

**INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SERTÃO PERNAMBUCANO**  
Campus Floresta

**MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES DA ÁREA DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO IF SERTÃO-PE, CAMPUS  
FLORESTA.**

**Floresta-PE**

**2021**

**Débora Emanuela Gomes de Menezes**

**MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES DA ÁREA DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO IF SERTÃO PE - CAMPUS  
FLORESTA.**

Trabalho de Conclusão de Curso realizado sob a orientação da professora Elis Magalhães Santos de Freitas, do Instituto Federal de educação, ciência e tecnologia do Sertão Pernambucano, Campus Floresta, como requisito obrigatório para conclusão do curso de Gestão da Tecnologia da Informação.

**Floresta-PE**

**2021**

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

M534m Menezes, Débora Emanuela Gomes de  
Motivação e satisfação dos servidores da área de Tecnologia da  
Informação do IF Sertão PE - Campus Floresta / Débora Emanuela  
Gomes de Menezes - Floresta, 2021.

57 f. il.

Orientadora: Elis Magalhães Santos de Freitas .  
Trabalho de Conclusão de Curso – Tecnólogo em Gestão da  
Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Educação, Ciên-  
cia e Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus Floresta.

1. Motivação. 2. Satisfação no trabalho. 3. Profissionais de TI.

I. Freitas, Elis Magalhães Santos de . II. Título.

CDD: 658.4

DÉBORA EMANUELA GOMES DE MENEZES

**MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES DA ÁREA DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO IF SERTÃO-PE, CAMPUS  
FLORESTA.**

Monografia apresentada ao Instituto Federal de Educação, Ciência e  
Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus Floresta, como requisito para  
obtenção do título profissional de tecnólogo em Gestão da Tecnologia da  
Informação.

Aprovação em 21 de Junho de 2021

**BANCA EXAMINADORA**

Elis Magalhaes Santos  
de Freitas:04137241589

Assinado de forma digital por Elis  
Magalhaes Santos de  
Freitas:04137241589  
Dados: 2021.09.22 14:56:16 -03'00'

---

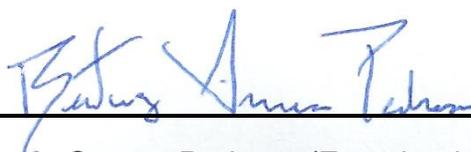
Prof<sup>a</sup> Msc. Elis Magalhães Santos de Freitas (IF SERTÃO-PE Orientadora)

Eduardo Magno Santos de Brito:01628774550

Assinado digitalmente por:  
Eduardo Magno Santos de Brito  
2021.09.22 14:26:03 BRT  
Floresta/PE

---

Prof Msc. Eduardo Magno Santos de Brito (IF SERTÃO-PE)



---

Prof<sup>a</sup> Esp. Beatriz Omena Pedrosa (Examinadora externa)

“Que todo o meu ser louve ao Senhor, e que eu não esqueça nenhuma das suas bênçãos!” Salmos 103:2.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pelo dom da vida e pelas oportunidades que me concedeu durante a trajetória até hoje, sou extremamente abençoada e todos os dias agradeço a ti Senhor por tudo que me destes.

Agradeço a minha família por sempre acreditar em mim, e encorajar-me a enfrentar as dificuldades diárias que já passamos nessa vida. A minha mãe (Cida) pelo exemplo de mulher guerreira, amiga, a quem me inspira a lutar pelos meus objetivos; aos meus irmãos (Diego, Deivison e Emanuel) quero enchê-los de orgulho a cada vitória alcançada.

Agradeço principalmente ao meu esposo (Ailson Calaça) pelo incentivo diário, pelos ensinamentos, pelo amor, companheirismo e ajuda com as crianças. A ti meu amor o meu muito obrigado por tudo.

Aos meus filhinhos (João e Eliza) por serem o motivo no qual eu jamais irei desistir dos meus sonhos, aliás, todos eles incluem meus pequenos. Vocês são a minha vida, o meu porto seguro, o amor incondicional que me faz levantar todo dia da cama, e acreditar em um futuro brilhante para todos nós. Amo vocês minhas joias raras!

O meu agradecimento especial a todos os professores que convivi durante o curso e que me transmitiram conhecimentos, que me fizeram crescer como pessoa e aluna. Em especial a Professora Elis Magalhães, que me inspira pelo excelente profissionalismo e por ser uma pessoa tão iluminada, que tem um coração enorme, muito obrigada minha flor por ter aceitado me orientar, por todo carinho e paciência. Você é um exemplo!

Por fim, agradeço ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, Campus Floresta, pela oportunidade de realizar a minha graduação, e por todas as experiências no decorrer de todos esses anos.

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo realizar um levantamento do que motiva e gera satisfação dos servidores da área de tecnologia da informação do IF Sertão-PE, Campus Floresta. Na fundamentação teórica, relata-se a evolução dos estudos sobre comportamento organizacional, conceitos sobre motivação no ambiente de trabalho e satisfação no trabalho, e suas respectivas teorias, entre elas ressalta-se a teoria de Maslow, que colaborou de forma significativa em relação à motivação de trabalhadores. O método utilizado se deu por pesquisa de campo, com servidores da área de TI; mediante aplicação de questionário online. Os resultados foram satisfatórios: de modo geral, os entrevistados estão motivados e satisfeitos com o trabalho e sentem-se felizes em seus cargos atuais, sendo que os servidores mais antigos do instituto demonstraram um maior nível de satisfação em modo geral e os mais novos não se sentem motivados pelo chefe, sendo esse um fator que pode levar a desmotivação e insatisfação no trabalho. Por fim, sugere-se que a pesquisa sobre motivação e satisfação dos servidores seja ampliada para todos os setores do instituto, sendo uma forma de analisar e buscar melhorias para que todos os servidores se sintam motivados e satisfeitos e, desta forma, desenvolvam suas atividades diárias de forma leve e atinjam resultados positivos.

**Palavras chaves:** Motivação; satisfação no trabalho; profissionais de TI

## **ABSTRACT**

This work aims to carry out a survey of what motivates and generates satisfaction of the servers of the information technology area of the IF Sertão-PE Campus Floresta. In the theoretical basis of the work, it is reported the evolution of studies on organizational behavior, concepts on motivation in the work environment and job satisfaction, and their respective theories, among which stands out Maslow's theory, which collaborated significantly in regarding the motivation of workers. The method used was given by field research, with servers in the IT area; through the application of an online questionnaire. The results of the analysis of the study were generally satisfactory, the interviewees are motivated and satisfied with the work and feel happy in their current positions, with the oldest employees of the institute showing a higher level of satisfaction in general and the younger people do not feel motivated by the boss, which is a factor that can lead to demotivation and job dissatisfaction. Finally, it is important to emphasize that the research on motivation and satisfaction of employees should be extended to all sectors of the institute, being a way to analyze and seek improvements so that all employees feel motivated and satisfied, develop their daily activities of lightly, and achieve positive results.

**Key words:** Motivation; job satisfaction; IT professionals

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIações**

CEFET - Centro Federal de Educação Tecnológica

CO- Comportamento Organizacional

EAD - Educação a Distância

ETFPE - Escola Técnica Federal de Pernambuco

IF Sertão-PE- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano

MEC- Ministério da Educação

PROEJA- Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos

SETEC- Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

TI- Tecnologia da Informação

UNED- Unidade Descentralizada

## LISTA DE FIGURAS / TABELAS / GRÁFICOS

Figura 1- Contribuições para o estudo do comportamento organizacional

Figura 2- Esquema do processo básico da motivação

Figura 3- Pirâmide das necessidades- Maslow

Figura 4- 5 Dimensões

Figura 5 – Fluxo de atividades organizacionais

Tabela 1- Tabela do surgimento da Escola clássica da Administração

Gráfico 1- Estima

Gráfico 2- Auto realização

Gráfico 3- Aspectos sociais

Gráfico 4- Segurança

Gráfico 5- Necessidades fisiológicas

Gráfico 6- Você concorda que todas essas necessidades (estima, autorrealização, social, segurança e fisiológicas) podem existir ao mesmo tempo?

Gráfico 7- Quais os fatores você considera importantes para sua motivação?

Gráfico 8- Como você se sente em relação às demandas do seu trabalho?

Gráfico 9- Você acha que os recursos tecnológicos são fatores que podem gerar motivação e satisfação no ambiente de trabalho?

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>12</b>
<b>1.1 PROBLEMA DE PESQUISA</b>	<b>14</b>
<b>1.2 OBJETIVOS</b>	<b>15</b>
<b>1.2.1 OBJETIVO GERAL</b>	<b>15</b>
<b>1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>15</b>
<b>1.3 JUSTIFICATIVA</b>	<b>15</b>
<b>2. REFERENCIAL TEORICO</b>	<b>18</b>
<b>2.1 EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS SOBRE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>18</b>
<b>2.2 MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO</b>	<b>20</b>
<b>2.3 SATISFAÇÃO COM O TRABALHO</b>	<b>25</b>
<b>2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES</b>	<b>27</b>
<b>2.5 O PROFISSIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>30</b>
<b>3. METODOLOGIA</b>	<b>31</b>
<b>3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA</b>	<b>31</b>
<b>3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA</b>	<b>32</b>
<b>3.3 COLETA DE DADOS</b>	<b>32</b>
<b>3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS</b>	<b>32</b>
<b>3.5 O CASO ESTUDADO</b>	<b>33</b>
<b>3.6 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO</b>	<b>34</b>
<b>4. ANÁLISE DOS RESULTADOS</b>	<b>35</b>
<b>4.1 ASPECTOS QUE MOTIVAM OS SERVIDORES DA AREA DE TI</b>	<b>35</b>
<b>4.2 FATORES QUE GERAM SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DOS SERVIDORES</b>	<b>41</b>
<b>4.3 RELAÇÃO ENTRE MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO COM AS FERRAMENTAS DE TI</b>	<b>43</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO I</b>	<b>54</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A importância do ser humano trabalhar se dá por diversas necessidades a serem supridas, não apenas as necessidades básicas e financeiras, mas também para obter realização pessoal mediante o trabalho realizado. Nesse sentido, a importância do trabalho vai além de obter renda, através da realização das atividades, o indivíduo pode gerar pontos positivos para o seu crescimento pessoal e profissional, status social e a oportunidade de manter contatos interpessoais.

Segundo Freitas (2012), quando mencionamos o trabalhador, há uma diferença entre autônomos, prestadores de serviços às empresas privadas e servidores públicos, sejam eles na esfera federal, estadual ou municipal. Estes últimos (servidores públicos) representam as ações do Estado através da execução de suas atividades, configurando assim a prestação do serviço público.

Inseridos no serviço público, as atividades desempenhadas tornam-se muitas vezes rotineiras, por consequência disso essas atividades tendem a se tornar esforços estéreis, comprometendo o bem-estar no ambiente de trabalho onde convivem os servidores públicos.

Segundo Robbins (2004) o trabalhador que, ao exercer suas atividades diárias e demonstrar sinais de falta de motivação ou insatisfação, pode apresentar reações indesejáveis durante a realização de suas tarefas perante a organização. Tais comportamentos fazem com que os objetivos do órgão ao qual o empregado está vinculado deixem de ser prioridade.

Robbins *et al* (2010, p. 79) explica que:

Muitos servidores públicos sentem-se insatisfeitos com as relações altamente hierarquizadas, as atividades repetitivas e burocratizadas, a falta de reconhecimento de seus superiores e a política remuneratória governamental. Diante desses fatores, suas reações mais típicas são as greves e alguns comportamentos passivos, como a redução do esforço no trabalho. Mesmo quando muito insatisfeitos, raramente os servidores abandonam seus empregos. A segurança no trabalho garantida pela

estabilidade serve como barreira a esse tipo de comportamento reativo.

Diante disso, nota-se a importância da criação de fatores para motivar e satisfazer as necessidades dos servidores e, com isso, obter profissionais empenhados. De acordo com Valoto (1999), o funcionário precisa de um ambiente adequado para mostrar seu potencial na execução de tarefas. Quando equipamentos tecnológicos se encontram em estado de inutilidade como: máquinas quebradas, instrumentos e ferramentas ultrapassadas, levam à baixa produtividade. Fatores como: condições de higiene e espaço físico de trabalho, alimentação, pausas para repouso, também são aspectos que interferem no nível de motivação.

