

O PAPEL DA MOTIVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO E A SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO NO ATENDIMENTO.

THE ROLE OF MOTIVATION IN THE PUBLIC SECTOR AN SATISFACTION OF POPULATION IN ATTENDANCE.

¹SANTOS, A. F. R.; ¹PAULA, D. S.; ²FERNANDES, C. P.

^{1e2}Departamento de Administração de Empresas – Faculdades Integradas de Ourinhos – FIO/FEMM

RESUMO

A finalidade deste artigo teve como objetivo geral mostrar a importância que a motivação nos setores públicos é essencial numa organização, e que sua ausência influencia no atendimento ao público. Demonstrando através de pesquisa bibliográfica, os fatores motivacionais, mostrando que a falta de condições físicas e equipamentos tecnológicos adequados para a recepção do contribuinte trazem influência no comportamento desses servidores, causando a falta de comprometimento de suas atividades e responsabilidade nos princípios basilares que a lei da Constituição Federal nos assegura. Analisar que o objetivo específico da falta da motivação nos serviços públicos é causado pela existência da estabilidade, tornando o servidor público acomodado e com um atendimento inadimplente perante o Estado e sociedade. Demonstrar que a eficiência e qualidade no atendimento são indiscutíveis, e que quando são superadas as expectativas e necessidades de quem está sendo atendido, traz à satisfação a população com tratamento de cortesia e respeito, tornando nas redes públicos uma relação positiva com a sociedade, proporcionando ao servidor público a construção de sua auto-estima, aprimorando de sua auto realização profissional geram neste colaborador a satisfação desejada a desempenhar suas funções com total qualidade.

Palavras-chave: Motivação; Satisfação; Atendimento.

ABSTRACT

The purpose of this article aimed to show the importance of motivation in the public sectors is essential in an organization, and that its absence influence on customer service. Demonstrating through literature, motivational factors, showing that the lack of physical and technological equipment appropriate for receiving the taxpayer's influence in bringing these servers, causing a lack of commitment and responsibility of their activities on the guiding principles of the law Federal Constitution assures us. Analyze the specific objective of the lack of motivation in public services is caused by the existence of stability, making the public servant and accommodated with a service to the defaulting state and society. Demonstrate that efficiency and quality service are indisputable, and when they are surpassed expectations and needs of those being served, brings satisfaction to the treatment of people with courtesy and respect, making public networks in a positive relationship with society providing to the server publishes the construction of their self-esteem, improving their self generate professional achievement in employee satisfaction desired to perform their duties with total quality

Keywords: Motivation, Satisfaction, Customer Service.

INTRODUÇÃO

O homem projeta dentro de si a necessidade contínua de auto-realização e atingir seus objetivos, mesmo com turbulências rotineiras que o trabalho e pessoal trazem.

As mudanças são necessárias e ocorrem não apenas para o indivíduo, mas para todos que estão a sua volta, beneficiando a sociedade que a busca e satisfazendo as expectativas dos envolvidos.

Saber conviver com as pessoas de diferentes classes sociais não é uma tarefa fácil, porém não impossível, quando se há um aprimoramento no atendimento, permitindo aos servidores públicos um contato mais direto com os interesses da população e sua realidade social. Que mesmo através destas dificuldades, o homem deve se concentrar a empenhar-se para que tais conquistas sejam realizadas tanto para a organização pública, quanto para o contribuinte.

Atualmente é essencial, as empresas estarem preocupadas pela busca de pessoas em realizar-se profissionalmente, proporcionando a estes a possibilidade de realizar-se no mercado de trabalho.

Para que as organizações alcance sucesso, o colaborador tem que se empenhar com muito esforço e determinação, concretizando sua auto-realização no trabalho positivo e no cumprimento de suas funções no atendimento público, tornando a esses cidadãos uma prestação de serviço assegurada.

Mas quais as principais influências no comportamento emocional do funcionário público e os fatores que o levam a atender ao cliente insatisfeito?

