidores e seus gestores. Sob a ótica de Carbone (2000), os processos para se alcançar sucesso no setor público não estão diretamente relacionados com a capacidade de inovação, empreendedorismo, ousadia e competência técnica.

Acrescentam ainda Ceribeli e Lima (2018) que o clima organizacional influencia diretamente no comportamento e na satisfação dos colaboradores, de forma que além dos resultados individuais, um ambiente de trabalho favorável é decisivo também para a eficiência organizacional. Porém, tratando-se do serviço exercido na esfera pública, a satisfação no trabalho se torna um tópico mais complexo, devido à ausência das práticas de Gestão de Pessoas.

Para Bergue (2012), o gestor público responsável deve compreender os efeitos gerados pela organização e gestão pessoal, bem como analisar os fatores que levam os agentes públicos a apresentarem um determinado comportamento, positivo ou negativo.

O estudo realizado por Hedler e Castro (2015) foi feito com os servidores públicos dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) na cidade de Paranavaí-PR. Os resultados apresentados pelos autores foi que os servidores estavam totalmente insatisfeitos com o salário e com as promoções de pessoal, concluindo que a organização pública deveria realizar uma revisão da política de remuneração. Hedler e Castro (2015) frisam ainda a importância da satisfação dos servidores públicos com sua função ou cargo, dado que essa impacta na qualidade e principalmente na eficiência dos serviços públicos prestados ao cidadão.

Já o estudo realizado por Brandão et al (2014) buscou identificar quais eram os fatores preponderantes para a satisfação dos agentes públicos lotados na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará (SRTE/CE). Os resultados revelaram que os auditores fiscais estavam satisfeitos com suas atividades, responsabilidade, supervisão, salários e relacionamentos interpessoais. Já os servidores administrativos demonstraram-se satisfeitos com as atividades, responsabilidade, supervisão e relacionamentos interpessoais, sendo o estrato que apresentou menor índice geral de satisfação. Os estagiários, por sua vez, foram os que apresentaram o maior índice de satisfação com o reconhecimento, as atividades, a responsabilidade, a política e a administração do órgão, a supervisão, os relacionamentos interpessoais e as condições de trabalho. Dessa forma, pode-se observar que o estudo ao revelar os níveis de satisfação dos agentes públicos com os fatores motivacionais e higiênicos de seu trabalho, poderá embasar a administração de pessoal da própria SRTE/CE.

A pesquisa realizada por Freire (2017) teve como objetivo identificar se a satisfação no cargo dos funcionários da Assembleia Legislativa do Espírito Santo impactava no desempenho no trabalho e por consequência, no cumprimento do princípio da eficiência. Com os resultados, pode-se observar sentimentos de improdutividade, desestímulo e falta de prazer no exercício de suas funções. Para tentar reverter essa situação, mais da metade deles já passaram por processo de transferência de setor, em busca de uma melhor adequação dos servidores. Diante disso, resta cristalino que a melhoria no desempenho dos servidores resulta em maior qualidade do órgão, tendo como consequência o favorecimento da consecução da eficiência e o fortalecimento da estrutura pública.

2.3 O MUNICÍPIO DE BAIXO GUANDU-ES E A SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

Baixo Guandu é um município brasileiro de pequeno porte situado no estado do Espírito Santo (ES), na região sudeste. O município que integra o noroeste do estado do ES, faz divisa com Laranja da Terra, Itaguaçu, Colatina e Pancas e está a uma distância de cerca de 180km da capital Vitória. Sua história tem início com o pioneirismo que marcou o início do século XX na região do Vale do Rio Doce, com a chegada dos trilhos do primeiro trem em 1907. Tal fato marcou a intensificação das atividades econômicas na região (BAIXO GUANDU, 2021).

De acordo com o censo de 2020 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população estimada do município é de 31.132 pessoas, com uma área territorial de 909,039 km² e densidade demográfica de 31,71 hab./km² (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010). Registra-se ainda que, em sua hidrografia, o município é cortado pelo Rio Doce e um de seus próprios afluentes, o Rio Guandu.

Após a instalação do Polo Empresarial de Baixo Guandu, com a criação de polos de desenvolvimento para novas empresas, o município tem avançado de uma base econômica focada apenas na agropecuária e em atividades de comércio para um modelo com ênfase na industrialização (SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO, 2021).

A Secretaria Municipal de Finanças é composta pelos setores de Contabilidade, Fiscalização e Tributação e Tesouraria Municipal, localizados na Sede Administrativa da Prefeitura de Baixo Guandu, à Rua Fritz Von Lutzow, no Centro da cidade. Com 26 servidores alocados em sua estrutura, a referida secretaria possui como principais atribuições: a atuação no planejamento, coordenação, execução e o controle das atividades relacionadas à tributação municipal, bem como a fiscalização e arrecadação de tributos e rendas geradas no município (BAIXO GUANDU, 2013).

