



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação.  
Departamento de Administração

JORCILEY OLIVEIRA DO NASCIMENTO

**MOTIVAÇÃO NO TRABALHO DENTRO DOS CRAS (Centro  
de Referência da Assistência Social) PARA UM BOM  
ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Brasília – DF  
2012

JORCILEY OLIVEIRA DO NASCIMENTO

**MOTIVAÇÃO NO TRABALHO DENTRO DOS CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) PARA UM BOM ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração, na modalidade à distância, pela Universidade de Brasília (UnB).

Professora Supervisora: Doutora Tatiane Paschoal

Professor Orientador: Especialista Marcos Ozório de Almeida

Brasília – DF

2012

JORCILEY OLIVEIRA DO NASCIMENTO

**MOTIVAÇÃO NO TRABALHO DENTRO DOS CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) PARA UM BOM ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

Esp. Marcos Ozório de Almeida  
Professor-Orientador

Esp. Marcos Ozório de Almeida,  
Professor-Examinador

Brasília, Abril de 2012

“A vida não é um corredor reto e tranquilo que nós percorremos livres e sem empecilhos, mas um labirinto de passagens, pelas quais nós devemos procurar nosso caminho...”.

A. J. Cronin

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me abençoou e permitiu que eu concluísse mais uma etapa da minha vida. A minha família e amigos que sempre de uma forma ou de outra torciam por mim, a meus pais na fé, irmão Raimundo e irmã Raimunda Figueiredo, a todos quanto puderam em algum momento contribuir com essa vitória conquistada, a meus colegas de trabalho a qual me auxiliaram e ajudaram nessa pesquisa (equipe “CRAS” Vitória). Ao pessoal da UFAC, onde estagiei (DIADEN), Diretoria de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino, em especial Prof<sup>o</sup> Dr<sup>o</sup> Minoru Martins Kinpara. A todos os colegas da minha turma que sempre estavam nos motivando, em especial o colega Alessandro Silva, que me informou sobre o vestibular em 2007. A todos os tutores que nos ensinaram e nos formaram em ADMINISTRADORES, em especial a querida tutora Alessandra Lisboa, sem comentários a seu respeito. Grande abraço a todos.

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos que contribuíram para que o mesmo fosse realizado, direto e indiretamente.

“O que vale a pena fazer vale a pena terminar. Se não compensa acabar, de nada vale começar”.

*Baltasar Graciány Morales*

## RESUMO

Este trabalho tem por objetivo o estudo da motivação no trabalho dentro dos Centros de Referencias da Assistência Social (CRAS) existentes nas sete regionais da cidade de Rio Branco capital do Estado do Acre para um bom atendimento ao publico, visto que essas unidades trabalham com pessoas de vulnerabilidade social, onde se trabalha com grupos de convivência desde a criança até pessoa da terceira idade e também são feito atendimento psicossocial para todas as pessoas de todos os níveis. Com isso a pesquisa pôde perceber que a maioria dos funcionários dos CRAS que responderam a pesquisa alega que a falta de programa de motivação é o fator preponderante para a desmotivação desses funcionários para o trabalho.

Palavras chaves: Motivação; Motivação no Trabalho; Qualidade de Vida no Trabalho - QVT.



## LISTA DE GRÁFICOS E TABELAS

Tabela 1 - Perfil dos funcionários do Centro de Referência da Assistência Social – CRAS que preencheram o questionário.....	25
Gráfico 01 – Na sua organização tem programas de QVT para motivá-lo ao trabalho? .....	28
Gráfico 02 – A função que você atua é a função de sua formação? .....	28
Gráfico 03 – A remuneração é o fator da desmotivação? .....	29
Gráfico 04 - Existem outros fatores que ocasionam a desmotivação no seu trabalho? .....	29
Gráfico 05 – A falta de programas de motivação? .....	30
Gráfico 06 – A coordenação? .....	31
Gráfico 07 – Os colegas de trabalho? .....	31
Gráfico 08 – As pessoas atendidas vulneráveis? .....	32
Gráfico 09 – A função que você exerce? .....	32
Gráfico 10 – A instituição onde você atua é avaliada pelos funcionários, para possíveis ajustes ou melhoras? .....	33