A palavra motivação trabalhada neste artigo científico, tem como fator ver as reais necessidades na satisfação do cargo profissional do funcionário público. Com as mudanças tecnológicas atualmente e com um atendimento público inadequado e ausência de conhecimento na área em que atua, provoca nesse funcionário público o cansaço emocional e mental.

Acredita-se que uma preparação em seu comportamento contribuirá na mudança das suas atitudes, transformando a cultura dentro da organização pública, oferecendo um atendimento eficiente, eficaz e harmonioso para a sociedade.

Este estudo teve como base a pesquisa bibliográfica e seu objetivo foi demonstrar que mesmo em uma administração pública, e com leis que asseguram ao cidadão um atendimento adequado, são necessários funcionários motivados, buscando melhorar sua auto-estima, introduzindo fatores motivacionais no

comportamento e aperfeiçoamento profissional. Atribuindo nesses agentes administrativos a fazerem suas atividades de trabalho com qualidade, atendendo as reais necessidades da população que a procura.

Desta forma, fica explicita a relevância desta pesquisa para o acadêmico do curso de administração.

CONCEITO DE MOTIVAÇÃO: TEORIA E PRÁTICA NA GESTÃO PÚBLICA

Se analisarmos o processo motivacional nas organizações privadas ou públicas, encontramos vários fatores para que seus líderes queiram e que seus colaboradores estejam envolvidos e motivados nas empresas. O indivíduo motivado contribui melhor, comparece em suas funções e obtém lucros positivos dentro da organização e um comportamento eficiente e eficaz no atendimento ao cliente, o que denota Montana (2006).

Mas muitos desses líderes confundem fatores motivacionais com recursos através de palestras aos seus funcionários, mas quando esses colaboradores retornam para suas funções, tudo aquilo que foi dito não acontece, onde gera mais frustrações e ineficiência adotando um comportamento de fuga no ambiente de trabalho.

As necessidades humanas “motorizam” o comportamento humano de diferentes maneiras. [...] A frustração que decorre da necessidade insatisfeita, ou de percepção de falta de equidade, gera outras manifestações do comportamento humano. (MAXIMIANO, 2008, p. 266).

Mas afinal, qual é o significado de motivação?

Maximiano (2009) refere-se dando menção que motivação é específico, algo intrínseco, é o que está dentro de cada indivíduo. Quando o indivíduo é estimulado, gera expectativas das quais ainda não foram alcançados.

As empresas precisam entender que nenhum funcionário gerará entusiasmo se não há motivos específicos, não é simplesmente dizer que ele precisa “vestir a camisa” ou dar o “sangue pela empresa”, mas os funcionários ainda se encontram desmotivados e insatisfeitos, estes precisam se sentir bem.

“[...] Quem lidera ou trabalha em equipe deve saber lidar com isso e incentivar colegas e subordinados a utilizarem a conjunção das forças física e mental para o sucesso próprio e da empresa”. (PAULA, 2002, p. 105).

Desde a revolução industrial, as empresas vêm sofrendo com as mudanças e as influências dos colaboradores no mercado de trabalho, as competitividades interdependentes incentivou uma eficiência em seus produtos e serviços para um cliente exigente. Desde o século XX, as empresas vêm se preocupando cada vez mais com seus colaboradores e cliente.

As organizações transformam recursos para fornecer produtos e serviços, com o objetivo de resolver problemas de seus usuários e das pessoas que as criaram. Quando as organizações resolvem problemas e são eficientes no uso de recursos, todos ficam satisfeitos: clientes, usuários, funcionários, acionistas, a sociedade de forma geral. (MAXIMIANO, 2008, p. 5).

E ao longo do tempo a conduta vem mudando dentro das organizações, com amparo na lei que protege tanto os direitos do colaborador e como da população. Mas, principalmente as formas do atendimento trazem certa preocupação, pois muitos destes colaboradores não submetem a cumprir com o seu papel e as funções na administração pública. Como ressalta o art. 75 ao Ministério Público:

“Atender a qualquer povo, adotando providências cabíveis ou prestando os esclarecimentos necessários”. (BRASIL, 2008).