O impacto da tecnologia pode provocar a transformação no trabalho das pessoas, na produtividade e desempenho das suas atividades, podendo gerar insatisfação para aqueles que estão realizando determinadas funções. Podem ocorrer, também, mudanças de comportamento nas pessoas, com o surgimento de resistências e reações negativas (Gonçalves, 1998).

De acordo com Yong (1992), nos países de primeiro mundo, a tecnologia da informação é um fator primordial responsável pelo sucesso das organizações, tanto no âmbito de sobrevivência, quanto no crescimento da competitividade. Reforçando este pensamento, Zuboff (1994) afirma que a TI, com base nos computadores, está proporcionando moderna infraestrutura para as várias atividades produtivas e comunicativas, algo vital para a vida organizacional.

Diante de tais indícios, tornou-se um ponto de partida o desenvolvimento desta pesquisa para o Trabalho de conclusão de curso, tendo como foco responder a pergunta do tópico seguinte.

## 1.1. Problema de Pesquisa

Atualmente as pessoas que obtêm conhecimentos são de extrema importância para o sucesso de uma organização. São as pessoas que estão fazendo com que o mundo dos negócios cresça a cada dia. A valorização dos indivíduos é vital para as organizações, são elas que comandam, gerenciam e executam atividades. Mantê-los motivados e satisfeitos gera uma relação de sucesso e conseqüentemente bons negócios.

Entendendo que o trabalhador motivado é mais produtivo e comprometido com a função no qual realiza diariamente, pessoas motivadas são de fundamental importância para as organizações. Saber o que motiva e satisfaz as pessoas ajuda a traçar práticas mais adequadas a serem aderidas com vistas a melhorar o desempenho profissional e organizacional. O papel do líder é manter a sua equipe motivada, e isso pode se tornar um grande desafio.

Para Chiavenato (1993, p.115) “a motivação está contida nos indivíduos, mas que pode ser influenciada por fatores externos”. Estudar o comportamento das pessoas pode levar a entender a necessidade que precisa ser suprida para atingir a satisfação e ter os mesmos motivados. Robbins *et al* (2010, p. 7) define que:

Comportamento organizacional é o estudo que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura organizacional têm sobre o comportamento das pessoas dentro das organizações, com a intenção de utilizar esse conhecimento para melhorar a eficácia organizacional.

A Tecnologia da Informação tornou-se o principal recurso de muitas organizações, a TI avança e a cada dia as organizações dependem mais ainda dela para a sua sobrevivência. Nesse sentido, ela enriquece o processo organizacional, contribui para uma boa comunicação, auxilia na otimização das atividades desempenhadas, e nos ensina a como lidar com a era tecnológica em que estamos vivendo.

Grandes transformações estão sendo geradas através da tecnologia e ter profissionais da área de TI motivados e satisfeitos com as atividades que

realizam nos garante ter uma organização estruturada e atualizada, conforme o mundo globalizado em que vivemos.

Com base nisso, busca-se nesta pesquisa responder a seguinte pergunta:  
**Quais fatores motivam e geram satisfação dos servidores da área de tecnologia da informação do IF Sertão – PE, Campus Floresta?**

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Fazer um levantamento do que motiva e gera satisfação dos servidores da área de tecnologia da informação do IF Sertão – PE, Campus Floresta.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar os principais aspectos que motivam os servidores da área de TI no IF Sertão PE, campus Floresta;
- Identificar fatores que geram satisfação e insatisfação dos servidores da área de TI no IF Sertão PE, campus Floresta;
- Compreender como as ferramentas de Tecnologia da informação afetam a motivação e satisfação dos servidores dessa área.

## **1.3 Justificativa**

A motivação tem sido um tema muito estudado atualmente e, mesmo assim, permanece como um aspecto preocupante no cotidiano das organizações. Funcionários de qualquer organização buscam ter um resultado através do trabalho que executa, buscam ser reconhecidos e bem remunerados. Alguns fatores geram motivação para o funcionário e torna a organização mais produtiva.

Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) mostram que a satisfação no trabalho tem despertado atração sobre os estudiosos tanto de Psicologia Organizacional e do trabalho como também de gestores e pesquisadores do comportamento organizacional.

Existem evidências de que pessoas com altos índices de contentamento com o trabalho são também as que menos planejam sair das empresas onde trabalham, que têm menos faltas, melhor desempenho e maior produtividade. Desse modo, o vínculo afetivo com o trabalho realizado, ou seja, a afetividade pelos cinco fatores que integram o conceito teórico de satisfação – chefia, colegas, salário, promoções e o próprio trabalho, parecem ter capacidade para reduzir taxas de rotatividade de pessoal, índices de faltas ao trabalho e elevar os níveis de desempenho e de produtividade dos indivíduos, em se tratando dos servidores públicos a recíproca é verdadeira (ZANELLI, BORGES-ANDRADE E BASTOS, 2004, p. 304).

Segundo Freitas (2012), além de ser um cidadão, o servidor público tem o papel de ligar o governo à comunidade. Com o servidor motivado e satisfeito com o trabalho, as metas e procedimentos de gestão podem ser atingidos facilmente, de forma a melhorar rotinas e qualificar a prestação dos seus serviços.

Com base nisso, a realização desta pesquisa justifica-se, portanto, em como poderá despertar o interesse dos servidores do IF Sertão-PE, Campus Floresta no referido assunto. Irá trazer também um diagnóstico de como se encontra a motivação e satisfação dos servidores da área de TI no Campus Floresta.

É fundamental que os servidores estejam diariamente motivados e satisfeitos no ambiente de trabalho, assim tornando-se mais ativos em suas atividades rotineiras. A escolha de fazer a pesquisa voltada para a motivação e satisfação dos servidores da área de TI, se deu pelo interesse de fazer levantamentos do que pode ser feito para melhoria nas atividades que os mesmos exercem, pois é responsabilidade deles manter todos os setores da

organização em pleno funcionamento no que envolve a TI, e por ser a área profissional em evidencia.

O IF Sertão-PE lida no dia a dia com inúmeros estudantes da cidade de Floresta e região. Por ser uma Instituição Federal de renome que conta com vários cursos de diferentes níveis e equipe de servidores com excelentes formações, a busca por vagas em cursos disponíveis é bastante frequente. E para atender a sociedade em geral é de fundamental importância que os servidores públicos estejam motivados a realizar seu trabalho com qualidade. Sendo assim, atendendo a necessidades da sociedade através da eficiência dos serviços prestados.

A pesquisa é de grande importância para que a pesquisadora cresça como uma futura Gestora de TI, sendo possível colocar em pratica conhecimentos adquiridos em sala de aula. Sendo assim, pretende-se gerar conhecimento para contribuir com o IF Sertão-PE Campus Floresta, bem como auxiliar os servidores a buscar melhorias para atividades desempenhadas diariamente, atingindo um bem-estar através da motivação e satisfação após colocarem em prática as sugestões aqui apresentadas.

## 2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

Para um melhor entendimento dos estudos, neste tópico é importante tratar de alguns assuntos, tais como a evolução dos estudos sobre comportamento organizacional, motivação no ambiente de trabalho, satisfação com o trabalho, Tecnologia da Informação nas organizações e o profissional de tecnologia da informação, bem como suas teorias.

### 2.1. Evolução dos estudos sobre comportamento organizacional

De acordo com Sobral e Peci (2013), na época da revolução industrial, o rápido crescimento da produção era restringido por falta de trabalho qualificado. Então, vê-se a necessidade de tornar a organização mais eficiente, surgindo a Escola Clássica de administração. A ideia básica das teorias da escola clássica girava em torno de desenvolver princípios racionais nos quais tornariam a administração mais eficiente, e na idealização de *Homo Economicus*, que configura o ser humano como egoísta, buscando apenas satisfazer seus anseios e interesses. Os referidos autores abordam ainda que:

Um dos principais motivos do desenvolvimento da escola clássica da administração é a entrada do capitalismo na fase monopolista, com a conseqüente adoção de um padrão tecnológico que levava à concentração técnica e financeira e à necessidade de desenvolver novas formas de gestão de trabalho (SOBRAL e PECCI, 2013, p.53).

A tabela a seguir mostra um resumo das principais características desse contexto:

CONDIÇÕES SOCIOECONOMICAS	BASES FILOSÓFICAS
Concentração de mercados	Ser humano egoísta, na busca de satisfação de seus desejos e interesses ( <i>homo economicus</i> )
Crescimento econômico acelerado	Concepção mecanicista e empiricista da natureza

Força de trabalho desqualificada	Liberalismo econômico
Desperdício e falta de eficiência	Ética protestante individualista

**Tabela1:** Tabela do surgimento da Escola Clássica da Administração

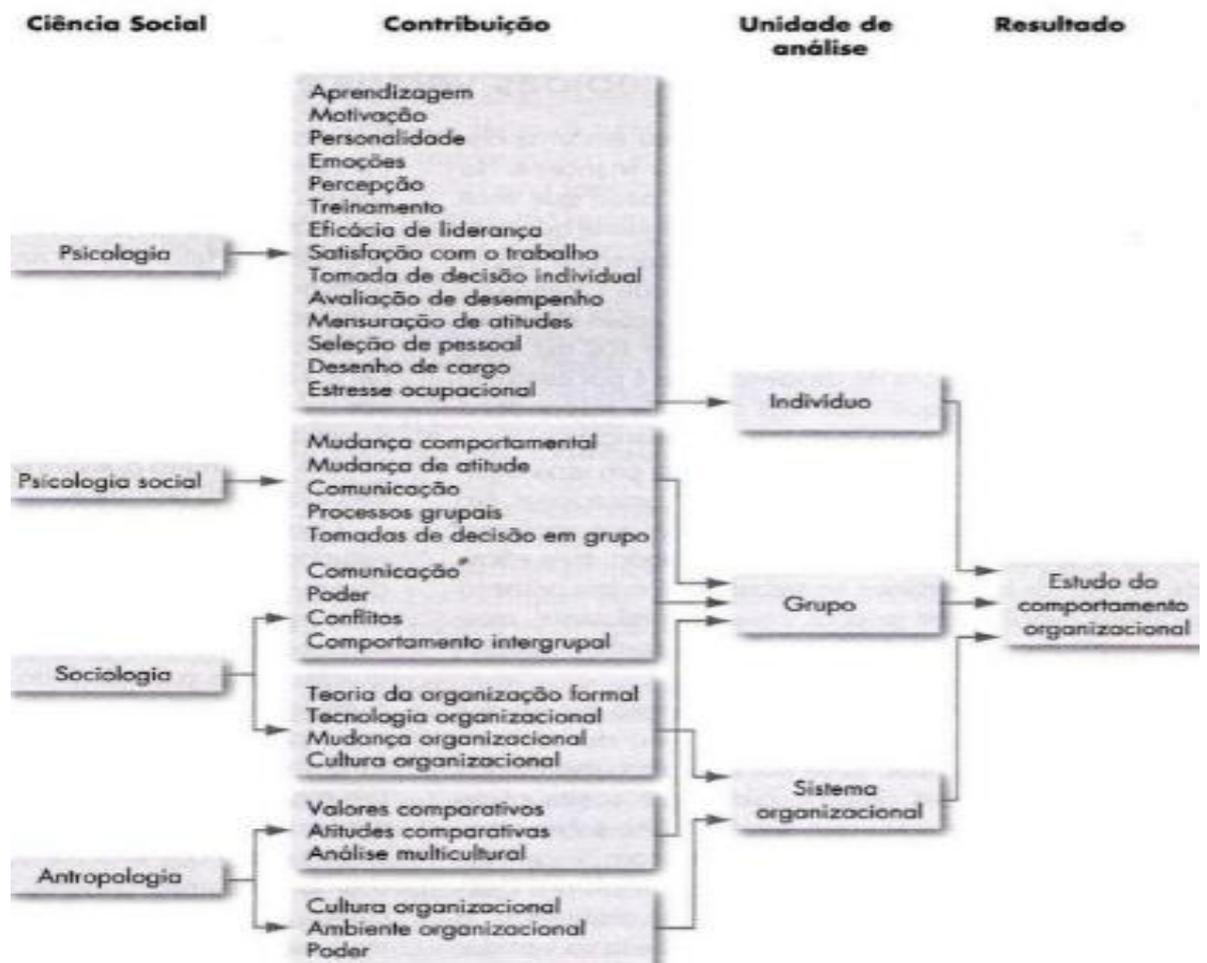
**Fonte:** SOBRAL e PECI 2008, p.38

A Escola Clássica de Administração foi apenas o início do surgimento de teorias administrativas, mostrando a importante missão de tornar a administração mais eficiente em uma organização, sendo de suma importância para manter a produtividade em alta.