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	10
1.1. Formulação do Problema .....	12
1.2. Objetivo Geral .....	14
1.3. Objetivos Específicos .....	14
1.4. Justificativa .....	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO .....	16
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	19
3.1. Caracterização da Organização, setor ou área .....	20
3.2. Participantes do estudo .....	21
3.3. Caracterização dos instrumentos de pesquisa .....	22
3.4. Procedimentos de coleta e de análise de dados .....	23
4. PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS .....	24
4.1. Perfil dos funcionários dos CRAS que responderam ao questionário .....	24
5. Análise de dados .....	25
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	32
7. REFERÊNCIAS .....	32
8. APÊNDICE .....	34
8.1. Questionário .....	34

## 1 INTRODUÇÃO

O Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) é um espaço físico onde funciona um serviço de atendimento psicossocial às famílias vulneráveis em função de pobreza e de outros fatores de risco a exclusão social. Têm como base territorial comunidades, regiões, bairros onde há maior concentração de famílias nessas condições. Este serviço pressupõe, para seu funcionamento, a existência de uma rede básica de ações assistenciais na mesma base territorial. *CRAS, A Melhoria da Estrutura Física para o Aprimoramento dos Serviços* pag. 07. Nesse contexto podemos perceber que a motivação dos empregados e/ou funcionários desta área tem que vir em primeiro lugar, e para este século que vivemos a motivação e a desmotivação tem trazido consigo um grande problema com impacto no atendimento ao público e isso afeta principalmente a qualidade de vida dos trabalhadores, com todos esses problemas as empresas públicas e privadas têm implantado nos últimos anos programas de subsídio e de apoio aos profissionais de diversas áreas de todo mercado que contribui para o bom andamento e crescimento da nossa economia local, como também dessas instituições citadas acima.

Nos últimos anos o tema qualidade de vida no trabalho (QVT) tem ganhado repercussão em todo o mundo, inclusive com inovações nas instituições que lidam com pessoas de todos os níveis, nesse contexto podemos perceber QVT é fundamental para que o trabalhador esteja sempre animado para receber e atender sem diferença ou indiferença ao seu próximo, bem como a todo cidadão que precise ser atendido em qualquer rede pública de serviços (públicos ou privados), em todas as áreas de atuação desses diversos ramos. A falta de QVT causa o desapontamento de muitos profissionais vindo este a fazer seu trabalho de qualquer jeito, ou seja, atendimento de péssima qualidade trazendo transtornos aos usuários dos serviços da instituição. Esse impacto pode ser observado por muitos cidadãos que buscam um atendimento de boa qualidade. Com tudo isso a ergonomia tem ganhado crédito nos seus parâmetros, pois ela trata justamente o contrário. Segundo Abergó (2000), ela objetiva modificar os sistemas de

trabalho para adequar a atividade nele existentes às características, habilidades e limitações das pessoas com vistas ao seu desempenho eficiente, confortável e seguro.

Esse trabalho visa o aprimoramento do atendimento as pessoas e a todo cidadão que almeja um atendimento de boa qualidade dentro dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), assim como também ajudar a construir uma qualidade de vida ampla para todo trabalhador com ênfase na satisfação de todo cidadão de qualquer espécie, e quebrar um tabu que foi criado por muitos que não conseguiam acreditar na mudança e qualificação dos profissionais no campo de atuação, a pesquisa tenta abranger também a motivação dos empregados dentro dos CRAS que não deixa de ser uma instituição pública, onde hoje é o setor mais prejudicado, visa aprimorar e conscientizar os profissionais da rede pública, que do jeito que eles querem e almejam serem tratados e atendidos, as pessoas comuns e cidadãos brasileiros ou não, também necessitam e precisam ser tratadas da melhor maneira possível conforme está escrito no Artigo quinto da Constituição Federal, mais para isso a qualidade de vida desses trabalhadores tem que estar e vir em primeiro lugar, pois para algumas pessoas o que importa não são o atendimento as outras pessoas e sim a instabilidade e as regalias por parte dos empregadores, seja este do setor publico ou privado. “O interesse de empresários e gestores na QVT tem mais de meio século” (MACEDO, 2004; MAY, 1999).