De acordo com o disposto no Art. 25-27 da Lei nº 2.727, de 14 de janeiro de 2013, o setor de Contabilidade é responsável pelas atividades relativas às operações contábeis, patrimoniais e financeiras da Administração Municipal, bem como a emissão e conferência das ordens de

pagamento de todos os procedimentos administrativos (BAIXO GUANDU, 2013). O setor de Fiscalização e Tributação, por sua vez, desempenha todas as atividades relacionadas a tributos, imposto, taxas e demais rendas municipais, além da execução da fiscalização em forma de notificações, intimações e infrações em caso de descumprimento das normas fiscais pelos contribuintes. Por fim, a Tesouraria Municipal desempenha todas as atividades relacionadas aos recebimentos de importâncias devidas ao Município, bem como a execução do pagamento das despesas devidamente autorizadas (BAIXO GUANDU, 2013).

O atendimento ao público é realizado com a distribuição de senhas pelo setor de Fiscalização e Tributação, no horário fixado pela Administração Municipal, de segunda a sexta, das 07hs às 16hs. Para a prestação do referido atendimento ao público externo, estão dispostos quatro servidores para a realização das tarefas e serviços relacionados às atribuições desse departamento, como a arrecadação de tributos.

3 METODOLOGIA

Para a realização desta pesquisa, o método utilizado foi o descritivo, com o intuito de caracterizar um acontecimento através do estabelecimento de relações entre as variáveis. Primeiramente, buscou-se entendimento acerca dos conceitos de satisfação e eficiência na Administração Pública. Para tanto, foi feito um levantamento de cunho exploratório e bibliográfico em livros, artigos e numa parte da legislação que regulamenta a organização e funcionamento da Administração Pública. Quanto à abordagem, a pesquisa classifica-se como quali-quantitativa, pois baseou-se em questionário aplicado aos servidores da Secretaria Municipal de Finanças que apresenta questões fechadas e abertas. Desse modo, as questões fechadas classificam-se como uma análise quantitativa e têm os seus resultados expressos em números através de um estudo de levantamento com uma amostra selecionada, possibilitando a realização de uma análise estatística. Em contrapartida, as questões abertas têm a predominância da análise qualitativa, com a utilização do método de análise de conteúdo, visando obter a percepção pessoal dos respondentes acerca do tema proposto (GIL, 2008).

A pesquisa foi direcionada para os servidores ocupantes de cargos de provimento efetivo alocados na Secretaria Municipal de Finanças de Baixo Guandu-ES. Para a coleta dos dados,

foi elaborado um questionário (APÊNDICE A), contendo 16 perguntas no total, o qual foi disponibilizado no período de 05 à 10 de outubro de 2021 através de um formulário eletrônico *online* na plataforma *Google Forms*. As quatro primeiras questões visavam identificar o perfil do respondente. As demais questões, de 05 a 13, eram fechadas através de uma equivalência intercalada de concordância tipo *Likert* de cinco pontos (discordo totalmente, discordo parcialmente, não concordo, nem discordo, concordo parcialmente, concordo totalmente) e abordaram temáticas acerca da percepção do trabalhador perante características do ambiente de trabalho ocupado por ele, visando identificar se o mesmo reconhece que sua satisfação no cargo afeta o resultado do seu trabalho e a relação com o atendimento ao princípio da eficiência.

Para a análise dos resultados das questões por equivalência da Escala de *Likert*, utilizou-se uma abordagem quantitativa a fim de estabelecer o Ranking Médio (RM), modelo proposto por Oliveira (2005), o qual consiste no relacionamento da frequência das respostas com o valor atribuído a cada item. Dessa forma, realizou-se a verificação quanto à concordância ou discordância das questões elaboradas através da obtenção do RM, no qual os valores menores que 3 são considerados como discordantes e maiores que 3 como concordantes, de acordo com a escala de 5 pontos. O valor igual a 3 seria considerado como o “ponto neutro”, equivalente ao item “não concordo, nem discordo”.