Cabe a esse servidor público, à operacionalizar o atendimento a sociedade com a devida eficiência e cortesia.

Maximiano (2008) refere o significado da motivação como energia ou a força que cada indivíduo encontra para alcançar tais objetivos, movimentado para um comportamento eficiente ou não.

Desta forma, quando as empresas passam a enxergar, que o colaborador precisa estar motivado para desenvolver bem o seu trabalho. O reconhecimento de seus líderes e recompensas pelos excelentes processos e lucros obtidos na empresas, são dois recursos que interfere no desempenho desse colaborador, tornando-o melhor para o atendimento aos clientes.

Habilidade para entender o ponto de vista do outro, para se comunicar eficazmente, motivar, despertar a empatia, criar conselhos, inspirar cooperação e evitar conflitos. O trabalho em equipe é cada vez mais necessário e valorizado devido ao grau de complexidade em que o mundo se encontra. (PAULA, 2002, p. 90).

Seguindo o raciocínio de Maximiano (2008), podemos dizer que a motivação nos setores públicos é a satisfação pelo ambiente adequado, promoção, condições físicas dentro do trabalho, reconhecimento, crescimento e o respeito interno e

externo em seu trabalho, onde é preciso introduzir fatores motivacionais que agregam para a prática de realizações profissionais e pessoais deste funcionário público.

Segundo o artigo 37, da nossa Constituição Federal (CF) de 1988, os poderes basilares na Administração Pública que alavanca a lei brasileira são os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Seguindo esses princípios, esse servidor público controla as atividades administrativas, dando função a esses princípios e dar coerência ao direito administrativo que integram a federação brasileira (União, Estados, Distrito Federal e Municípios). (BRASIL, 1988).

A intenção do Ministério Público é que se cumpram esses princípios a risca por esses servidores públicos, evitando qualquer ato de liberdade e desviando os interesses da sociedade, expondo-os a uma responsabilidade civil e criminal,

“Princípios são, pois verdades ou juízos fundamentais, que servem de alicerce ou de garantia de certeza a um conjunto de juízos, ordenados em um sistema de conceitos relativos à dada porção da realidade”. (SILVA, 2006).

Vemos que por esses princípios devem ser praticados e controlados em qualquer ato administrativo que por consequência representa uma sancionalidade, cumprindo um padrão normativo e o dever de relevância obrigatória, sendo assegurada por lei na CF.

A atividade realizada pelo funcionário, executa diferentes atividades individuais, e cada uma delas tendo o grau de satisfação desejada, o que são direcionadas aos objetivos para a função pública e que se constitui na análise de seu comportamento, fazendo ou deixando de se fazer suas funções com entusiasmo e total competência no atendimento ao público.

O grande problema nessa análise é ainda existe uma enorme resistência por parte da vários profissionais. São tecnologias profundamente difundidas há muito tempo, que vieram para facilitar nossas vidas e nosso trabalho. (PAULA, 2002, p. 64).

Segundo Maslow (2006) para atender as necessidades que motivam o ser humano, este realiza um comportamento desejado, executa seu cargo de uma maneira positiva. Dentro dos setores públicos, as pessoas sentem-se seguras quando se cria um grupo de trabalho, equipes, condições sociais para o servidor público e entre outras realizações pessoais.

O Processo da Motivação:



Fonte: Montana (2006, p. 227).

Analisando a figura, quando o indivíduo tem resolvida a sua auto-realização, tendem-se a tornarem-se mais ativas, fazendo que as funções aconteçam de forma espontânea e produtiva, havendo interesses e um comportamento agradável.

A tendência é que o profissional público identifique essa evolução, tornando uma cultura para si e para a organização pública, compartilhando com colegas de trabalho, transmitindo esse comportamento positivo nas pessoas que utilizam do serviço.

A construção de um bom relacionamento, entre os colegas de trabalho, liderança como também no atendimento a população, é essencial para uma organização pública, para que ambos se sintam satisfeitos no atendimento que procuram nesta rede, que hoje se sabe, que é por muitas vezes vista como um local onde todos que fazem parte dele, são funcionários acomodados e descomprometidos.