Os estudos acerca do assunto foram sendo aperfeiçoados até surgir o conceito de comportamento organizacional. Essa área de conhecimento dentro da administração investiga o impacto que pessoas, agrupamentos e a estrutura organizacional tem no comportamento das pessoas no interior das organizações, com o intuito de utilizar esses conhecimentos para tornar melhor a eficácia organizacional (ROBBINS *et al*, 2010).

De acordo com Chiavenato (2014), comportamento organizacional estuda indivíduos e grupos que exercem suas funções nas organizações, analisando a atuação influente das pessoas e grupos perante a organização e vice-versa. Nesse sentido, a descoberta do campo do comportamento organizacional (CO), definido por volta da década de sessenta, recebeu vários conceitos. Assim, teve uma evolução apontada por diferentes ensaios para estabelecer os níveis de sua estrutura, os assuntos que integravam os temas de seu interesse, bem como disciplinas que contribuíam para uma melhor compreensão dos temas que lhes eram dados (SIQUEIRA,2002).

As disciplinas mostram diferentes fatores que contribui tanto com o individuo em si, o grupo e a organização em geral, todos com o mesmo intuito de chegar ao objetivo final que é o estudo do comportamento organizacional como mostra a figura a seguir.



**Figura 1:** Contribuições para o estudo do comportamento organizacional  
**Fonte:** ROBBINS *et al*, 2010 p.10

Siqueira (2002, p. 11) afirma que “Durante quatro décadas de existência o CO foi adquirindo solidez, seja através das diversas publicações que procuravam divulgar em meios científicos e acadêmicos e suas teorias”. E sua estabilidade também passou a ser utilizado em pesquisas sobre as atividades organizacionais visando obter êxito e eficácia organizacional.

## 2.2. Motivação no ambiente de trabalho

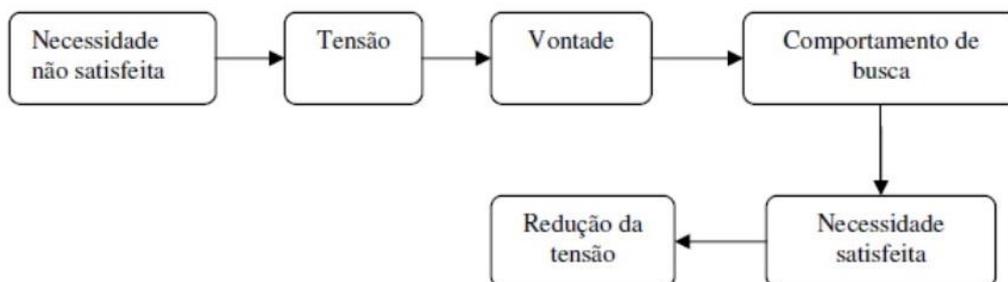
De acordo com Robbins *et al* (2010, p.196) “motivação é o processo responsável pela intensidade, pela direção e pela persistência dos esforços de uma pessoa para alcançar determinada meta”. Para GIL (2001, p. 201), “empregados motivados para realizar seu trabalho, tanto individualmente como

em grupo, tendem a proporcionar melhores resultados. A motivação pode ser entendida como o principal combustível para a produtividade da empresa”. Nota-se que ambos os autores veem a motivação no ambiente de trabalho como sendo algo no qual o indivíduo busca atingir, através de determinados esforços, resultados positivos.

Gil (2001 p. 202) aborda ainda que “motivação é a força que estimula as pessoas a agir”. A autora ressalta que nos mantemos motivados quando atendemos os nossos objetivos e quando nossas necessidades são satisfeitas.

Segundo Archer (1997) *apud* Gil (2001, p. 202) “motivação é consequência de necessidades supridas”. Sendo assim, pessoas que atingem determinadas metas diárias tendem a manter-se mais motivados, por outro lado, as que não atendem suas necessidades acabam se desmotivando no ambiente de trabalho. E esse fator pode ser prejudicial à organização visto que um funcionário desmotivado pode trazer prejuízos à empresa, pois não irá produzir satisfatoriamente.

A motivação no ambiente de trabalho é um combustível essencial, é o fruto do incitamento que atua nas pessoas fazendo com que ajam com deliberado bem-estar. Segundo Serrano (2000) *apud* Anochi (2013, p.13), para que se tenha uma ação ou reação é necessário que haja um estímulo ou precisão que pode ser tanto de âmbito exterior ou de âmbito interior. Pode ser observada a seguir na figura 2 a ideia de um ciclo motivacional.

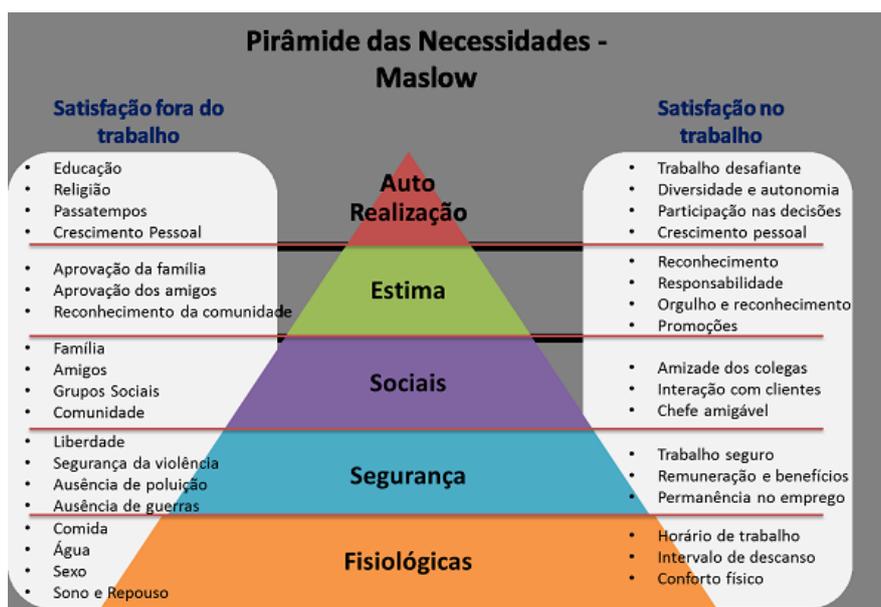


**Figura 2:** Esquema do processo básico da motivação  
**Fonte:** Yamazaki e Braga (2012)

Analisando a figura, pode-se identificar que uma necessidade não realizada, atrai uma ansiedade, o que impulsiona a vontade da pessoa. Esta vontade leva o indivíduo a buscar alcançar objetivos e metas específicas e, quando alcançadas, atingirá a satisfação da necessidade e com isso reduzirá a tensão. Assim dá-se espaço a outras necessidades competitivas que se tornam mais intensas e importantes a serem supridas (GIL, 2001).

Robbins *et al* (2010, p.197) retrata teorias antigas desenvolvidas na década de 1950 sobre motivação; “essas teorias supostamente ainda são as explicações mais conhecidas e estudadas sobre a motivação dos trabalhadores”. Essas teorias são: teoria da hierarquia das necessidades, teoria X e teoria Y e a teoria de dois fatores.

Na década de 1940 Maslow propôs uma teoria que visava suprir necessidades humanas, que foram divididas em cinco níveis. Necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e auto realização. A pirâmide de Maslow nos mostra que não são apenas necessidades básicas que trazem satisfação ao colaborador, vai muito além disso. Para completa satisfação do funcionário fatores indiretos como: Respeito, reconhecimento, aprovação e uma vida pessoal satisfatória também conta para se obter resultados positivos no ambiente de trabalho, como mostra a figura 3 abaixo.



**Figura 3:** Pirâmide das necessidades- Maslow  
**Fonte:** <https://br.pinterest.com/pin/504121752016674961/>

De acordo com Martinez e Paraguay (2003, p. 62):

À medida que as primeiras, ou necessidades mais básicas, fossem satisfeitas, surgiriam às necessidades dos níveis seguintes, até se chegar às mais elevadas. Porém, esta hierarquia não é rígida: necessidades mais elevadas podem surgir antes das mais básicas terem sido completamente satisfeitas, pois estes níveis podem ser interdependentes e justapostos.

Segundo um estudo feito na Universidade da Califórnia, a qualidade de vida dos colaboradores está relacionada de forma direta à produtividade nas suas tarefas. A pesquisa constatou que um funcionário feliz tem uma média de 31% a mais de produtividade, três vezes mais de criatividade e 37% a mais em vendas comparando-se com outros (JORNAL ESTADO DE MINAS, 2019). Esta pesquisa corrobora com o que foi exposto anteriormente, afirmando quão importante é ter um funcionário satisfeito para se obter resultados positivos no ambiente de trabalho.

As necessidades do empregado no ambiente organizacional precisam ser respeitadas, o ser humano busca encontrar na organização oportunidades para suprir as suas necessidades e atingir os seus objetivos e expectativas por meio do seu trabalho. De acordo com o assunto abordado, percebe-se que várias situações podem motivar e gerar satisfação com o trabalho. Contudo, o fato de um determinado aspecto motivar e gerar a satisfação de um indivíduo, não quer dizer que o mesmo irá servir para todos os outros indivíduos.

A teoria de Maslow contribuiu de forma significativa para a evolução das técnicas administrativas devido a eficaz forma de organizar as suas ideias. Entretanto, alguns pontos foram criticados. Segundo Bueno (2002) a teoria de Maslow possui uma difícil junção operacional para a administração das necessidades básicas e o impedimento da padronização do comportamento humano. De acordo com Bohrer (1981), a teoria ressalta que um indivíduo só irá ser motivado por um nível mais superior de necessidades quando os níveis anteriores já estiverem satisfatoriamente supridos. Esses autores abordam que o ser humano pode ter todas essas necessidades ao mesmo tempo.

Entre as abordagens teóricas que ajudam a entender a motivação no ambiente de trabalho, está a teoria X e teoria Y introduzida por McGregor. De acordo com Beltrame (2015), a teoria X presume que o trabalho não estimula as pessoas e elas preferem ser dirigidas e controladas no âmbito organizacional. A autora ressalta ainda que a teoria Y seria o oposto, as pessoas ressaltam a disposição intrínseca em seu trabalho, a vontade de se autogerir e se dispor a responsabilidades no ambiente de trabalho.

Segundo Michel (2005, p.2):

As teorias podem ser observadas pelos seguintes aspectos: Teoria X: subserviência e controle. Teoria Y: potencialidades e desenvolvimento pessoal. McGregor criou uma distinção específica para as duas teorias deixando claras as diferenças entre elas. O comportamento humano nas organizações não pode ser apenas estereotipado em apenas duas teorias, mas fica evidente a aplicação dessas teorias ou partes delas em várias organizações nos dias atuais.

Pra este estudo, será especificada a teoria de dois fatores também chamada de teoria da higiene-motivação, servindo como base para a análise dos resultados. Robbins *et al* (2010, p. 200) define a referida teoria como “teoria que estipula que fatores intrínsecos estão associados à satisfação com o trabalho, enquanto fatores extrínsecos estão relacionados com a insatisfação”.

Herzberg (1959) *apud* Gil (2001, p. 207) aborda que:

Ofereceu importante contribuição aos estudos sobre motivação ao considerar os fatores conhecidos como higiênicos e motivadores. Os primeiros referem-se aos fatores necessários para ajustar os empregados a seu ambiente, tais como pagamento e condições de trabalho. Esses fatores não são suficientes para promover a motivação, mais precisam ser satisfatórios para não desmotivar as pessoas. Os últimos referem-se a fatores tais como responsabilidade e reconhecimento e são os que realmente promovem a motivação.

Esse autor ressalta, ainda, que as pessoas se sentiam insatisfeitas com a forma de execução de seus serviços, afligiam-se com o ambiente no qual

estava trabalhando e que, ao sentirem-se satisfeitas atribuíam ao próprio trabalho.

Para Gil (2001, p. 209) “lidar com a motivação requer, antes de qualquer outra coisa, a identificação de quem está motivado e de quem não está motivado, observar o comportamento é o único meio disponível para tal”. Sendo assim, podendo de alguma maneira identificar quão motivado a pessoa está.