Dessa forma, o resultado do RM é obtido através do somatório da frequência observada de cada resposta para cada item (FI) e do valor atribuído a cada resposta (VI), seguido da divisão da média ponderada (MP) pelo número de entrevistados (NS). A expressão é dada a seguir:

$$MP = \sum (FI \times VI)$$

$$RM = \frac{MP}{NS}$$

Por fim, as questões 14, 15 e 16 foram abertas, utilizando-se o método qualitativo por análise de conteúdo e visaram identificar pontos que causaram insatisfação laboral em algum momento na experiência do respondente, qual sugestão de melhoria poderia gerar satisfação ao mesmo e qual a percepção do servidor em relação ao setor que está lotado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa foi direcionada aos servidores efetivos da Secretaria de Finanças, sendo aplicada para 19 respondentes de um universo de 26 servidores no total, perfazendo uma amostra de 73,08% do total de agentes públicos lotados na Secretaria. Em relação ao perfil dos respondentes, foi identificado que 52,6% são do gênero masculino e 47,4% do gênero feminino. Foi possível constatar quanto a idade que a maior parte dos entrevistados está na faixa dos 41 aos 54 anos, representando 31,6% da amostra, enquanto 26,3% estão entre 18 a 23 anos, 21,1% entre 31 a 40 anos, 10,5% entre 24 a 30 anos e 10,5% têm mais de 55 anos. No que tange ao grau de escolaridade dos servidores respondentes, obteve-se que 73,7% possuem o Ensino Superior, enquanto 21,1% possuem o Ensino Médio e 5,3% são Pós-Graduados. Por fim, acerca do tempo de trabalho do servidor no setor atual, apurou-se que a maioria dos participantes trabalham de 10 a 15 anos, totalizando 42,1%, já 31,6% trabalham há menos de 03 anos na referida secretaria e 26,3% de 04 a 09 anos.

4.1 ANÁLISE QUANTITATIVA DAS QUESTÕES POR EQUIVALÊNCIA DA ESCALA DE *LIKERT*

Em que pese a percepção do respondente em relação a interferência do nível de satisfação do servidor público no resultado de seu trabalho, constatou-se que 89,5% dos respondentes concordam totalmente com a hipótese questionada, enquanto 5,3% concordam parcialmente e 5,3% não concordam, nem discordam. Portanto, pode-se aferir que a maioria concorda que a satisfação individual do servidor público impactará no resultado final de seu trabalho exercido, obtendo-se o RM de 4,84, conforme demonstra a Tabela 01:

TABELA 01: INTERFERÊNCIA DA SATISFAÇÃO NO DESEMPENHO DO TRABALHO

QUESTÃO 05	FREQUÊNCIA					RM
	1	2	3	4	5	
Em sua opinião, o nível de satisfação do servidor público interfere no resultado do seu trabalho?	0	0	1	1	17	4,84

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando perguntados se alguma vez já haviam se sentido insatisfeitos no ambiente de trabalho e não conseguiram executar todas as tarefas do dia, obteve-se que 47,4% dos respondentes concordam parcialmente, enquanto 21,1% concordam totalmente, 15,8% discordam totalmente e 15,8% não concordam, nem discordam. Aplicando a fórmula aos resultados encontrados, têm-se o RM da questão é de 3,58, ficando bem próximo ao ponto de neutralidade da escala, conforme demonstrado na Tabela 02.

TABELA 02: INSATISFAÇÃO NO TRABALHO E O IMPACTO NA EXECUÇÃO DE TAREFAS

QUESTÃO 06	FREQUÊNCIA					RM
	1	2	3	4	5	
Em sua percepção, alguma vez se sentiu insatisfeito no ambiente de trabalho e não conseguiu executar todas as suas tarefas do dia?	3	0	3	9	4	3,58

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao sentimento de reconhecimento e valorização dos servidores com seu trabalho realizado na Secretaria avaliada, identificou-se que a maioria dos respondentes discorda do questionamento. Do total de respondentes, 47,4% responderam que discordam parcialmente, enquanto 21,1% discordam totalmente, 21,1% não concordam, nem discordam e 10,5% concordam parcialmente. Dessa forma, aferiu-se o RM de 2,21, o que indica o nível de discordância dos servidores em relação às variáveis de reconhecimento e valor, conforme exposto na Tabela 03.

TABELA 03: RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO NO TRABALHO

QUESTÃO 07	FREQUÊNCIA					RM
	1	2	3	4	5	
Você se sente reconhecido e valorizado pelo trabalho que realiza como servidor público na Secretaria de Finanças?	4	9	4	2	0	2,21

Fonte: Dados da pesquisa.

No que tange ao questionamento sobre a satisfação dos respondentes em relação às condições de trabalho no setor, como a disponibilidade de materiais e equipamentos, obteve-se que 47,4% dos respondentes concordam parcialmente que suas necessidades são atendidas pelo ambiente oferecido, enquanto 21,1% concordam totalmente, 15% discordam parcialmente, 10,5% não concordam, nem discordam e 5,3% discordam totalmente. Sendo assim, novamente aferiu-se um RM próximo do ponto neutro da escala, de 3,63, estando divididas as opiniões dos respondentes, conforme apresentado na Tabela 04.

TABELA 04: CONDIÇÕES FÍSICAS DO TRABALHO

QUESTÃO 08	FREQUÊNCIA					RM
	1	2	3	4	5	
As condições de trabalho oferecidas para a equipe, como materiais e equipamentos, satisfazem suas necessidades?						
	1	3	2	9	4	3,63

Fonte: Dados da pesquisa.