Do ponto de vista das organizações, a importância do tema QVT se inscreve numa perspectiva de enfrentamento dos problemas presentes no cotidiano dos ambientes de trabalho que colocam a qualidade de vida no trabalho como uma real necessidade (LASCHINGER, FINEGAN, SHAMIAN & ALMOST, 2001; MARTEL & DUPUIS, 2006; SIRGY, EFRATY, SIEGEL & LEE, 2001). O interesse pela mensuração de variáveis que compõem a temática QVT vem crescendo (LAU, 2000). Contudo isso almejou melhorar através da qualidade de vida no trabalho o atendimento ao público e abrimos um leque de estudos nessa área a fim de melhorarmos e aperfeiçoarmos aos presentes e

futuros profissionais de todas as áreas do serviço dentro da rede pública e privada em especial os CRAS.

### **1.1 Formulação do problema**

Se no setor privado a temática QVT tem historicamente maior inserção e presença, no setor público ela permanece uma questão incipiente e um campo científico de interesse ainda restrito (FERREIRA, 2006a).

O interesse de empresários e gestores na QVT tem mais de meio século (MACEDO, 2004; MAY, 1999). Além disso, a QVT é considerada uma evolução/desenvolvimento/ expansão do enfoque Qualidade Total (WESTLEY, 1979).

Podemos perceber segundo relato dos autores citados acima que é preciso um estudo mais detalhado do tema em questão, não é de agora, já vem há décadas. Não só sobre QVT, mais também outras áreas que a envolvem como é o caso da motivação no trabalho dentro das instituições, entre outras como, por exemplo, inovação tecnológica, motivação para o trabalho e desmotivação, é o que faz impactar o atendimento ao público dentro das organizações.

A motivação é pouca, enquanto que a desmotivação é muito grande com relação a baixos salários mínimos e alta carga de serviços ou superlotação na demanda desses, fazendo com que o funcionário fique com grande quantidade de trabalho ou sobrecarregado e assim deixando de fazer seu trabalho com prazer para simplesmente achar que tem que ser de qualquer jeito, com tudo isso existe a necessidade de programas de qualidade de vida no trabalho PQVTs nas organizações para melhorar a motivação dos funcionários e esses aparecem marcados por uma aceleração de mudanças no mundo do trabalho, com destaque para o ritmo intenso das inovações tecnológicas na sociedade da informação, o crescente conteúdo de conhecimento agregado à produção, a

diminuição do ciclo de vida dos produtos e os processos de produção que mudam em alta velocidade. As denominadas **indústrias do conhecimento** crescem e demandam profissionais mais qualificados, exigindo que as habilidades tenham que ser atualizadas constantemente.

Nessa perspectiva, o bem-estar dos servidores públicos, a satisfação do usuário-cidadão, a eficiência e a eficácia dos serviços prestados pelos órgãos governamentais em especial os CRAS constituem desafios inerentes às práticas de gestão, voltadas para a promoção da QVT e a motivação desses empregados para o bom andamento dos serviços prestados as comunidades que vivem em vulnerabilidade social.

Para Walton (1973), a QVT depende estreitamente do equilíbrio entre trabalho e outras esferas da vida, do papel social da organização e da importância de se conciliar produtividade com QVT.

Na visão de Hackman e Oldham (1975), a QVT está fortemente associada aos aspectos de motivação interna, satisfação no cargo e enriquecimento do cargo.

Com o avanço da globalização e novas ferramentas de tecnologias de informação (TI) as mudanças acontecem constantemente e defasam as organizações, buscando transformá-las em instituições mais eficientes e com quadro de pessoal reduzido adquirindo assim um novo trabalhador, e desse espera-se o desenvolvimento de capacidades para manejar novas ferramentas tecnológicas, lidar com problemas menos estruturados, relacionar-se socialmente (comunicação, negociação, solução de conflitos), trabalhar em equipes, e assumir novas responsabilidades para atuar em ambientes com maior incerteza, papéis pouco definidos e equipamentos altamente sofisticados.

Cada dia que passa vimos inovações e novos PQVTs criados. Mas a situação continua na mesma. O que devemos fazer? O que há de errado? São

perguntas feitas pelas pessoas usuárias dos serviços que são prestados, ou seja, as pessoas de toda esfera ou classes econômicas dentro da sociedade.

## **1.2 Objetivo Geral**

Realizar um estudo comparativo da motivação no trabalho dentro das sete unidades dos CRAS existentes nas sete regionais da cidade de Rio Branco capital do Estado do Acre.