### **2.3. Satisfação com o trabalho**

Robbins *et al* (2010, p. 70) define a satisfação com o trabalho como “sentimento positivo com relação ao trabalho, resultado de uma avaliação de suas características”. Nota-se que quando o funcionário tem um engajamento com as funções que desempenham, a empresa terá produtividade e crescimento. No entanto, é essencial que a empresa incentive as pessoas que mostra dedicação ao desempenhar suas atividades, mantendo-os assim satisfeita no ambiente de trabalho e fazendo com que a empresa cresça de forma significativa.

É importante destacar que a satisfação com o trabalho, pode se tornar algo difícil e complexo de lidar, pois se trata de diferentes tipos de pessoas com necessidades diferentes umas das outras a serem supridas.

A satisfação dos colaboradores pode impactar tanto de forma positiva, como negativa no local de trabalho, pois dependerá da forma que estão exercendo suas funções. Segundo Spector (2003, p. 221, *apud* AZEVEDO e MEDEIROS, 2012, p.3), “a satisfação no trabalho é uma inconstante forma de mostrar como as pessoas se sentem em relação ao seu trabalho, seja no geral ou em alguns de seus aspectos. É o quanto as pessoas gostam do trabalho delas”.

Dessa maneira, é necessário que a organização busque entender a satisfação dos seus colaboradores, como os valores, forma de agir e objetivos pessoais que precisam ser notados, entendidos e estimulados para que estes consigam sua positiva participação nas atividades desempenhadas.

Robbins (2002, p.74) ainda aponta a satisfação no trabalho "como a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza". Esse autor considera que o funcionário demonstra uma ligeira reação às situações de trabalho que não o satisfazem.

Siqueira (2008) *apud* Silva e Costa (2018), menciona a satisfação no trabalho sendo uma circunstância agradável que o funcionário vivencia no ambiente de trabalho em cinco dimensões como:

- Satisfação com os colegas de trabalho: satisfação com a colaboração, relacionamentos, amizade e confiança com os colegas do ambiente de trabalho;
- Satisfação com o salário: Satisfação com o que recebe em comparação ao quanto o mesmo contribui com a empresa.
- Satisfação com a chefia: Contentamento com as funções exercidas, relação entre chefe e funcionário.
- Satisfação com promoções: Satisfação sobre a quantidade de promoções recebidas.
- Satisfação com a própria função: Satisfação em relação as atividades executadas no trabalho.



**FIGURA 4:** 5 Dimensões  
**Fonte:** Siqueira e Gomide *apud* Barbosa

As autoras Balieiro e Borges (2003, p. 5) ressaltam que:

Para o empregado estar satisfeito com o trabalho ele precisa estar satisfeito também com seu chefe, seu superior. É ele

quem exerce a função de líder do grupo. O líder é quem tem a capacidade de influenciar pessoas para alcançar determinada meta ou objetivo. O chefe deve saber conduzir, trazer motivação aos seus subordinados, pois isso pode refletir positiva ou negativamente nos índices da organização (AZEVEDO; MEDEIROS, 2003, p.5 apud BALIEIRO; BORGES, 2015, p. 6).

O ambiente físico no local de trabalho pode ser um fator que influencia em relação a satisfação do indivíduo. Pode gerar reações emocionais negativas, prejudicando nas suas atividades diárias. Algumas tarefas exigem que o ambiente seja totalmente adequado. Pois se o ambiente não estiver compatível com o bem-estar do funcionário, pode-se gerar insatisfação no trabalho.

Diversos aspectos já citados são consequência da satisfação dos funcionários. Nota-se também que o funcionário satisfeito é mais propenso a reconhecer positivamente o trabalho que se realiza, falando bem desse, contribuindo com os colegas; e colocando-se a disposição de ir além de suas obrigações cotidianas, pois, procuram retribuir suas vivências positivas (ROBBINS, 2005).

#### **2.4. Tecnologia da Informação nas organizações**

A era da informação chegou provocando grandes mudanças nas organizações, atualmente as empresas estão inseridas em um ambiente altamente competitivo e turbulento. Este ambiente faz com que as empresas busquem soluções inovadoras que permitam uma vantagem competitiva perante as demais organizações. A inovação é fundamental, pois através dela as organizações tornam-se capazes de gerar riqueza contínua e, assim manterem-se ou tornarem-se competitivas nos seus mercados (NETO, 1999).

De acordo com Fresneda (1998, p. 71), “dentre os insumos que tornaram possíveis esta mudança, está o uso intensivo do recurso informação e das tecnologias associadas à sua captação, armazenamento, tratamento e disseminação, chamadas de Tecnologias da Informação (TI)”. A TI aparece nesse cenário como um elemento chave de inovação, que tem auxiliado no

processo de diferenciação de mercado e destacado favoravelmente as empresas frente à concorrência.

Para Saciloti (2011) as empresas precisam ter o entendimento e o controle de suas informações. Desta forma, ao transformá-las em conhecimento, possam ser utilizadas como base para os negócios, possibilitando a agilidade nas tomadas de decisões e de providências para realizar adequações, quando necessárias.

Segundo Albertin (1996) *apud* Moraes, Terence, Escrivão Filho (2004, p. 31) a TI é considerada relevante para as organizações, pois:

- Proporciona a inovação de muitos produtos e serviços e viabilizado o surgimento de importantes capacidades dentro das organizações como, por exemplo: entrega online de informação; acesso eletrônico a serviços; habilidade de solicitar e obter serviços específicos; pagamento e apresentação eletrônica de contas e habilidade de utilizar vários produtos de software, sem que seja preciso realimentar os dados;
- Trata-se de uma das maiores e mais poderosas influências no planejamento das organizações, podendo inclusive colaborar com a estratégia competitiva das empresas por oferecer vantagens competitivas; diferenciar produtos e serviços; melhorar o relacionamento com clientes; facilitar a entrada em alguns mercados; possibilitar o estabelecimento de barreiras de entrada, auxiliar a introdução de produtos substitutos e permitir novas estratégias competitivas com o uso de sua própria tecnologia.

Diante da colocação do autor, é importante perceber que a TI precisa ser vista como um meio para a empresa obter vantagens competitivas no mercado em que atua, sendo ela pública ou privada. Em concordância com a operação e a estratégia da empresa é preciso que a organização esteja atenta às novas disponibilidades no mercado e que haja uma integração entre suas estratégias e sua estrutura, tanto de TI como de negócio.

De acordo com Silva *et.al* (2005), existem diversas formas de conhecer e utilizar tecnologias e sistemas de informação, tendo em vista que elas podem aumentar o conhecimento e facilitar o trabalho do funcionário público. Essas tecnologias permitem que os colaboradores trabalhem com qualidade, eficiência e inteligência, modificando o modo como são estruturados e

administrados os processos nos serviços públicos. Os autores ainda complementam destacando a importância de alguns serviços fundamentais dentro da gestão pública como o governo eletrônico e suas leis de transparência e as decisões que podem afetar a TI, juntamente com os problemas que a falta de conhecimento tecnológico gera na administração pública.

Aliados a estes acontecimentos está a necessidade da modernização dos sistemas de gestão e a interligação entre redes de unidades administrativas descentralizadas, algo que exige colaboradores da área de TI qualificados e com capacidade para gerenciar esta grande engrenagem pública de imensa complexidade (SOUSA, 2013).

Segundo Beal (2002) *apud* Sacilotti (2011, p.21):

Os processos organizacionais indicam os procedimentos utilizados de como os recursos são aplicados para criar produtos e serviços e, necessidades de informação e tecnologia são itens independentes. À medida que ocorrem alterações ou a criação de um processo, novas informações são exigidas e, conseqüentemente, necessidades de novos investimentos em tecnologia. As empresas de sucesso insistem que o redesenho do processo oriente a aquisição de TI, e não o inverso.

Diante disso percebe-se a necessidade das organizações acompanharem o desenvolvimento tecnológico apresentado em escala global, para que seja possível aplicar e entender as inovações e soluções oferecidas pela TI. Tudo isso facilitará o acompanhamento das informações advindas dos processos organizacionais internos e externos das empresas, como apresentado na Figura 3.



**Figura 5** – Fluxo de atividades organizacionais.  
**Fonte:** Moraes (2007).

## 2.5. O profissional de tecnologia da informação

O profissional de TI é uma pessoa que trabalha na área da tecnologia da Informação e pode atuar em suas subáreas, como o desenvolvimento *mobile*, computação na nuvem, *data analytics*, segurança cibernética, inteligência artificial e tantas outras. Sua atuação é de extrema importância na organização, pois com a tecnologia da informação em evidência já a bastante tempo, esse profissional é muito demandado. Costuma-se dizer que quando esse profissional não é visto na organização, é sinal de que ele está fazendo um ótimo trabalho, pois muitas vezes a área da TI só é posta em evidência na organização quando aparecem gargalos.

Muitas vezes têm-se a ideia errônea de ligar o profissional de TI unicamente a um computador. Na cabeça das pessoas comuns infelizmente essa é a realidade, as pessoas tem a ideia do “menino (a) do computador”, aquele que resolve todos os problemas quando aparecem. Felizmente a realidade é totalmente diferente. O profissional de TI pode trabalhar em várias frentes como nas áreas de infraestrutura, banco de dados, programação, na análise de sistemas, gerenciamento e também na gestão de negócios, quando o profissional atinge graus mais avançados da carreira (FAGUNDES, 2009).

A tecnologia da informação é imprescindível no sentido de facilitar os processos empresariais, aumentar a produtividade da organização e reduzir os custos (MAIS DADOS). Nesse sentido, o profissional de TI atua como uma peça fundamental, pois ele será o guia de todos esses processos. O setor de TI precisa melhorar no aspecto de ser majoritariamente masculino, com 79% dos discentes dos cursos de bacharelado e tecnológicos sendo do sexo masculino (RAIO-X).

Segundo Blacutt (2019) o crescimento da área de TI vem impondo aos empresários da área o desafio de ajudar na formação dos profissionais de TI. O autor traz um dado alarmante segundo o qual 69% dos alunos da área em questão não se formam, trazendo um permanente déficit para o setor, por isso o grande interesse de empresários em auxiliar na formação de pessoal (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO *apud* BLACUTT, 2019).

### **3. METODOLOGIA**

Nessa sessão serão apresentados os métodos utilizados para desenvolver esse trabalho, tais como: o tipo de estudo; população e amostra; instrumento de coleta de dados e o caso estudado.

#### **3.1. Delineamento da pesquisa**

A pesquisa realizada pode ser caracterizada como descritiva e qualitativa. Conforme Gil (2009), a pesquisa descritiva tem como objetivo principal o detalhamento das características de determinada população ou fenômeno.

Quanto aos meios, a pesquisa pode ser considerada bibliográfica, de campo e conduzida sob a forma de estudo de caso. Bibliográfica, pelo fato de que para a fundamentação teórica e metodológica do trabalho, foram realizados estudos sobre temas já apresentados. De campo, porque foi coletado dado junto aos servidores da área de TI do Instituto Federal do Sertão Pernambucano, campus Floresta.

Por fim, o estudo de caso, que de acordo com (YIN, 2001) esta maneira de fazer pesquisa é a mais apropriada quando se examina acontecimentos contemporâneos sem poder manipular comportamentos relevantes. Nesse sentido, o caso estudado se refere a fenômenos relacionados a motivação e satisfação dos servidores da área de TI do IF Sertão – PE, Campus Floresta.

### **3.2. População e amostra**

De acordo com Vergara (2010) *apud* Freitas (2012, p. 31) “população não quer dizer um número de habitantes de um local, como geralmente é conhecida a palavra, mas um conjunto de elementos que possuem características que são objetos de estudo”. Nesse sentido, a população que faz parte desta pesquisa são servidores do IF Sertão-PE, Campus Floresta, que atualmente conta com 90 servidores ativos, sendo 49 docentes e 41 técnicos administrativos.

O tipo de amostra desse trabalho é não aleatória. Este tipo de amostra, segundo Freitas (2018), pode ser dividido em três tipos, são eles: por conveniência, por julgamento e por cotas. O tipo escolhido pela pesquisadora foi por conveniência, pois escolheu as pessoas que irão responder o questionário que será aplicado entre os servidores do IF Sertão, campus Floresta (Técnicos e docentes da área de TI). A amostra por sua vez é uma parcela da população, nesse trabalho representa 11,11% da população, pois 10 dos 90 servidores participaram da pesquisa.

### **3.3. Coleta de dados**

Segundo Rudio (2011, p. 111) “coleta de dados é a fase do método de pesquisa, cujo objetivo é obter informações da realidade”. Dados estes que serão obtidos por meio da aplicação de um questionário e em seguida analisados e interpretados com base no referencial teórico.