A motivação das pessoas depende, basicamente, do direcionamento que dão às suas vidas. Elas podem direcioná-las tanto para buscar prazer quanto para evitar sofrimento. E algumas podem, ainda, seguir nas duas direções. (RIBEIRO, 2004, p. 87).

A motivação interna busca a entender as necessidades, seja ela de fatores básicos (Fisiológicos e Segurança) ou de fatores motivacionais (Ato de pertencer, Estima ou Ego e Auto Realização), que se sob entende que há vários motivos que na qual se desenvolve melhor. No que refere segundo César (2002), a motivação é um processo que tem três propriedades: direção, intensidade e tempo.

Segundo as pesquisas de Herzberg (2006), o comportamento das pessoas atribui quando os fatores motivacionais são ótimos e estáveis, o que provoca a satisfação do indivíduo, o que é chamado de fatores satisfacientes.

De acordo com Santana (2009) os servidores públicos têm cargos efetivos, tendo uma garantia de estabilidade de após três anos de estágio probatório, isso é, passando por esse período o servidor se submete há uma avaliação final. Mas mesmo durante o estágio probatório, estes não agem com deveriam, faltando com responsabilidade em suas funções, tornando um serviço público defasado, onde podemos ver o servidor acomodado e com nenhum interesse, tornando dispensada a exigência de motivação.

Mesmo com o direito de estabilidade que a CF garante, poderia por parte dos agentes administrativos a verificar com mais atenção os descompromissados a executar suas funções, tornando efetivos aqueles que atribuem com eficiência, mesmo estes sidos avaliando após o estagio probatório.

Em conseqüência, suas atitudes e atos na hora do atendimento ao cliente estimulariam satisfação, executando corretamente suas atividades, o que automaticamente a motivação externa se tornaria adequadas à sociedade, consistindo ao cliente a solução de seus problemas.

“Qualquer palavra ou gesto premeditado pode ter um péssimo efeito sobre o cliente. [...] Dedicando ao cliente à atenção que ele merece você saberá na hora de demonstrar a sua cortesia”. (RIBEIRO, 2004, p. 56).

Todo ser humano necessita de ser estimulado para que haja um objetivo satisfatório, o *feedback*¹ deve ser utilizado pelo líder responsável, para que o funcionário possa se auto analisar e verificar o que precisa vir a melhorar, para que o cliente que procura a organização pública, saia satisfeito com o atendimento recebido. O que impulsivamente suas ações geram a desejar um comportamento de bem estar tanto para a organização pública e para a população que a procura.

DEVERES DOS ADMINISTRADORES PÚBLICOS

A insatisfação no atendimento público é um fator que vem ao longo do tempo sendo exposto nos meios de comunicação. A ética, no compromisso e comodismo no atendimento e na atuação nos serviços públicos, aplicam a falta de responsabilidade, levando a esses servidores públicos a um comportamento criticado pela população.

Refletindo sobre a questão dos princípios basilares contidos na CF, Carvalho Filho (2010) refere-se o direito e deveres do administrador público, ressaltando para três deveres públicos: o dever de probidade, o dever de prestar contas e o dever de

pautar seus serviços com eficiência. Como já foram ressaltados, que o não cumprimento desses deveres, pode sujeitar aos servidores públicos atos sancionatórios.

O dever da probidade é dos mais importantes, sua atuação refere-se pela honestidade e moralidade seja nos agentes administrativos, na própria administração pública e principalmente no trato no atendimento a população.

Neste caso, no atendimento público, o servidor não deve cometer o ato ímprobo perante a população com favoritismo ou nepotismo favorecendo condições melhores para um indivíduo particular.

Segundo Carvalho Filho (2010), refere que o administrador probo deve pautar-se sempre pelo mérito de exercer a função pública com honestidade.

Já no que diz respeito ao dever de prestar contas, é a função do servidor público como gestor de bens e interesses alheios da sociedade. O Administrador deve prestar contas de suas atividades e função, sem dúvida quando se diz dos cofres públicos, constituindo-se crime para qualquer vínculo particular ou de qualquer outro indivíduo.