## **1.3 Objetivos Específicos**

- Identificar uma possível melhora no atendimento ao público que são atendidos pelos CRAS;
- Estudar como uma jornada de trabalho excessiva pode comprometer o bom atendimento ao público;
- Levantar problemas de saúde relacionados à falta de Motivação, especialmente extrapolação da jornada de trabalho, que afetam os colaboradores, funcionários;
- Propor benefícios que a implantação de um programa na área de motivação pode melhorar a motivação dos trabalhadores dentro dos Centros de Referência da Assistência Social.

## **1.4 Justificativa**

Em Rio Branco, capital do Estado do Acre, existem sete unidades dos CRAS Centro de Referência da Assistência Social e esses são situados em pontos estratégicos dentro das regionais desta cidade, sentindo-se a necessidade de estudar a motivação dos trabalhadores dessas instituições para o bom atendimento ao público que vive em situação de vulnerabilidade

social, pois essas organizações trabalham com grupos de convivência de todas as idades, desde crianças até pessoas da terceira idade, além de fazer o cadastro do bolsa família e desenvolver trabalhos com as pessoas que precisam de acompanhamento psicossocial entre outras atividades que são desenvolvidas por tal instituição, e nestas organizações atuam empregados de diversas áreas, pela prefeitura, como também de empresa terceirizada que são contratados temporariamente e alguns profissionais definitivos e estes com diferenças sociais, também chamados culturalmente de diversas formas, cada qual com as suas.

Sendo assim surge à pergunta, será que esses profissionais estão tendo motivação para o trabalho? E se são realmente motivados dentro dessas instituições? Por isso, e dentre outros quesitos, a pesquisa foi formulada e estruturada para possível solução destes e de outros questionamentos. Podemos perceber que a cada dia que se passa a população em geral, cobra um atendimento de boa qualidade e de satisfação tanto para quem recebe quanto para quem passa esse atendimento, este estudo também tem a importância de levar aos trabalhadores da rede pública a melhoria da QVT levando a entender o porquê do atendimento ao público ser diferenciado. Entender se a falha destes problemas é causada por parte do empregador e se existe os programas de qualidade de vida no trabalho dentro das organizações.

O que fazer para melhorar esse impacto bastante relevante dentro das organizações pública. Visa ainda aprimorar o atendimento de boa qualidade e a busca intensa e total satisfação da população atendida por parte de qualquer organização pública ou privada.

Outro fato importante é que está sendo desenvolvido, com intuito de aprimorar, melhorar e até mesmo incentivar a criação de programas de QVT para solução de possíveis problemas causadores de impactos dentro do atendimento ao público nas organizações ou repartições públicas e privadas.



## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

A palavra motivação vem do latim “motivus”, relativo a movimento, coisa móvel. Percebemos que a palavra motivação, dada à origem, significa movimento. Quem motiva uma pessoa, isto é, quem lhe causa motivação, provoca nela um novo animo, e ela começa a agir em busca de novos horizontes, de novas conquistas.

A motivação pode ser definida como o conjunto de fatores que determina a conduta do indivíduo. A motivação tem sido alvo de muitas discussões. No campo clínico, quando se estuda algumas doenças, na educação, voltada para o processo de aprendizagem. Na vida religiosa, quando se tenta compreender o que motiva alguém a ter fé numa determinada crença. E, nas organizações, buscando obter um maior rendimento dos profissionais que formam o quadro de uma corporação.

Pode se verificar uma série de definições para o termo motivação no trabalho, dependerá do ponto de vista de diversos autores. Para tudo que faz, seja no trabalho, em casa, na escola é preciso de uma “força”, uma “energia” para realizar tarefas. Segundo Vergas (apud FIORELLI, 2004, P. 118) “motivação é uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa que nasce de nossas necessidades interiores”. Quando ela acontece, as pessoas tornam-se mais produtivas, atuam com maior satisfação e produzem efeitos multiplicadores. Despertá-la, mantê-la e canalizá-la para os objetivos da organização tem sido preocupação constante dos administradores.

Para Fiorelli (2004), a motivação origina-se em alguns casos de mecanismos de homeostase do corpo humano, destinados a regular o equilíbrio do meio interno; aqui se incluem o calor, a fome, o frio, a sede. São alguns ajustes fisiológicos indispensáveis à vida. Outra motivação encontra-se ligada a sobrevivência da espécie, como é o caso do sexo. Algumas teorias bastante conhecidas abrangem várias concepções sobre esse complexo e inesgotável tema.