No quesito bom relacionamento do respondente com os seus colegas de trabalho, apurou-se que a maioria concorda totalmente que as relações interpessoais são boas, representando 73,7% do total de respondentes. Já 21,1% responderam que concordam parcialmente e 5,3% não concordam, nem discordam. Isto posto, têm-se que o RM da questão é de 4,68, apontando para um alto nível de concordância, conforme disposto na Tabela 05.

TABELA 05: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

QUESTÃO 09	FREQUÊNCIA					RM
	1	2	3	4	5	
Você possui um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?						
	0	0	1	4	14	4,68

Fonte: Dados da pesquisa.

A pesquisa realizada por Hedler e Castro (2015) na Secretaria de Assistência Social do município de Paranaíba-PR encontrou resultados semelhantes, apontando que os servidores lotados na referida Secretaria estão satisfeitos com o relacionamento e colaboração que têm com seus colegas de trabalho.

Quando indagados sobre a tranquilidade na execução de tarefas e a distribuição equitativa da carga de trabalho entre os colegas localizados na Secretaria de Finanças, averiguou-se que 57,9% dos respondentes concordam parcialmente, enquanto 26,3% concordam totalmente, 5,3% não concordam e nem discordam, 5,3% discordam parcialmente e 5,3% discordam totalmente. Logo, ao calcular o índice RM da questão, apurou-se 3,95, podendo-se concluir que grande parte dos respondentes concordam com o questionamento, conforme demonstra a Tabela 6.

TABELA 06: TRANQUILIDADE NA EXECUÇÃO DAS TAREFAS E DISTRIBUIÇÃO EQUITATIVA DE CARGA DE TRABALHO

QUESTÃO 10	FREQUÊNCIA					
	1	2	3	4	5	RM
Os funcionários do seu setor têm tranquilidade para executar suas tarefas dentro de um ritmo normal, com distribuição equitativa de carga de trabalho entre os colegas?	1	1	1	11	5	3,95

Fonte: Dados da pesquisa.

Quando questionados sobre a existência de oportunidades de crescimento e aprendizado dentro do ambiente de trabalho, obteve-se que 42,1% discordam parcialmente, 21,1% concordam parcialmente, 15,8% não concordam, nem discordam, 10,5% concordam totalmente e 10,5% discordam totalmente. Portanto, o RM encontrado foi de 2,79, demonstrando a discordância dos respondentes em relação ao questionamento, conforme exposto na Tabela 07.

TABELA 07: OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E APRENDIZADO NO TRABALHO

QUESTÃO 11	FREQUÊNCIA					
	1	2	3	4	5	RM
Há oportunidade de crescimento e aprendizado dentro do seu ambiente de trabalho?						
	2	8	3	4	2	2,79

Fonte: Dados da pesquisa.

Hedler e Castro (2015), da mesma forma, obtiveram resultados semelhantes, averiguando que os servidores estão insatisfeitos de forma geral com a política de crescimento dentro do setor de trabalho. Por se tratar de instituições públicas, a promoção dos funcionários ocorre raramente, além da ausência de um plano de cargos e salários na organização.

A penúltima questão buscou identificar se o respondente considera o seu salário compatível com as atribuições por ele exercidas, obtendo-se que a maioria discorda totalmente (42,1% dos entrevistados). Já 31,6% responderam que discordam parcialmente, 10,5% concordam parcialmente, 10,5% concordam totalmente e 5,3% não concordam, nem discordam. Dessa forma, o índice de RM foi de 2,16, concluindo-se que os funcionários se encontram insatisfeitos com o seu salário no cargo, conforme demonstra a Tabela 08.

TABELA 08: SALÁRIO COMPATÍVEL COM AS ATRIBUIÇÕES

QUESTÃO 12	FREQUÊNCIA					
	1	2	3	4	5	RM
Você considera seu salário compatível com as atribuições que você exerce?						
	8	6	1	2	2	2,16

Fonte: Dados da pesquisa.

O estudo de Hedler e Castro (2015), da mesma forma, alcançou resultados semelhantes, encontrando alto índice de insatisfação em relação à variável salarial, o que demonstra que os

servidores estão insatisfeitos com o valor que recebem de salário em comparação aos seus esforços e capacidade profissional.

Por fim, a última questão objetiva buscou mensurar se os entrevistados acreditavam que o seu nível de satisfação no trabalho influencia no alcance de sua eficiência individual. Sendo assim, 84,2% dos servidores responderam que concordam totalmente, enquanto 10,5% concordam parcialmente e 5,3% não concordam, nem discordam, resultando em um RM de 4,79. Isto posto, entende-se que a maioria da amostra acredita no impacto que a satisfação tem sobre a eficiência de seu trabalho, conforme aponta a Tabela 09.