A moral pode ser entendida como o conjunto de regras consideradas válidas, de modo absoluto, para qualquer tempo ou lugar, grupo ou pessoa determinada, ou, ainda, como a ciência dos costumes, a qual difere de país para país, sendo que, em nenhum lugar, permanece a mesma por muito tempo. (MULLER, 2006).

O dever de eficiência é necessidade de tornar cada vez melhor as funções públicas, com mais qualitatividade, tornando a atuação do administrador público perfeito, com coordenação, técnica e controle. Neste caso, a eficiência não depende da natureza do administrador, mas das atividades sujeitas e desempenhadas por ele, qualificado em seu cargo no momento que a executa.

O rigor com esse dever é indiscutível para seus servidores durante o recrutamento. Estes devem ter qualificações e são escolhidos pelo mérito das suas funções e de suas atividades exercidas com maior eficiência, dando maior garantia em benefício à própria população.

Com esses princípios reconhecidos e com o dever de cumpridos os interesses coletivos, os administradores públicos reagem perante as normas da lei mantendo a supremacia do Estado, atendendo as necessidades ao bem-estar dos grupos sociais, com um atendimento padrão e de qualidade.

SATISFAÇÃO E QUALIDADE NO ATENDIMENTO PÚBLICO

Como o servidor público pode realizar um atendimento de qualidade, satisfazendo as exigências dos interesses da coletividade?

Segundo Kotler (2005), as empresas precisam estar voltadas, para realizar o seu trabalho com eficiência, com um melhor atendimento, superando as expectativas do cliente, atendendo com total qualidade.

Neste caso, compreende-se que nos setores públicos precisam de estrutura tecnológicas adequadas, melhores planejamentos, melhores instalações físicas para o servidor, pessoas deficientes ou em casos especiais, oferecendo a população também um ambiente melhor e com um serviço de qualidade.

De forma simples e objetiva, conceituamos serviço público como toda atividade prestada pelo Estado ou por seus delegados, basicamente sob regime de direito público, com vistas à satisfação de necessidades essenciais e secundárias da coletividade. (CARVALHO FILHO, 2010, p. 350).

O que transfere ao cidadão o seu valor perante o Estado, tornando assim mais útil trazendo vantagens ao servidor, pois o vínculo emocional deste profissional marca a organização pública e seus departamentos, aumentando assim o nível de satisfação de ambos os interessados (Estado X Servidor Público = Sociedade).

Quando a organização pública se responsabiliza a beneficiar a atender à população, os setores públicos criam um alto desempenho, definindo para um atendimento eficiência, sendo este assíduo, correto e justo, as necessidades e assim o gerenciamento interliga os processos, causando o respeito à população, cumprindo com um objetivo maior atendendo a todos com um bem comum, prestando assim um serviço público de qualidade.

“A empresa deve se esforçar ao máximo para satisfazer as expectativas mínimas de cada um desses grupos, entregando ao mesmo tempo níveis de satisfação acima do mínimo a alguns deles”. (KOTLER, 2005, p. 43).

Para que a rede pública represente um grau de excelência, o departamento da rede pública deve desempenhar com compromisso o seu trabalho, administrando os interesses de cada cidadão com igualdade, de uma maneira mais tranqüila, fazendo cumprir para resultados positivo e um atendimento satisfatório.

Segundo Costa (2008), as principais causas de um mau atendimento, é que há muitos fatores que contribuem para uma recepção falha, um deles deve pelo baixo nível de profissionalismo de quem está prestando o atendimento, o que é um fator importante.

Pois se sabe que a diferenciação no momento do atendimento é imprescindível em qualquer organização. Relata que existem algumas situações que não se deveria ocorrer durante o atendimento, como a demora para vir atender ou não dar atenção devida; descaso com o indivíduo, ausência de conhecimento, não dando as informações corretas; agressividade em excesso.