Motivação pela deficiência admite que o homem move-se para completar o que lhe falta.

Os estudos sobre o comportamento humano dentro das organizações não são recentes, vem sendo estudado há várias décadas e mesmo assim sente-se a necessidade de se aprofundar nos estudos e nas teorias existentes em busca de obter uma melhora no ambiente de trabalho dentro de diversas organizações. Taylor, por volta do ano 1900, já relacionava o desempenho das pessoas com fatores econômicos, entretanto somente entre as décadas de 1920 e 1930, com as pesquisas de Elton Mayo, descobriu-se que o comportamento humano estava relacionado também a fatores não-econômicos (CARAVANTES; CARAVANTES; KLOECKER, 2008). Desde então os estudos sobre motivação humana tornaram-se primordiais para os profissionais que administram pessoas. Vergara (2003, p. 42) por sua vez conceitua motivação como “uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa, a motivação apresenta a característica peculiar de ser intrínseca, ou seja, a motivação está dentro de nos, nasce de nossas necessidades interiores.

Henri Piéron (apud CASADO, 2002, p. 245) diz que a motivação corresponde “a uma modificação do organismo, o que o faz mover-se até que se reduza essa modificação”. Já para Robbins (2005, p. 87), motivação é o “processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta”, explicando que a intensidade está relacionada à quantidade de esforço que a pessoa despense em relação a um objeto, e a persistência consiste no tempo em que a pessoa mantém esse esforço.

Tentando explicar o pensamento de Clifford Geertz, Vergara (2003, p.46) diz que para ele a motivação “é um vetor, tem uma direção, dura um período de tempo mais ou menos extenso. Disposição não leva a coisa alguma. Surge de certa circunstancia, mas não responde a qualquer fim. É como neblina: surge e

desaparece”. Cecília Bergamini também comenta a diferença entre motivação e condicionamento, ressaltando que:

Todo e qualquer estudo mais detalhado deixa flagrante a grande confusão que se tem estabelecido entre o verdadeiro e genuíno do comportamento motivacional, que é de ordem intrínseca, e aquele que se conhece como puro condicionamento, no qual as pessoas simplesmente se movimentam dentro das organizações. Essa movimentação é induzida por variáveis extrínsecas representadas por recompensas ou punições advindas do ambiente que é periférico. As pessoas {...} na realidade tem parecido mais fácil conseguir que as coisas sejam feitas no trabalho pelo movimento e pela manipulação do que por meio da ação conjunta das pessoas realmente motivadas. (BERGAMINI apud VERGARA, 2003 p. 47).

Pode se dizer que a motivação no trabalho deve ser explorada por todos e ajudar as estruturas organizacionais com relação ao novo, pode se ainda perceber através do relato acima que desde muitas décadas as teorias vêm sendo desenvolvidas em busca de melhorar, tanto o atendimento ao público, como também as organizações onde os trabalhadores atuam. Só assim perceberemos a melhora no presente século e também dos vindouros.

### **3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Buscando compreender, comparar e entender os sentidos sobre a motivação no trabalho dentro dos Centros de Referência da Assistência Social, para um bom atendimento ao público e identificar o nível e o grau de satisfação dos funcionários destes centros localizados nas regionais da cidade de Rio Branco no Acre, este estudo teve como proposta metodológica a pesquisa quantitativa, pois será quantificado o número de pessoas satisfeitas ou não com os serviços prestados de forma a comparar ambas juntamente a todos os CRAS.

Ainda de acordo com seus objetivos esta se constitui em pesquisa descritiva, ao qual tem como objetivo primordial a descrição do grau de satisfação de determinadas pessoas ou profissionais que exercem um trabalho de grande importância visto pelo poder público, como também a descrição de determinadas populações ou fenômenos (MINAYO, 2001), o que foi realizado a partir dos dados coletados dos funcionários dos CRAS existente na Capital do Acre.

Quanto aos procedimentos técnicos, esta se classifica como pesquisa bibliográfica, por abranger toda a literatura já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisa, monografias, teses, até meios de comunicação, constituindo estes em nossas fontes de pesquisa.