TABELA 09: INFLUÊNCIA DA SATISFAÇÃO NO ALCANCE DA EFICIÊNCIA INDIVIDUAL

QUESTÃO 13	FREQUÊNCIA					RM
	1	2	3	4	5	
A eficiência pode ser descrita como o ato de produzir com qualidade e com menos gastos. Sendo assim, uma atuação eficiente se dá quando a atividade administrativa é realizada com celeridade e, ao mesmo tempo, com um resultado funcional. Dessa forma, você acredita que o seu nível de satisfação com o trabalho influencia no alcance da sua eficiência individual?	0	0	1	2	16	4,79

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados encontrados são compatíveis com o estudo de Hedler e Castro (2015), que da mesma forma aferiram as insatisfações dos agentes públicos entrevistados em relação às variáveis “salário” e “crescimento no cargo”. Além disso, o estudo realizado por Freire (2017) com os servidores da Assembleia Legislativa do Espírito Santo também obteve resultados semelhantes, visto que a maioria dos respondentes concordaram que a sua satisfação interfere no resultado do seu trabalho.

4.2 ANÁLISE QUALITATIVA E CATEGORIZAÇÃO DAS QUESTÕES ABERTAS

A primeira questão aberta teve como objetivo averiguar a experiência pessoal do entrevistado em relação a satisfação. Questionou-se ao servidor se ele já havia vivenciado alguma situação no trabalho que gerou insatisfação. Caso positivo, foi solicitado que o respondente citasse esse acontecimento. Dentre alguns dos comentários dos servidores, pode-se observar que a falta de reconhecimento no cargo foi destacada como um dos principais pontos que levaram a insatisfação do funcionário: “Sim, o cargo superior ao meu não levou em consideração um relatório técnico por minha autoria onde ajudaria na conclusão da resolução do problema” (E1). Outro entrevistado complementa que “sim, perceber que servidores com menos atribuições do que eu recebem uma remuneração maior do que a minha” (E2).

Portanto, foi possível identificar que a falta de reconhecimento no trabalho resultou na insatisfação dos entrevistados em algum momento de sua experiência no setor atual. Conforme já abordado na Teoria dos Dois Fatores de Herzberg (ROBBINS, 2005), a variável “reconhecimento” atua como um fator motivacional para o servidor e está relacionada ao cargo do empregado ou suas atribuições dentro da organização. Logo, o fator motivacional de “reconhecimento” provocou a insatisfação dos servidores da Secretaria analisada.

Consequente, a segunda questão aberta oportunizou ao entrevistado opinar acerca de quais iniciativas poderiam ser implementadas pela organização, a fim de gerar satisfação e melhorar o resultado de seu trabalho. Neste caso, a variável relacionada a “remuneração” foi identificada na maioria das respostas, o que evidencia a insatisfação dos respondentes em relação ao atual piso salarial recebido e os demais benefícios remuneratórios defasados, conforme apontado por um dos entrevistados (E2):

Reajustar o nível salarial de acordo com as funções e responsabilidades de cada servidor seria a principal iniciativa. Uma outra seria atualizar os equipamentos dos servidores para outros mais eficientes e tecnológicos, buscando aumentar a eficiência do serviço prestado aos munícipes.

Acrescentam ainda outros entrevistados que há a necessidade de “reconhecimento dos direitos e valorização dos funcionários públicos, com melhores salários e atualização do plano de carreira” (E9) e a “maior valorização dos superiores com relação às nossas atividades; atualização dos vencimentos que não ocorre desde 2012” (E13).

A variável salarial é um dos elementos mais importantes na gestão dos recursos humanos, devido a compensação e remuneração do trabalho e atribuições exercidas pelo servidor. Isto posto, a reavaliação da política de remuneração dos servidores da respectiva Secretaria é um ponto a ser trabalhado pela organização, visto que o salário é um dos pilares que explicam a satisfação no ambiente de trabalho (SIQUEIRA, 2008). Portanto, a adequação da remuneração em relação ao cargo e as respectivas contribuições, agregam a satisfação e bom desempenho do agente público para com suas responsabilidades.

Por fim, no que se refere à percepção do funcionário em relação a compatibilidade de suas aptidões e interesses com o setor de trabalho, a maioria respondeu que considera que está lotado em um setor que corresponde às suas habilidades. Os entrevistados destacaram que, a atual Secretaria corresponde a sua graduação profissional e por isso acreditam estar devidamente alocados, conforme afirma um dos servidores: “Sim. A minha formação profissional é compatível com a área em que atuo e minhas aptidões são úteis e por vezes necessárias no meu setor” (E2). Outro servidor aponta ainda que “Sim, meus conhecimentos são na maioria das vezes necessários para a execução dos serviços da secretaria” (E19).