“Uma vez que a qualidade total é a chave para a criação de valor e a satisfação do cliente, ela – assim como o marketing – é uma obrigação de todos”. (KOTLER, 2005, p. 56).

Pois o respeito com os interesses alheios da sociedade tem que ser cumprido sem visar classe social, pois fazemos parte de uma mesma sociedade e direito de igualdade a todos, onde a atuação do princípio da eficiência opõem ao agente público a atribuir suas funções com presteza, perfeição e rendimento profissional.

Portanto quando os servidores públicos são capazes, de tornam o contato com o cliente agradável, havendo rapidez, agilidade e a educação proporcionam a satisfação a qualquer que procura os seus serviços.

A função do servidor público é prestar serviço, atribuindo suas funções com total transparência, competência e seriedade, não se envolver com coisas ilícitas, mas servindo os interesses da coletividade e sem prejudicar a qualquer que seja o motivo particular.

Desta forma, a importância da motivação nos agentes administrativos gera a criação de um bom relacionamento com o contribuinte, pois é um ponto chave para um atendimento de qualidade, valorizando também o servidor público em suas atribuições.

CONCLUSÃO

Podemos concluir que por falta de motivação no setor público e com a estabilidade que a lei pública assegura aos agentes administrativos a tornarem efetivos, estes ficam acomodados e desinteressados na execução de suas atribuições para com a sociedade, tornando-se profissionais inadimplentes, pois nem

sempre atende ao contribuinte como deveriam, o que torna o atendimento público defasado.

Diante disto, a desmotivação desperta nestes servidores público frustração e ineficiência, prejudicando tanto o seu desempenho, as redes públicas e principalmente a população pelo seu comportamento negativo causando insatisfação a todos.

Contudo que para haja um comportamento agradável por parte dos servidos públicos precisam de melhoria nas estruturas físicas e tecnológicas, tornando assim o atendimento ao cliente eficiente e eficaz satisfazendo as necessidades de ambos.

Entendemos que o servidor precisa se sentir bem e com sua auto-estima resolvida, pois os clientes procuram por um atendimento ágil, e que resolvamos seus problemas, concluindo suas funções com coerência e transparência.

Desta forma, a motivação torna-se útil nas pequenas coisas do cotidiano de cada profissional e quando a organização pública se compromete beneficiar seu colaborador no que ele realmente necessita e precisa para que haja melhoria, o servidor público passa a fazer seu trabalho motivado, enxergando a população com seriedade, realizando um atendimento satisfatório, de qualidade e com a cortesia e respeito que a sociedade merece.

REFERÊNCIAS

COSTA, E. (2008). Qualidade no atendimento ao cliente. Disponível em: <<http://www.ogerente.com.br/entrevistacomevaldocosta/qualidadenoatendimentoaocliente>>. Acesso em: 25 set. 2010.

CARVALHO FILHO, J. S. **Manual de direito administrativo**. 23. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

KOTLER, P. **Marketing essencial: conceitos, estratégias e casos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

MARTINS, J. B. (2001). Ética e a responsabilidade social. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/eticaearesponsabilidadesocial>>. Acesso em: 07 set. 2010.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MONTANA, P. J. **Administração**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

MULLER, D. B. (2006). Ética e serviço público. Disponível em:
<<http://www.direitonet.com.br/artigos/eticaeservicopublico>>. Acesso em: 07 set. 2010.

PAULA, J. **Uma marca chamada você: profissão – desemprego**. 16. ed. São Paulo: Prod. Independente, 2002

RIBEIRO, L. **Uma venda não corre por acaso: saber vender: cérebro, coração na arte, ciência de marketing & vendas**. Belo Horizonte: Leitura, 2004.

SANTANA, R. S. (2009). Estabilidade do empregado público. Disponível em:
<<http://www.direitonet.com.br/artigos/estabilidadedoempregadopublico>>. Acesso em: 28 ago. 2010.

SILVA, F. M. A. (2006). Poderes basilares da administração pública. Disponível em:
<<http://www.direitonet.com.br/artigos/poderesbasilaresdaadminisraçãopublica>>. Acesso em: 07 set.2010