#### **3.3.1 Instrumento de coleta de dados**

Visando analisar uma situação com maior profundidade a coleta de dados, para efeito desta pesquisa, se deu por meio de um questionário, que

segundo Roesch (2005) é um instrumento que procura mensurar algo. Sendo assim, o questionário foi aplicado aos servidores públicos em diferentes cargos: técnico de laboratório/área informática, técnico de informática e professores com formação na área de TI, tendo como base o estudo de caso realizado no IF Sertão-PE Campus Floresta.

O questionário foi elaborado contendo 34 questões e dividido em 04 partes, sendo elas: Dados do respondente; grau de motivação no ambiente de trabalho, grau de satisfação no ambiente de trabalho e relação entre motivação, satisfação e tecnologia da informação.

### **3.5 O Caso estudado**

De acordo com as informações obtidas no site do IF Sertão-PE, a origem do mesmo remete à criação, em 1983, do Campus Avançado da Escola Técnica Federal de Pernambuco (ETFPE), em um espaço cedido pela Escola Estadual Otacílio Nunes, em Petrolina-PE. Após cinco anos, foi criada a Escola Agrotécnica Federal Dom Avelar Brandão Vilela, através do Decreto nº 96.598, de 25 de agosto de 1988, que tinha a finalidade ministrar o ensino de 2º grau (atual nível médio) profissionalizante, tornando-se uma autarquia federal onde teriam autonomia didática e disciplinar através da Lei nº 8.731, de 16 de novembro de 1993.

Em 1989, foi criada a Unidade Descentralizada da ETFPE (UNED-Petrolina), na atual localização do campus Petrolina do **IF Sertão-PE**. Dez anos depois, o Decreto de 26 de novembro de 1999 (não numerado) implanta o Centro Federal de Educação Tecnológica de Petrolina (CEFET-Petrolina), no estado de Pernambuco, mediante a transformação e mudança da denominação da Escola Agrotécnica Federal Dom Avelar Brandão Vilela, que passou a ser CEFET-Petrolina.

Através do Decreto nº 4.019, de 19 de Novembro de 2001, a Unidade Descentralizada de Ensino de Petrolina (UNED), do Centro Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco (CEFET-PE) foi transferida para o CEFET-Petrolina. Assim, este passou a abranger duas unidades: uma localizada na área rural de Petrolina, chamada Unidade Agrícola (antiga Escola

Agrotécnica), e outra na área urbana, chamada Unidade Industrial (antiga Unidade Descentralizada).

Em 29 de dezembro de 2008 a Lei nº 11.892, instituiu a Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, surgindo assim o **IF Sertão-PE**, com os campi Petrolina e Petrolina Zona Rural. Em 2009, foi implantando o campus Floresta, seguido dos campi Salgueiro e Ouricuri, em 2010, e dos campi Serra Talhada e Santa Maria da Boa Vista, além dos centros de referência de Petrolândia, Sertânia e Afrânio, em 2014.

### **3.5.1 Caracterização da Organização**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano (**IF Sertão-PE**) é uma instituição que oferece educação de nível superior, básica e profissional, pluricurricular e multicampi, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino. Partindo da conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas, o **IF Sertão-PE** visa melhorar a ação sistêmica da educação, interiorizar e socializar o conhecimento, popularizar a ciência e a tecnologia, desenvolvendo os arranjos produtivos sociais e culturais locais, com foco na redução das desigualdades sociais intra e inter-regionais.

O mesmo vincula-se ao Ministério da Educação (MEC), sob a supervisão da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), e regida por seu Estatuto, Regimento, Organização Didática e pelas legislações em vigor.

Entre as suas metas, visa-se a formação de um número cada vez maior de cidadãos, assim contribuindo para a formação de profissionais ativos no mercado de trabalho. Destacando o princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, desenvolve atividades pedagógicas primando pela manutenção da credibilidade conquistada a partir da qualidade do ensino ofertado.

A missão do IF Sertão-PE é “promover o desenvolvimento regional sustentável, com foco na ciência e na tecnologia, por meio do ensino, pesquisa e extensão, formando pessoas capazes de transformar a sociedade”. Por sua vez, tem como visão “ser uma instituição de excelência em todos os níveis e

modalidades de ensino, articulados com a pesquisa e extensão, comprometida com a transformação social, fundamentada na ética e na cidadania”.

O campus Floresta foi implantado em 2009, fica situado na Rua Projetada, s/n, Bairro Caetano II, no município de Floresta- PE. Ocupa uma área total de 34.483,58 m<sup>2</sup>, dos quais 2.849,54 m<sup>2</sup> são de construções; destes, 714,42 m<sup>2</sup> são destinados à área administrativa e 1.774,81 m<sup>2</sup> para laboratórios e salas de aula. O instituto conta com uma infraestrutura do prédio composta por: 10 salas de aula; 01 auditório; 03 laboratórios de informática; 01 laboratório para educação a distância; 01 laboratório multidisciplinar; 01 sala dos professores; 01 sala de apoio ao aluno; 01 sala de assistência ao educando; 01 setor psicossocial; 01 setor de enfermagem; e 01 biblioteca.

. Atualmente o *campus* Floresta conta com 7 cursos, nas modalidades Médio Integrado (Agropecuária, Informática), Subsequente (Agropecuária), Proeja (Técnico em Administração), Superior (Gestão de Tecnologia da Informação e Licenciatura em Química) e Pós-Graduação (Especialização em educação intercultural: indígenas e quilombolas).

## **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Dos 10 servidores que atuam na área de Tecnologia da informação no IF Sertão Campus Floresta, todos responderam ao questionário, sendo que 90% destes são homens e 10% são mulheres; a faixa etária desses servidores varia entre 31 e 40 anos. Quanto à escolaridade 40% possuem ensino superior completo, 50% possuem mestrado e 10% possui o doutorado.

Dentre os servidores que responderam ao questionário, estão docentes, técnico de laboratório e técnico de TI. Destes, 20% atuam a menos de um ano no Campus, 20% de 1 a 3 anos e 60% atuam há mais de três anos.

### **4.1 Aspectos que motivam os servidores da área de TI no IF Sertão PE, campus Floresta.**

Ao questionar sobre o grau de motivação com o trabalho, 50% dos servidores afirmaram que se encontram motivados e 40 % muito motivado, ou seja, a maior parte destes está com o grau de motivação elevado. Ao tratar sobre resultados atingidos na execução de suas atividades diárias, 70% atingem melhores resultados trabalhando em equipe e 30% trabalhando individualmente; concordando assim com a ideia de GIL (2001, p.201), onde o autor fala que “empregados motivados para realizar seu trabalho, tanto individualmente como em grupo, tendem a proporcionar melhores resultados”.

De acordo com Archer (2001, p.202) “motivação é consequência de necessidades supridas”, sendo assim, pessoas que atingem determinadas metas diárias tendem a manter-se mais motivados. Nesse sentido, 60% dos entrevistados afirmaram que atingem suas metas completamente e 40% parcialmente, ou seja, de fato atingir as metas diárias pode influenciar de forma positiva a motivação.

Quando questionados sobre se sentir realizados pessoalmente em relação ao trabalho, 100% dos servidores afirmaram que sim, isso mostra que neste quesito o Campus conta com colaboradores aptos para desenvolver suas funções de forma satisfatória.

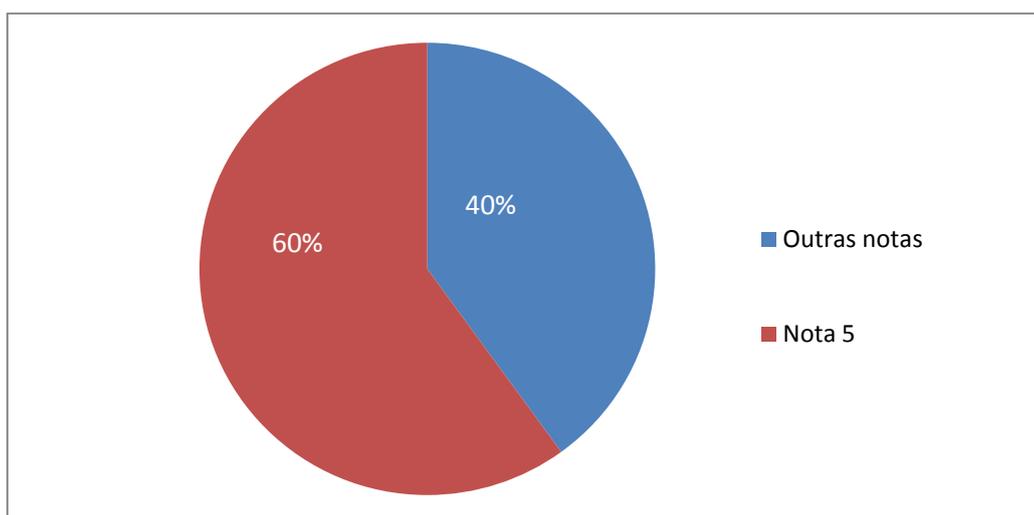
Segundo Spector (2003) a motivação no trabalho é uma inconstante forma de mostrar como as pessoas se sentem em relação ao seu trabalho, seja no geral ou em alguns de seus aspectos. Nesse sentido, quando questionados como os servidores sentem-se no setor em que trabalham, 90% afirmaram sentir-se feliz no seu ambiente de trabalho.

De acordo com os estudiosos, para que os servidores estejam felizes com as suas funções é importante haver, por parte dos superiores, um estímulo na realização das atividades diárias. Dos profissionais entrevistados, 50% afirmaram ser estimulados por seus superiores, 40% às vezes tem estímulo e 10% afirmaram não ser estimulados. Nesse sentido, o Campus Floresta precisa trabalhar nesta questão, pois 50% não se sentem totalmente estimulados, e isso pode afetar a produtividade dos servidores.

Maslow (1970) aborda que para completa satisfação do funcionário, fatores indiretos como: Respeito, reconhecimento, aprovação e uma vida pessoal satisfatória também contam para obter resultados positivos no ambiente de

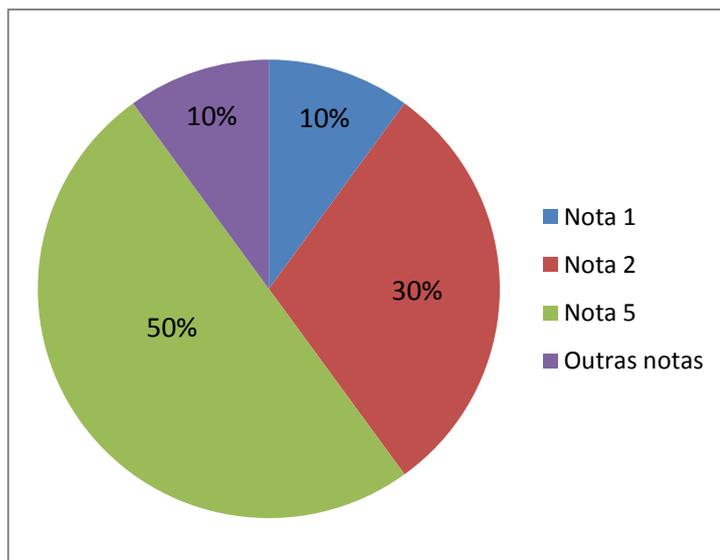
trabalho. Em relação ao reconhecimento de seus superiores, 50% dos servidores do Instituto às vezes sentem-se reconhecidos e 10% não se sentem reconhecidos por seus superiores, apenas 40% afirmaram que sim, são reconhecidos pelos seus superiores. Entretanto 80% dos servidores afirmaram que gostam do seu trabalho, pois o chefe respeita as suas necessidades e sobre a relação de respeito por parte do chefe com os colaboradores, 100% concordaram que existe.

Maslow (1970) desenvolveu uma teoria, conhecida como teoria das necessidades humanas; a mesma foi dividida em cinco níveis: necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e autorrealização. Quando questionados em relação a tais necessidades, os servidores responderam que em uma escala de 1 a 5, 60% deram nota máxima a questão de estima.