Sendo assim, vislumbra-se que, a correta lotação do servidor na referida Secretaria, somada a sua formação profissional e habilidades pessoais, favorecem a satisfação individual e promovem o alcance de resultados eficientes.

Por isso, torna-se notório o entendimento de que há relação entre a satisfação do servidor e a efetivação do princípio da eficiência, de modo que os sentimentos negativos quanto ao reconhecimento no cargo e ao seu salário impactam de forma prejudicial no quesito satisfação. Nesse sentido, propõem-se dentre outras medidas que seja reavaliada a política remuneratória dos servidores lotados na Secretaria Municipal de Finanças de Baixo Guandu-ES. Sugere-se também que sejam desenvolvidos e implementados métodos que valorizem e reconheçam a lisura e o desempenho dos respectivos servidores no exercício da função pública.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da preocupação da Administração Pública com o estudo da satisfação laboral no início do século XX, o olhar da organização focalizou esforços frente à dimensão humana para o alcance da harmonia e eficiência organizacional. Devido a isso, os estudos referentes aos recursos humanos ganharam notoriedade e importância, pois são as pessoas que contribuem para a boa execução de suas atribuições e responsabilidades no cargo ou função.

Sendo assim, o desenvolvimento do presente estudo visou identificar e analisar o impacto da satisfação do servidor público da Secretaria de Finanças do município de Baixo Guandu/ES sobre a efetivação do princípio da eficiência. Por meio da aplicação de questionário, foram entrevistados 19 servidores de provimento efetivo lotados na referida Secretaria, possibilitando a coleta das informações necessárias para a análise quantitativa e qualitativa dos dados e o destaque de alguns achados do estudo.

Em relação aos resultados obtidos, constatou-se que os servidores se encontram satisfeitos com as condições de trabalho oferecidas e o relacionamento interpessoal no setor. Isto indica um ponto positivo para a Secretaria e que pode ser maximizado em busca de resultados ainda mais satisfatórios. Contudo, os dados coletados identificaram que os servidores se encontram totalmente insatisfeitos com as variáveis salário, oportunidade de crescimento e reconhecimento no cargo. A variável “remuneração” atua como fator higiênico que incentiva o servidor e evita a sua insatisfação. Já as variáveis “reconhecimento” e “promoções” estão relacionadas a percepção do funcionário em relação as suas atribuições e funções e atuam como fatores motivacionais que promovem a satisfação dos servidores. Por isso, é necessário que o gestor da Secretaria trabalhe para que haja uma reavaliação da política de remuneração, reconhecimento e promoções, as quais foram apontadas como defasadas pelos entrevistados, a fim de alcançar um melhor desempenho.

Consequente, foi observado que a maioria dos respondentes acreditam que o seu nível de satisfação com o trabalho influencia no alcance da sua eficiência individual. Isto posto, é fundamental que a Secretaria trabalhe para que os seus servidores estejam satisfeitos com os

aspectos gerais do trabalho, pois conseqüentemente contribuirão eficientemente em busca de melhores resultados no setor em que estão lotados.

Sendo assim, torna-se notório o entendimento de que há relação direta entre o nível de satisfação do servidor público da Secretaria de Finanças de Baixo Guandu-ES e a efetivação do princípio da eficiência, de modo que a sua percepção individual negativa relacionada a aspectos gerais do trabalho impactam de maneira negativa no quesito satisfação, o que conseqüentemente leva a baixa eficiência do seu desempenho profissional no cargo.

Portanto, verificou-se que o objetivo geral de analisar o impacto da satisfação do servidor público da Secretaria de Finanças de Baixo Guandu-ES em relação a efetivação do princípio da eficiência, foi atingido, de forma que se constatou que a insatisfação dos agentes públicos entrevistados afeta de forma prejudicial o desempenho de suas atividades e, conseqüentemente, a sua eficiência individual. Além disso, os objetivos específicos traçados foram atendidos, dado que os servidores da referida Secretaria foram devidamente caracterizados e tiveram o seu grau de satisfação avaliado. Após a definição e caracterização do princípio da eficiência, por fim, foi possível comparar o grau de satisfação dos servidores entrevistados com a efetivação do princípio da eficiência, obtendo-se que a satisfação e a insatisfação atingem o cumprimento da eficiência dos agentes públicos no exercício de suas funções de forma positiva ou negativa, respectivamente.

Por fim, sugerem-se que sejam realizadas pesquisas futuras adicionais e de maior aprofundamento em relação ao tema proposto em outras secretarias localizadas em municípios diversos, a fim de explorar e identificar outros pontos que causam satisfação e insatisfação nos setores da Administração Pública. Isso poderá nortear quais políticas e estratégias internas deverão ser adotadas pelo gestor público em busca de proporcionar, conforme o estabelecido na CF, o acesso a serviços eficientes e dignos.