Assim, a presente pesquisa aconteceu em três momentos distintos, sendo o primeiro composto pelo levantamento bibliográfico pertinente ao tema abordado, bem como a seleção e fichamento do material coletado. No segundo momento foram realizados os devidos contatos com os CRAS esses em questão, a sensibilização para a importância do trabalho, e aplicação do questionário aos funcionários destas instituições, sendo cada funcionário informado sobre os objetivos da pesquisa, bem como de sua importância para

a instituição e autoridades competentes e para todos envolvidos com os Centros de Referência da Assistência Social, haja vista a possibilidade de esta ser um instrumento de comparação entre os sete existente na cidade para a implantação de melhorias no que diz respeito à motivação bem como a qualidade de vida dos funcionários dos CRAS. O terceiro e último momento deu-se com a tabulação, seleção, organização e comparação dos dados coletados junto aos funcionários dos Centros, o que possibilitou a construção final do último capítulo, apresentando, pois, a análise e discussão dos dados.

### **3.1. Caracterização da Organização, setor ou área**

O CRAS - Centro de Referência da Assistência Social é uma unidade pública estatal localizada em áreas com maiores índices de vulnerabilidade e risco social, destinada ao atendimento sócio assistencial de famílias, é o principal equipamento de desenvolvimento dos serviços sócio assistenciais da Proteção Social Básica, constitui espaço de concretização dos direitos sócio assistenciais nos territórios, materializando a política de assistência social.

O CRAS é o lugar que possibilita, em geral, o primeiro acesso das famílias aos direitos sócio assistenciais e, portanto, à proteção social. Estrutura-se, assim, como porta de entrada dos usuários da política de assistência social para a rede de Proteção Básica e referência para encaminhamentos à Proteção Especial e Desempenha papel central no território onde se localiza ao constituir a principal estrutura física local, cujo espaço físico deve ser compatível com o trabalho social com famílias que vivem no seu território de abrangência e conta com uma equipe profissional de referência, nesse sentido destacam-se como principais atuações dos CRAS:

- Presta serviços continuados de Proteção Social Básica de Assistência Social para famílias, seus membros e indivíduos em situação de vulnerabilidade social, por meio do PAIF tais como: acolhimento, acompanhamento em serviços socioeducativos e de convivência ou por

ações sócio assistenciais, encaminhamentos para a rede de proteção social existente no lugar onde vivem e para os demais serviços das outras políticas sociais, orientação e apoio na garantia dos seus direitos de cidadania e de convivência familiar e comunitária;

- Articula e fortalece a rede de Proteção Social Básica local;
- Previne as situações de risco no território onde vivem famílias em situação de vulnerabilidade social apoiando famílias e indivíduos em suas demandas sociais, inserindo-os na rede de proteção social e promover os meios necessários para que fortaleçam seus vínculos familiares e comunitários e acessem seus direitos de cidadania.

A existência do CRAS está necessariamente vinculada ao funcionamento do PAIF - Programa de Atenção Integral à Família, ou seja, a implementação do PAIF, co-financiado ou não pelo Governo Federal, é condição essencial e indispensável para o funcionamento do CRAS.

Reconhece-se, portanto, ser atribuição exclusiva do poder público, o trabalho social com famílias, sendo esta a identidade que deve ser expressa no espaço físico do CRAS, nele, portanto, deve ser necessariamente ofertado o PAIF.

É por meio do CRAS que a proteção social da assistência social se territorializa e se aproxima da população, reconhecendo a existência das desigualdades sociais intra-urbanas e a importância presença de políticas sociais para reduzir essas desigualdades, pois previnem situações de vulnerabilidade e risco social, bem como identificam e estimulam as potencialidades locais, modificando a qualidade de vida das famílias que vivem nessas localidades.

### **3.2. Participantes do estudo**

A pesquisa teve como participantes de estudo 70 funcionários direto e indireto dos Centros de Referência da Assistência Social situado nas sete

regionais dentro da cidade de Rio Branco no Estado do Acre, que executam um serviço com pessoas em estado de vulnerabilidade social além de acompanhar psicossocialmente todas as famílias beneficiárias do programa bolsa família.

O grupo pesquisado compõe-se de 05 homens e 65 mulheres. São homens e mulheres trabalhadores, funcionários formais e não formais, integrando uma faixa etária que vai dos 18 aos 50 anos, sendo que a maioria, 86% dos funcionários e dentro dos CRAS não tem programas de QVT para motivá-lo ao trabalho.