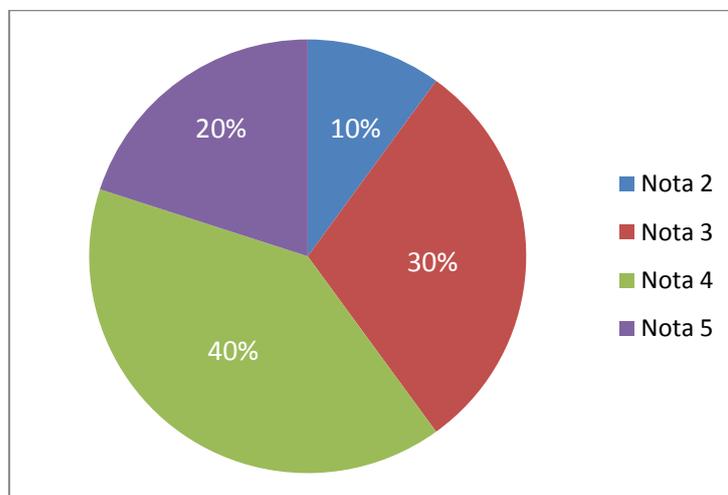
**Gráfico 1:** Estima  
**Fonte:** Pesquisa de campo, 2021

Em auto realização 30% deram nota 2 e 10% a nota mínima, por outro lado 50% avaliaram com nota máxima esta mesma questão.



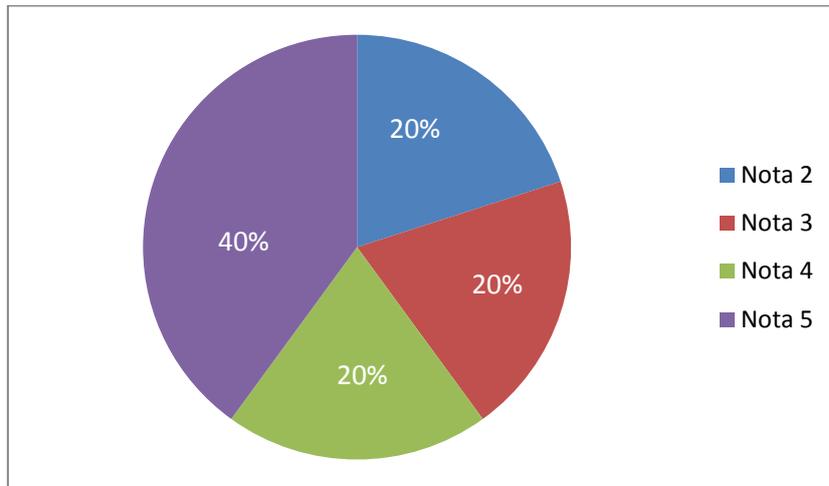
**Gráfico 2:** Auto realização  
**Fonte:** Pesquisa de campo, 2021

O aspecto social foi avaliado de uma forma equilibrada pelos servidores com 40% dando nota 4, 30% nota 3, 10% nota 2 e 20% dando nota máxima.

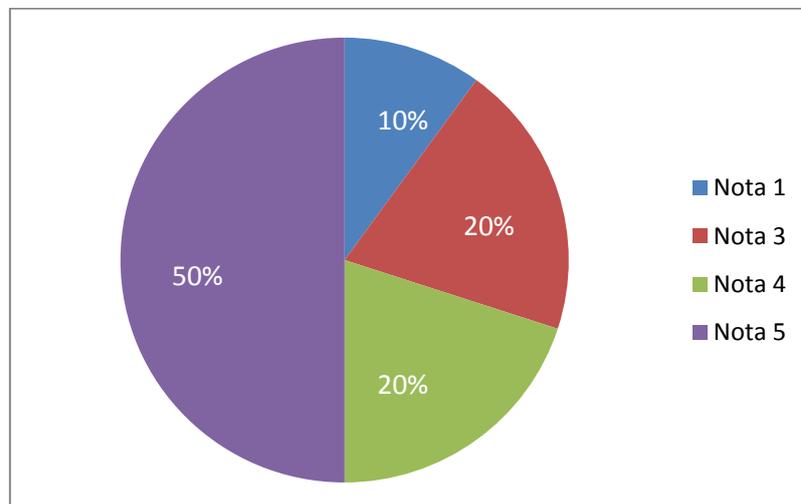


**Gráfico 3:** Aspecto Social  
**Fonte:** Pesquisa de campo, 2021

Em relação a segurança 40% deram nota máxima no nível de importância, 20% deram notas 2, 3 e 4 cada e nenhuma nota mínima. No aspecto de necessidades fisiológicas 50% dos entrevistados atribuíram nota máxima, 20% deram nota 4, 20% nota 3 e apenas 10% deram nota mínima.



**Gráfico 4:** Segurança  
**Fonte:** Pesquisa de campo, 2021

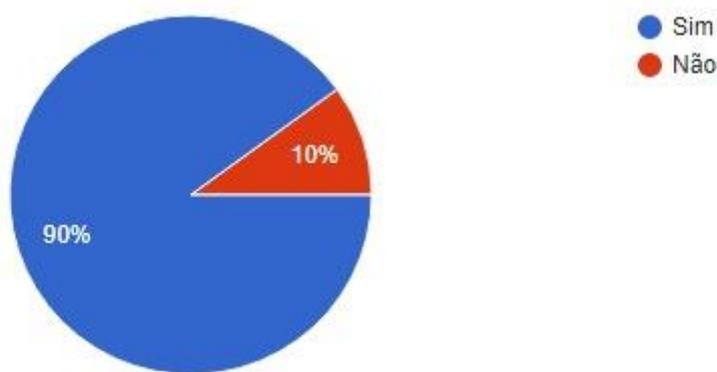


**Gráfico 5:** necessidades fisiológicas  
**Fonte:** Pesquisa de campo, 2021

Nota-se que 70% dos servidores deram ênfase maior às necessidades fisiológicas, ou seja, as necessidades básicas da pirâmide de Maslow ainda tem uma grande importância em relação às outras necessidades. Da mesma

forma, é interessante o fato de que 40% dos respondentes avaliaram com nota mínima o aspecto da autorrealização que é o fator que encontra-se no topo da pirâmide de Maslow.

De acordo com Bohrer (1981), existe uma crítica sobre a teoria de Maslow que ressalta que um indivíduo só irá ser motivado por um nível mais superior de necessidades quando os níveis anteriores já estiverem satisfatoriamente supridos. Como mostra o gráfico (6) a seguir, 90% dos respondentes concordam que todas essas necessidades podem existir ao mesmo tempo, contrariando a ideia de Maslow.



---

**Gráfico 6:** Você concorda que todas essas necessidades (estima, autorrealização, social, segurança e fisiológicas) podem existir ao mesmo tempo?  
**Fonte:** Pesquisa de campo, 2021

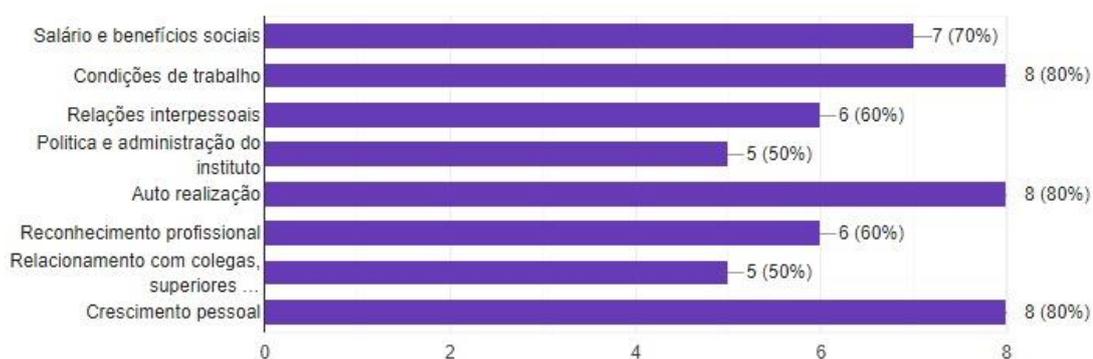
A teoria x e teoria y introduzida por McGregor contribui para melhor entendimento ao se tratar de motivação no ambiente de trabalho. De acordo com Beltrame (2015), a teoria x presume que o trabalho não estimula as pessoas e as mesmas preferem ser dirigidas e controladas no âmbito organizacional, 100% dos servidores discordaram. 90% deles afirmaram que gosta de ter o que fazer, é criativo (a) e assume as suas tarefas, 10% concorda em partes. Sendo assim, os entrevistados se enquadram na teoria y, pois essa teoria ressalta a disposição intrínseca das pessoas em seu trabalho, a vontade de se autodirigir e se dispor a responsabilidades no ambiente de trabalho.

## 4.2 Fatores que geram satisfação e insatisfação dos servidores da área de TI no IF Sertão PE, campus Floresta.

Quando perguntado sobre o grau de satisfação com o trabalho, 50% dos respondentes afirmaram estar satisfeito e 40% muito satisfeito. 10% não se sente satisfeito. Corroborando com a ideia de Siqueira (2008), 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, não apenas alguns aspectos como salário, chefia, relacionamento com os colegas; entre outros.

Na pirâmide de Maslow (1970), nota-se que o trabalho desafiante pode gerar autorrealização, e em relação aos desafios apresentados aos servidores do Instituto, 70% sentem-se satisfeitos, 20% muito satisfeito e 10% não se sentem satisfeitos com os desafios do trabalho. Ou seja, os servidores, em sua maioria, afirmam aceitar desafios e que esses desafios fazem com que eles estejam mais motivados a alcançar os resultados.

Siqueira (2008) *apud* Silva e Costa (2018), menciona a satisfação como sendo uma circunstância agradável que o funcionário vivencia no ambiente de trabalho e pode ser dividida em algumas dimensões como mostra o gráfico (7) abaixo:



**Gráfico 07:** Quais os fatores você considera importantes para sua Satisfação?

**Fonte:** Pesquisa de campo, 2021

Ao questionar os fatores que os servidores consideram importantes para sua satisfação, 80% considera os fatores condições de trabalho,

autorrealização e crescimento pessoal como sendo os mais importantes. Nesse sentido, é importante ressaltar que o ambiente físico pode ser um fator que influencia em relação à satisfação, podendo gerar reações emocionais negativas, prejudicando as atividades diárias. Quando questionados em relação ao salário e benefícios sociais, 70% responderam que consideram um fator importante para estar satisfeito, 60% responderam relações interpessoais e reconhecimento profissional e 50% dos entrevistados consideram importantes fatores como política e administração do instituto e relacionamento com colegas e superiores.

Quando questionados sobre o salário comparado a sua demanda de trabalho, a maioria dos servidores entrevistados demonstrou estar satisfeito, sendo 40% muito satisfeito, 40% satisfeito e 20% dos servidores está pouco satisfeito. Na questão de relacionamento com os colegas de trabalho, os servidores do instituto responderam positivamente, 50% está muito satisfeito e 50% satisfeito. Assim, o ambiente de trabalho torna-se mais harmonioso para cumprirem seus deveres diários.

A função, ou seja, cargo que ocupa, também é um fator que pode influenciar de forma positiva ou negativa na satisfação do trabalhador, e 100% dos servidores estão satisfeitos com o cargo que ocupam atualmente e não trocariam por outro cargo. Concordando com a ideia de Balieiro e Borges (2003) onde diz que para o funcionário está satisfeito com o trabalho ele precisa estar satisfeito também com seu chefe, 70% dos entrevistados encontram-se satisfeitos e 30% muito satisfeito, ou seja, o supervisor/chefe está conduzindo e trazendo satisfação aos seus subordinados, e isso pode refletir positivamente na produtividade desses servidores.

Na pirâmide de Maslow para atingir a estima, existem vários fatores que influenciam; um deles trata-se de promoções recebidas no trabalho. No instituto 60% dos servidores estão satisfeitos com o sistema de promoções, 20% estão muito satisfeitos e 20% está pouco satisfeito.

Outro fator importante para manter os funcionários satisfeitos e produtivos no ambiente de trabalho é o conforto físico em si. Um ambiente inadequado pode gerar reações emocionais negativas, prejudicando nas

atividades diárias. Nesse sentido, algumas tarefas exigem que o ambiente seja totalmente adequado, pois se não estiver compatível com o bem-estar do funcionário pode gerar insatisfação no trabalho. A maioria dos servidores afirmou estar satisfeito com o conforto físico que o instituto oferece, sendo 50% satisfeito e 20% muito satisfeito. Ainda assim, 30% estão pouco satisfeito, sendo um fator a ser trabalhado pelos superiores para que todos os servidores fiquem totalmente satisfeitos.