REFERÊNCIAS

BAIXO GUANDU. **Lei nº 2.727, de 14 de janeiro de 2013**, 14 jan. 2013. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/el.com.br/portal/uploads/1823/arquivos/FE70CF78365D22D0951B5C368F4886A8.pdf>. Acesso em: 25 maio 2021.

_____. **Perfil da cidade de Baixo Guandu.** Baixo Guandu, 2021. Disponível em: <https://pmbg.es.gov.br/sobre-baixo-guandu/>. Acesso em: 15 fev. 2021.

BARROSO, Luís Roberto. **Interpretação e aplicação da Constituição:** fundamentos de uma dogmática constitucional transformadora. São Paulo, Saraiva, 1999.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento Organizacional.** 3. ed. rev. atual – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração – UFSC. Brasília, Capes, 2012.

BONETTI, Gabriel. **Motivação dos funcionários em um escritório de contabilidade:** aplicação do modelo dos Dois Fatores de Frederick Herzberg. 2010. 78 f., Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em: <http://tcc.bu.ufsc.br/Contabeis283965.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2021.

BRANDÃO, Isac de Freitas et al . **Satisfação no serviço público:** um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará. REAd. Rev. eletrôn. adm. (Porto Alegre), Porto Alegre, 2014 . v. 20, n. 1, p. 90-113, Abril. 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-23112014000100004&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 20 fev. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília: 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 fev 2021.

CARBONE, P. P. **Cultura organizacional do setor público brasileiro:** desenvolvendo uma metodologia de gerenciamento da cultura. Revista de Administração Pública, v. 34, n. 2, 1 jan. 2000.

CARVALHO, Matheus. **Manual de Direito Administrativo /** Matheus Carvalho – 4.ed.rev.ampl. e atual. – Salvador: JusPODIVM, 2017.

CERIBELI, Harrison Bachion; LIMA, Maria Luiza Santos. A INFLUÊNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE A INTENÇÃO DE PERMANÊNCIA DOS INDIVÍDUOS NAS ORGANIZAÇÕES. **Revista da UNIFEBE**, [S.l.], v. 1, n. 23, p. 190-208, jun. 2018. ISSN 2177-742X. Disponível em: <https://periodicos.unifebe.edu.br/index.php/revistaeletronicadaunifebe/article/view/667>. Acesso em: 20 mai. 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** São Paulo: Editora Manole, 2004.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Gestão Pública Responsável: uma Abordagem do Sistema CFC/CRCS.** Curitiba: Juruá, 2011. Disponível em: https://cfc.org.br/wp-content/uploads/2018/01/livro_gestao.pdf. Acesso em: 20 mai. 2021.

DIFINI, Cristiane Dornelles Remião. **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO**

SUPERIOR: UM ESTUDO DE CASO. 2002. 86 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/1693>. Acesso em: 13 fev. 2021.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo** / Maria Sylvia Zanella Di Pietro. – 31. ed. rev. atual e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

FREIRE, Patrícia Izabel Rodrigues Costa da Silva. **ALOCAÇÃO POR COMPETÊNCIA: A RELAÇÃO COM SATISFAÇÃO E IMPACTO NO PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA EFICIÊNCIA – UM ESTUDO NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESPÍRITO SANTO AOS OCUPANTES DO CARGO DE TÉCNICO LEGISLATIVO SÊNIOR, INGRESSADOS NO CONCURSO DE 2012.** 2017. 25 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração Pública, Instituto Federal do Espírito Santo - Campus Colatina, Colatina, 2017. Disponível em: https://colatina.ifes.edu.br/images/tccs/AdmPub2018/TCC_AdmPub_2018_PatriciaIzabelRodriguesCostaDaSilvaFreire.pdf. Acesso em: 20 maio 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 2008. 200p.

HEDLER, Desiree Louise; CASTRO, André Luís de. **Satisfação do Servidor Público no Trabalho:** um Estudo de Caso nos Centros de Referência de Assistência Social de Paranavaí. 2015. 7 f. Administração, Universidade Estadual do Paraná, Paranavaí, 2015. Disponível em: <https://revista.pgsskroton.com/index.php/juridicas/article/view/3321>. Acesso em: 20 maio 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Cidades - Censo Brasileiro de 2010.** Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/es/baixo-guandu/panorama>. Acesso em: 10 mar 2021.

LACERDA, A. R. F. **Teoria Geral da Administração.** São Paulo: Atlas, 2009.

MEDAUAR, Odete. **Direito administrativo moderno.** 11. ed., rev. atual São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** 15 ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990.