Ao questionar como os servidores sentiam-se em relação às demandas do seu trabalho, como mostra o gráfico (8) a seguir, 80% dos respondentes disseram que cumpriam de forma satisfatória todas as suas demandas e 20% sente-se sobrecarregado com relação à demanda. Nesse sentido, os gestores poderiam estudar uma forma de atender a demanda dos servidores sobrecarregados, distribuindo melhor as tarefas ou contratando mais servidores para essa área, assim as demandas serão cumpridas.



**Gráfico 8:** Como você se sente em relação às demandas do seu trabalho?

**Fonte:** Pesquisa de campo – 2021

#### **4.3. Relação entre motivação e satisfação com as ferramentas de Tecnologia da informação.**

De acordo com Fresneda (1998), o uso intensivo do recurso informação e das tecnologias associadas à sua captação, armazenamento, tratamento e disseminação, chamadas de Tecnologias da Informação (TI), é de extrema

importância para o pleno funcionamento do local de trabalho. Nesse sentido, os servidores entrevistados quando questionados se existem equipamentos de tecnologia adequados para a realização de suas atividades no seu setor, 50% afirmaram que sim, de forma satisfatória, porém outros 50% disseram que sim, parcialmente, notando-se que existe uma carência de novas tecnologias para melhor atender os servidores do campus.

Concordando com a pergunta anterior, ao se questionar sobre os equipamentos que contribuem para execução das atividades, houve uma divisão entre 40% satisfeito, 40% muito satisfeitos e 20% encontra-se pouco satisfeitos. Percebe-se, então, a necessidade de suprir essa questão de novos equipamentos tecnológicos, para que a satisfação seja total.

De acordo com Silva *et.al* (2005), investir em tecnologias e sistemas de informação pode aumentar o conhecimento e facilitar o trabalho do funcionário público, pois essas tecnologias permitem que trabalhem com qualidade, eficiência e inteligência. Ao serem questionados sobre o seu ponto de vista, se o IF Sertão-PE investia em tecnologias para gerar motivação e satisfação dos servidores, 80% afirmaram que sim, sendo que 20% discordaram dizendo que não, ou seja, apesar de ser um percentual de investimento positivo ainda há o que melhorar para que possa beneficiar a todos.

Como mostra o gráfico (9) abaixo, os servidores quando perguntados se os recursos tecnológicos são fatores que podem gerar motivação e satisfação no ambiente de trabalho, todos afirmaram que sim, concordando com o autor citado acima, a tecnologia se tornou primordial nos dias de hoje.



**Gráfico 9:** Você acha que os recursos tecnológicos são fatores que podem gerar motivação e satisfação no ambiente de trabalho?

**Fonte:** Pesquisa de campo , 2021

O profissional de TI é uma pessoa que trabalha na área da tecnologia da Informação e pode atuar em várias áreas organizacionais, sendo sua atuação muito importante nas instituições. No que diz respeito à aplicação dos conhecimentos da sua área de formação em seu trabalho, 80% dos servidores afirmaram estar satisfeitos e 20% muito satisfeitos, percebendo-se, portanto, que a instituição conta com pessoal especialista em suas respectivas áreas de formação e aptos a exercerem suas funções com qualidade.

Para finalizar a pesquisa com os servidores da área de TI do IF Sertão PE, Campus Floresta, os mesmos foram questionados sobre de que forma os recursos tecnológicos poderiam influenciar na motivação e satisfação do servidor, e algumas respostas foram:

“As ferramentas tecnológicas promovem a criatividade, aumentam a produtividade e as possibilidades de desenvolver as atividades da melhor forma possível” (ENTREVISTADO 01, 2021).

“Os recursos tecnológicos dão suporte às atividades docentes, sendo um canal didático para o exercício da profissão” (ENTREVISTADO 02, 2021).

“Caso os equipamentos não sejam disponibilizados ou estejam quebrados, o servidor terá sua atuação limitada, precisando se adequar para substituí-lo” (ENTREVISTADO 03, 2021).

Nesse sentido, a tecnologia mostra-se fundamental para a produtividade desses servidores. Além disso, se adequada, pode ser considerada um fator que gera motivação e satisfação, proporcionando a execução de um trabalho de qualidade.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os temas motivação e satisfação são desafiadores, pois compreender todo o contexto a ser estudado torna-se complexo pela dimensão de opiniões de diversos autores. O objetivo desse trabalho, portanto, foi fazer um levantamento do que motiva e gera satisfação dos servidores da área de tecnologia da informação do IF Sertão – PE, Campus Floresta.

As organizações têm entendido que investir de forma positiva nos funcionários pode trazer diversos benefícios para colher resultados desejados. Nesse sentido, a valorização das pessoas passou a ser visto como essencial dentro do âmbito organizacional e tem sido de grande valia para que o funcionário seja mais eficiente, produtivo e realizado nas suas atividades diárias, gerando resultados positivos para as organizações. Deste modo, nota-se que valorizar o profissional é a principal chave para o bom desempenho da organização como um todo.

Existem diversos fatores que podem gerar motivação e satisfação dos funcionários e os gestores precisam conhecer tais fatores para que possam obter êxito no ambiente de trabalho. Identificar e incentivar seus colaboradores, estimular a criatividade, o trabalho em equipe, delegar tarefas, manter um ambiente de trabalho harmonioso, agir com respeito, são algumas formas entre tantas de ser um líder que gera fatores motivacionais e de satisfação nos seus funcionários.

É necessário ressaltar a importância da TI nas organizações, pois hoje em dia tornou-se uma ferramenta indispensável, vai muito além de um suporte, é crucial para o desenvolvimento e o adequado funcionamento de uma organização. Inclusive, é um fator motivacional e de satisfação para o funcionário quando se trata de realizar suas tarefas diárias, a tecnologia da informação aperfeiçoa processos, garante eficiência e produtividade. Investir em ferramentas tecnológicas faz-se necessário, pois promove a criatividade na execução das atividades e as possibilidades de desenvolver o trabalho da melhor forma possível, sem limitações. Nesse sentido, traz benefícios para a organização e para o funcionário que estará motivado e satisfeito no seu trabalho.

A pesquisa realizada obteve resultados positivos em relação aos servidores, pois a grande maioria sente-se motivado e satisfeito com o trabalho. Nota-se que os servidores com mais tempo na instituição reagiram ao maior grau de satisfação se comparado com os servidores mais novos. Foi possível analisar, ainda, que todos os servidores se sentem realizados pessoalmente com o trabalho, sendo um fator primordial para que os servidores estejam motivados e satisfeitos.

É importante destacar, ainda, que alguns servidores demonstraram estar satisfeitos em vários aspectos, mas insatisfeitos em relação a falta de reconhecimento por parte das chefias. Por outro lado, estão completamente satisfeitos com a relação e respeito que os chefes têm com os seus funcionários.

Vale ressaltar também que a pesquisa foi composta apenas de uma amostra de servidores, limitando-se aos profissionais de TI. Entretanto, pode ser utilizada como exemplo para novas pesquisas que envolvam os temas motivação e satisfação com os demais servidores do Instituto.

Fica como sugestão a aplicação de uma pesquisa que envolva todos os servidores do Campus Floresta, a fim de identificar aspectos do clima organizacional, bem como as necessidades de mudanças para promover a satisfação dos servidores. Como forma de motivar os servidores, recomenda-se também ações que estimulem as relações interpessoais e programas que

promovam bem-estar dos servidores, visto que, ações como estas servem como forma de gerar resultados positivos para a organização.

Por fim, ressalta-se a importância e necessidade de investir em novas tecnologias para o campus, através de equipamentos que possam auxiliar os técnicos, docentes e alunos, trazendo ainda mais qualidade para realização de serviços que envolvam tecnologia.

## REFERÊNCIAS

ANOCHI, Carolina Barreto. Motivação no ambiente de trabalho. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.funvicpinda.org.br:8080/jspui/bitstream/123456789/192/1/CarolinaANOCHI.pdf>>. Acesso em 23 de Nov.2020.

AZEVEDO, Ana Júlia Diniz; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. Satisfação no trabalho: Um estudo de caso na Procuradoria-Geral de Justiça do Rio Grande do Norte. Disponível em: <[http://www.machadosobrinho.com.br/revista\\_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf](http://www.machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo02REMS6.pdf)>. Acesso em: 14 de Dez. 2020.

BOHRER, Ricardo Schlatter. Motivação: abordagem crítica da teoria de Maslow pela propaganda. **Revista de Administração de Empresas**, v. 21, n. 4, p. 43-47, 1981.

BALIEIRO, Suelen da Silva; BORGES, Leticia da Costa. Satisfação no trabalho: Área temática: Gestão Estratégica e Organizacional. Disponível em: <[https://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_165.pdf](https://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_165.pdf)>. Acesso: 18 de Out. 2020.

BELTRAME, Gabriela *et al.* Análise do perfil de gerentes baseado na teoria X e Y. **XX Seminário Interinstitucional de Ensino, Pesquisa e Extensão**. Disponível em: <<https://home.unicruz.edu.br/seminario/anais/anais-2015/XX%20SEMIN%C3%81RIO%20INTERINSTITUCIONAL%202015%20-%20ANAIS/Pos-Graduacao/Pos-Graduacao%20-%20Trabalho%20Completo%20-%20Sociais%20e%20Humanidades/ANALISE%20DO%20PERFIL%20DE%20GERENTES%20BASEADO%20NA%20TEORIA%20X%20E%20Y.pdf>>. Acesso em 01 de Jul. 2020.

BLACUTT, William. Empresas de TI investem na formação de profissionais para atender demanda crescente do mercado. **Serratec**, 2019. Disponível em: <<http://serratec.org/empresas-de-ti-investem-na-formacao-de-profissionais-para-atender-demanda-crescente-do-mercado/>>. Acesso em 13 de Set. 2020.

BUENO, Marcos. As teorias de motivação humana e sua contribuição para a empresa humanizada: um tributo a Abraham Maslow. **Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão–CESUC**. ano IV, v. 6, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria geral da Administração. Vol 2. **São Paulo: MacGraw-Hill**, 1993.

FAGUNDES, Letícia. Profissão: tecnologia da informação. **Catho**, 2009. Disponível em: <<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/carreira/sem-categoria/profissao-tecnologia-da-informacao/>> Acesso em 15 de Ago. 2018.

FREITAS, E. M. S. de. *Aspectos motivacionais e de satisfação com o trabalho dos servidores da gerência executiva do INSS em Juazeiro/BA*. Petrolina, 2012. 51 p. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Vale do São Francisco. [Orientadora: Profa. Milka Alves Correia Barbosa].

FREITAG, Raquel Meister Ko. Amostras sociolinguísticas: probabilísticas ou por conveniência?. **Revista de estudos da linguagem**, v. 26, n. 2, p. 667-686, 2018.

FRESNEDA, P. S. V. Transformando organizações públicas: a tecnologia da informação como fator propulsor de mudanças. **Revista do Serviço Público**, v. 49, n. 1, p. 71-91, 1998. -> <http://www.spell.org.br/periodicos/ver/133/revista-do-servico-publico>

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GONÇALVES, J. E. L. Os impactos das novas tecnologias nas empresas prestadoras de serviço. **Revista Administração de Empresas**, v. 34, n. 1, p. 63-81, 1998.

IF SERTÃO-PE. **Sobre o Campus**. Disponível em: <<http://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-o-campus>>. Acesso em: 10 de fev. 2018.

IF SERTÃO-PE. **Institucional**. Disponível em: <<http://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/a-instituicao/aceso-a-informacao>>. Acesso em: 10 de fev. 2018.

JORNAL ESTADO DE MINAS. **Funcionários felizes são em média, 31% mais produtivos, diz pesquisa**. Estado de Minas. 16 de Set. de 2019. Caderno Emprego. Disponível em: <[https://www.em.com.br/app/noticia/emprego/2019/09/16/interna\\_emprego,1085530/funcionarios-felizes-sao-em-media-31-mais-produtivos-diz-pesquisa.shtml#:~:text=A%20qualidade%20de%20vida%20est%C3%A1,mais%20em%20compara%C3%A7%C3%A3o%20com%20outros.](https://www.em.com.br/app/noticia/emprego/2019/09/16/interna_emprego,1085530/funcionarios-felizes-sao-em-media-31-mais-produtivos-diz-pesquisa.shtml#:~:text=A%20qualidade%20de%20vida%20est%C3%A1,mais%20em%20compara%C3%A7%C3%A3o%20com%20outros.)> Acesso em 15 de Jan. 2020.

MAIS DADOS. **O que o profissional de TI faz? Entenda de uma vez por todas**. Disponível em: <<https://www.maisdados.com.br/o-que-o-profissional-de-ti-faz-entenda-de-uma-vez-por-todas/#:~:text=O%20profissional%20de%20TI%20%C3%A9,%2C%20inform%C3%A1tica%2C%20hardwares%20e%20softwares>>. Acesso em: 26 de Set. de 2020.

MOREIRA, Herivelto. **Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador**. 2. Ed.- Rio de Janeiro: Lamparina, 2008.

MORAES, G. D. A.; TERENCE, A. C. F.; ESCRIVÃO FILHO, E. **A Tecnologia da Informação como suporte à gestão estratégica da Informação na pequena empresa** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/jistm/v1n1/03.pdf>>. Acesso em: 25 de Dez. 2019.

MERCADO de ti pode apresentar déficit de até 290 mil profissionais em 2024. **Computerworld**, 2019. Disponível em: <<https://computerworld.com.br/2019/08/23/mercado-de-ti-pode-apresentar-deficit-de-290-mil-profissionais-em->

[2024/#:~:text=Existem%20atualmente%20845%20mil%20empregos,est%C3%A1%20em%2070%20mil%20profissionais>](#). Acesso em 25 de Dez. 2019.

MORAES, G. M. **Análise da eficiência dos investimentos em Tecnologia da Informação em lojas de supermercados de cooperativas do Rio Grande do Sul**. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, p.27, 2007. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/4515/GIANCARLODEMORAES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 28 de Set. 2020.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, [S. l.], v. 6, p. 59-78, 2003. DOI: 10.11606/issn.1981-0490.v6i0p59-78. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851>. Acesso em: 24 Out. 2020.

MICHEL, Murillo. As teorias x e y e suas pontencialidades de aplicação a sistemas administrativos de recursos humanos em organizações nos dias atuais. **Revista eletrônica de administração**, v. 8, 2005.

NETO, Luiz Gonzaga Ribeiro. Os impactos da tecnologia de informação nas organizações: uma visão política. **Revista da Universidade de Alfenas**, v. 5, p. 95-101, 1999.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. -39 ed.- Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipi. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14 ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

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.

RAIO-X: o setor de TI no Brasil e a demanda por profissionais qualificados. **Canaltech**. Disponível em:< <https://canaltech.com.br/carreira/Raio-X-o-setor-de-TI-no-Brasil-e-a-demanda-por-profissionais-qualificados/>>. Acesso em: 26 de Set de 2020.

SIQUEIRA, M. M. M. Medidas do comportamento organizacional. **Estudos de Psicologia**, São Paulo, n. 7, p.11, 2002.

SIQUEIRA, Mirlene, Maria, MATias; TAMAYO, Alvaro. **Medidas do Comportamento Organizacional**: ferramenta de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre; Artmed, 2008. (Checar no dos autores)

SOUSA, E. S. **A gestão da TI dentro do serviço público**. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/25218236.pdf>>. Acesso em: 15 de jan. 2019.

SACILOTTI, A. C. **A importância da tecnologia da informação nas micro e pequenas empresas: um estudo exploratório na região de Jundiá**. 2011. 116 f. Tese de mestrado (mestrado em administração) – Faculdade Campo Limpo Paulista FACCAMP, Campo Limpo paulista, 2011. [Orientador: Dr. Orlando Roque da Silva]. Disponível em <[http://www.faccamp.br/new/arq/pdf/mestrado/Documentos/producao\\_discente/2011/04abril/AdaniCusinSacilotti/dissertaCAo.pdf](http://www.faccamp.br/new/arq/pdf/mestrado/Documentos/producao_discente/2011/04abril/AdaniCusinSacilotti/dissertaCAo.pdf)>. Acesso em 30 de Jan. 2019.

SILVA, Arídio; RIBEIRO, José Araujo; RODRIGUES, Luiz Alberto. **Sistemas de Informação na Administração Pública**. Rio de Janeiro: Revan, 2005.

SOUZA, Jozefa Albaneide; WATAYA, Roberto Sussumu; ABREU, Alexandre Chiesa. Motivação dos profissionais de tecnologia. **Administradores**, 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/motivacao-dos-profissionais-de-tecnologia/56002/>>. Acesso em 25 de dez. de 2019.

SOBRAL, Filipe; PECCI, Alketa. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

SILVA, A. da; COSTA, S. P. B. **Satisfação no trabalho com base na escala EST: O caso da Faculdade de Ciências do Trairi (UFRN/FACISA)**. Disponível em:<[https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/6759/3/Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20no%20trabalho\\_2018\\_Artigo.pdf](https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/6759/3/Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20no%20trabalho_2018_Artigo.pdf)>. Acesso em: 25 de Jun. 2019.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução á pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VALOTO, P. L. **Motivação e autoestima em vendas**. 1. ed. Curitiba: Editora Multideia, PR, 1999.

Yamazaki, C. W.; Braga, P. H. A. **Motivação de indivíduos à prática de exercícios resistidos em academias de Campo Grande, MS**. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd164/motivacao-a-pratica-de-exercicios-resistidos.htm>>. Acesso em: 25 de out. 2020.

YIN, Robert K. **Estudo de caso – planejamento e métodos**. (2Ed.). Porto Alegre: Bookman. 2001.

YONG, C. S. Tecnologia de informação. **Revista de Administração de Empresas**, v. 32, n.1, p.78-87, 1992.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt (Org). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004

ZUBOFF, S. Automatizar/informatizar as duas faces da tecnologia inteligente. **Revista de Administração de Empresas**, v. 34, n. 6, p. 80-91, 1994.

## ANEXO I

### MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO IF SERTÃO PE - CAMPUS FLORESTA.

**Apresentação:** Sou estudante do curso de Gestão da Tecnologia da Informação do IF Sertão-Campus Floresta e estou realizando uma pesquisa para meu trabalho de conclusão de curso, no qual busca analisar a motivação e satisfação dos servidores da área de Tecnologia da informação, sob a orientação da Professora Elis Magalhães. Sua colaboração é de fundamental importância para a conclusão do trabalho. As informações contidas no questionário terá total sigilo. Desde já, agradeço a sua colaboração.

**Débora Menezes - Aluna do curso de Gestão da Tecnologia da Informação.**

#### DADOS DO RESPONDENTE

1-Sexo:

Masculino ( )          Feminino ( )

2-Qual sua idade:

( ) até 20 anos

( ) de 21 a 30 anos

( ) de 31 a 40 anos

( ) Acima de 40 anos

3- Escolaridade:

( ) 2° Grau completo

( ) Curso técnico completo

( ) Ensino superior incompleto

( ) Ensino superior completo

( ) Mestrado

( ) Doutorado

4-Há quantos anos você trabalha no IF Sertão-PE Campus Floresta?

Menos de 1 ano ( ) 1 a 3 anos ( ) Mais de 3 anos ( )

5- Qual cargo você ocupa?

( ) Analista de Sistemas

( ) Técnico em TI

( ) Técnico de Laboratório

( ) Docente

#### GRAU DE MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Assinale apenas uma alternativa.

6-Em relação ao grau de motivação em seu trabalho encontra-se:

( ) Muito motivado ( ) Motivado ( ) Pouco motivado ( ) Não me sinto motivado

7-Você se sente realizado pessoalmente com o seu trabalho?

( ) Sim ( ) Não

8- Você é estimulado na realização de suas atividades por seus superiores?

( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não

9-Você atinge melhores resultados trabalhando em equipe ou individualmente?

( ) Em equipe ( ) Individualmente

10-Você atinge suas metas diárias?

( ) Sim, completamente ( ) Sim, parcialmente ( ) Não

11- Você se sente reconhecido por seus superiores através do trabalho que executa?

( ) Sim ( ) Às vezes ( ) Não

12- Classifiquem (de 1° a 5° lugar) os fatores que você considera de maior importância para se sentir motivado (a).

( ) Estima (autoestima, sentimento de reconhecimento, de valor, amor próprio)

( ) Auto realização (realização pessoal, crescimento, satisfação)

( ) Social (relação interpessoal)

( ) Segurança (proteção contra todos os perigos)

( ) Fisiológicas (alimentação, repouso, abrigo, sono, desejo sexual)

**13- Você concorda que todas essas necessidades ( estima, auto realização, social, segurança e fisiológicas) podem existir ao mesmo tempo?**

**( )Sim ( )Não**

**14- Eu me sinto feliz no setor em que trabalho?**

**( )Concordo**

**( )Concordo em parte**

**( )Não concordo nem discordo**

**( )Discordo em parte**

**( )Discordo**

**15- Eu gosto do meu trabalho, pois o chefe respeita as minhas necessidades.**

**( )Concordo**

**( )Concordo em parte**

**( )Não concordo nem discordo**

**( )Discordo em parte**

**( )Discordo**

**16- Existe uma relação de respeito por parte do chefe para com os colaboradores.**

**( )Concordo**

**( )Concordo em parte**

**( )Não concordo nem discordo**

**( )Discordo em parte**

**( )Discordo**

**17- Eu não gosto de trabalhar, tenho pouca criatividade e preciso receber ordem para realizar as minhas tarefas.**

**( )Concordo**

**( )Concordo em parte**

**( )Não concordo nem discordo**

**( )Discordo em parte**

**( )Discordo**

**18- Eu gosto de ter o que fazer, sou criativo (a) e assumo minhas responsabilidades.**

**( )Concordo**

**( )Concordo em parte**

- Não concordo nem discordo
- Discordo em parte
- Discordo

**19- Quais os fatores você considera importantes para sua motivação?**

**(Pode marcar mais de uma alternativa)**

- Salário e benefícios sociais
- Condições de trabalho
- Relações interpessoais
- Política e administração do instituto
- Auto realização
- Reconhecimento profissional
- Relacionamento com colegas, superiores e subordinados
- Crescimento pessoal

#### **GRAU DE SATISFAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO**

**Assinale apenas uma alternativa.**

**20 - Em relação ao grau de satisfação no trabalho você está:**

- Muito satisfeito    Satisfeito    Pouco satisfeito    Não me sinto satisfeito

**21 - Com relação aos desafios apresentados pelo seu trabalho, você está:**

- Muito satisfeito    Satisfeito    Pouco satisfeito    Não me sinto satisfeito

**22 - Com relação ao salário comparado a sua demanda de trabalho, você está:**

- Muito satisfeito    Satisfeito    Pouco satisfeito    Não me sinto satisfeito

23 - Em relação ao seu relacionamento com os colegas de trabalho, você está:

Muito satisfeito  Satisfeito  Pouco satisfeito  Não me sinto satisfeito

24 - Gostaria de ocupar um cargo diferente do que você ocupa atualmente?

Analista de Sistemas

Técnico em TI

Técnico de Laboratório

Docente

Não, estou satisfeito no cargo que ocupo

25 - Em relação a orientação do supervisor/chefe sob a forma de execução do seu trabalho, você está:

Muito satisfeito  Satisfeito  Pouco satisfeito  Não me sinto satisfeito

26 - Em relação ao sistema de promoção/ progressão do instituto, você está:

Muito satisfeito  Satisfeito  Pouco satisfeito  Não me sinto satisfeito

27- Em relação ao conforto físico que o instituto oferece, você está:

Muito satisfeito  Satisfeito  Pouco satisfeito  Não me sinto satisfeito

28 - Como você se sente em relação às demandas do seu trabalho?

Sinto-me sobrecarregado com relação à demanda

Cumpro de forma satisfatória todas às demandas

Existe pouca demanda

**RELAÇÃO ENTRE MOTIVAÇÃO, SATISFAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Assinale apenas uma alternativa.

**29 - No seu setor, existem equipamentos de tecnologia adequados para a realização de suas atividades?**

Sim, de forma satisfatória  Sim, parcialmente  Não existem

**30 - Com relação aos equipamentos que contribuem para a execução do seu trabalho, você está:**

Muito satisfeito  Satisfeito  Pouco satisfeito  Não me sinto satisfeito

**31 - Do seu ponto de vista, o IF Sertão-PE investe em tecnologias para gerar motivação e satisfação dos servidores?**

Sim  Não

**32 - Com relação à aplicação dos conhecimentos da sua área de formação em seu trabalho, você está:**

Muito satisfeito  Satisfeito  Pouco satisfeito  Não me sinto satisfeito

**33 - Você acha que os recursos tecnológicos são fatores que podem gerar motivação e satisfação no ambiente de trabalho?**

Sim  Não

**34 - De que forma você acha que os recursos tecnológicos influenciam na motivação e satisfação do servidor?**