OLIVEIRA, Luciel Henrique de. Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert. Notas de Aula. **Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa em Administração.** Mestrado em Adm. e Desenvolvimento Organizacional. PPGA CNEC/FACECA: Varginha, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO – SEDES. **Município:** Baixo Guandu, 2021. Disponível em: <https://sedes.es.gov.br/baixo-guandu>. Acesso em: 14 fev 2021.

SILVA JUNIOR, Nelson Aleixo da. **Satisfação no trabalho:** um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. Psico-USF (Impr.), Itatiba, v. 6, n. 1, p. 47-57, jun 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pusf/a/fpg9WGbT9nPRqhjrjrxgswmN/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 14 fev 2021

SILVA, Márcia Terra da. **Correntes do pensamento administrativo.** São Paulo: Gestão de operações: a engenharia de produção a serviço da modernização da empresa, 1997.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional:** ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. 344p.

APÊNDICE A

Prezados,

O presente questionário é parte do Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação Bacharelado em Administração, realizado pelo Instituto Federal do Espírito Santo - Campus Colatina. O principal objetivo deste estudo é analisar o impacto da satisfação do servidor público da Secretaria de Finanças do município de Baixo Guandu-ES sobre a efetivação do princípio da eficiência. Esclareço que o caráter do estudo é meramente informativo, não causando quaisquer prejuízos físicos, psicológicos, morais e/ou legais aos participantes do mesmo. Assim, solicito sua colaboração no sentido de responder de forma imparcial ao questionário, a fim de contribuir para a realização deste estudo. A confidencialidade e o anonimato dos respondentes serão amplamente respeitados, conforme estabelecido na Legislação. Atenciosamente, Luíny Maggione de Jesus (luinymaggione@gmail.com - 27-998510662). Aluna do curso de Graduação Bacharelado em Administração realizado pelo Instituto Federal do Espírito Santo - campus Colatina.

QUESTIONÁRIO

01. Gênero:

Masculino Feminino Outro: _____

02. Faixa etária:

de 18 a 23 anos - de 24 a 30 anos - 31 a 40 anos - 41 a 54 anos - acima de 55 anos

03. Grau de escolaridade:

Ensino Fundamental - Ensino Médio - Ensino Superior - Pós Graduação outros:

04. Há quanto tempo você trabalha no setor atual?

menos de 03 anos - de 04 a 09 anos - de 10 a 15 anos - de 16 anos acima

05. Em sua opinião, o nível de satisfação do servidor público interfere no resultado do seu trabalho?

discordo totalmente discordo parcialmente não concordo, nem discordo
 concordo parcialmente concordo totalmente

06. Em sua percepção, alguma vez se sentiu insatisfeito no ambiente de trabalho e não conseguiu executar todas as suas tarefas do dia?

discordo totalmente discordo parcialmente não concordo, nem discordo
 concordo parcialmente concordo totalmente

07. Você se sente reconhecido e valorizado pelo trabalho que realiza como servidor público na Secretaria de Finanças?

discordo totalmente discordo parcialmente não concordo, nem discordo
 concordo parcialmente concordo totalmente

08. As condições de trabalho oferecidas para a equipe, como materiais e equipamentos, satisfazem suas necessidades?

discordo totalmente discordo parcialmente não concordo, nem discordo
 concordo parcialmente concordo totalmente

09. Você possui um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?

discordo totalmente discordo parcialmente não concordo, nem discordo
 concordo parcialmente concordo totalmente

10. Os funcionários do seu setor têm tranquilidade para executar suas tarefas dentro de um ritmo normal, com distribuição equitativa de carga de trabalho entre os colegas?

discordo totalmente discordo parcialmente não concordo, nem discordo
 concordo parcialmente concordo totalmente

11. Há oportunidade de crescimento e aprendizado dentro do seu ambiente de trabalho?

discordo totalmente discordo parcialmente não concordo, nem discordo
 concordo parcialmente concordo totalmente

12. Você considera seu salário compatível com as atribuições que você exerce?

discordo totalmente discordo parcialmente não concordo, nem discordo
 concordo parcialmente concordo totalmente

13. A eficiência pode ser descrita como o ato de produzir com qualidade e com menos gastos. Sendo assim, uma atuação eficiente se dá quando a atividade administrativa é realizada com celeridade e, ao mesmo tempo, com um resultado funcional. Dessa forma, você acredita que o seu nível de satisfação com o trabalho influencia no alcance da sua eficiência individual?

discordo totalmente discordo parcialmente não concordo, nem discordo
 concordo parcialmente concordo totalmente

14. Você já vivenciou alguma situação no trabalho que o deixou insatisfeito? Se sim, cite uma.

15. Em sua opinião, quais iniciativas poderiam ser feitas para aumentar o seu nível de satisfação e conseqüentemente, melhorar o resultado do seu trabalho?

16. Você considera que está lotado em um setor de trabalho compatível com as suas aptidões e interesses? Por quê?