### **3.3. Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

Para o presente trabalho foi adotado como instrumento de coleta de dados o questionário, pois se considera este um instrumento que possibilita responder às questões pertinentes à análise e discussão.

O questionário foi construído com questões fechadas, sendo dividido em uma única aplicação e teve como objetivo levantar informações para a construção do perfil dos funcionários dos CRAS bem como saber o grau de satisfação desses funcionários para um bom atendimento ao público, foi elaborada num total de 10 questões relativas a questões pertinentes a satisfação dos funcionários dentro dos CRAS, bem como o tempo de serviço, a escolaridade, a idade desses profissionais, bem como o grau de satisfação destes.

O instrumento foi construído a partir da leitura e fichamento do referencial teórico, o qual possibilitou a análise de pesquisas anteriores em outras instâncias, permitindo extrair questões importantes para a identificação do grau de satisfação de funcionários dentro de empresas públicas e privadas sendo observada a importância desses profissionais serem motivados para um bom atendimento ao público que são atendidos por ambas.

A princípio, foi feita uma experiência, ou seja, um pré-teste, sendo aplicado o questionário a alguns funcionários para que se pudessem perceber

quais questões possibilitariam responder aos questionamentos propostos, para, posteriormente se realizar a pesquisa de fato.

### **3.4. Procedimentos de coleta e de análise de dados**

Na fase de pesquisa de campo foi realizado contato com a instituição, a qual viabilizou os dados referentes à quantidade de funcionários existentes nos sete CRAS, bem como a função de cada um e a carga horária. A partir de análise destes dados foi selecionado o modelo a ser trabalhado com os funcionários dos Centros, usando como critério somente os que estivessem trabalhando na hora da aplicação do questionário. Posteriormente foi escolhido o instrumento de coleta de dados, tendo-se optado pelo questionário, o qual foi construído a partir da leitura e fichamento do referencial teórico, o qual possibilitou a análise de pesquisas anteriores em outros trabalhos acadêmicos, permitindo extrair questões importantes para a identificação de a motivação ser um dos fatores de grande relevância para todos os funcionários de qualquer instituição, seja ela, pública ou privada.

A coleta foi realizada no mês de fevereiro e março do corrente ano, por conta de acontecer nesse período uma catástrofe na cidade de Rio Branco. A cidade foi afetada por uma grande enchente que atingiu vários bairros da cidade e nesse período os funcionários dos CRAS estavam efetuando seus serviços nos abrigos que a prefeitura disponibilizou (nos dias que as pessoas passaram em abrigos públicos os funcionários dos CRAS eram responsáveis pelo acompanhamento dessas famílias em quase todos os sentidos, juntamente com outros órgãos), sendo este pesquisador o responsável pela aplicação presencial desta. Posteriormente, os dados foram tabulados, selecionados, organizados e comparados, sendo confrontados com o referencial teórico selecionado, possibilitando a construção de gráficos e tabelas ora apresentados, dando ciência do perfil dos funcionários, bem como a motivação dos trabalhadores dos CRAS, sendo estes digitados e arquivados em documento do Word.



As análises realizadas dizem respeito ao cotidiano destes funcionários, identificando o porquê do motivo deste estudo da motivação desses funcionários.

#### **4. PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS**

Este capítulo refere-se aos resultados da pesquisa realizada junto a 70 funcionários dos Centros de Referência da Assistência Social existente nas sete regionais da cidade de Rio Branco no Estado do Acre, cujo objetivo era identificar o grau de satisfação destes funcionários com o trabalho que é desenvolvido com as pessoas que são atendidas, isso para um bom atendimento aos usuários dos CRAS.

A motivação no trabalho dentro dos CRAS é uma ação que visa melhorar os serviços prestados pelos funcionários a comunidade que vive em estado de vulnerabilidade social e precisam dos serviços dos profissionais de assistência social.

A importância dessa pesquisa está no fato de possibilitar analisar os resultados alcançados com relação à motivação dos funcionários dos CRAS e, principalmente, no que se refere à comparação desses dados.

##### **4.1. Perfil dos Funcionários dos CRAS que responderam ao questionário**

A primeira parte do questionário tinha como objetivo coletar informações pessoais como escolaridade e tempo de serviço dentro da instituição e a idade

A tabela, abaixo evidencia os dados coletados:

**Tabela 1 – Perfil dos funcionários do Centro de Referência da assistência social – CRAS que preencheram o questionário.**

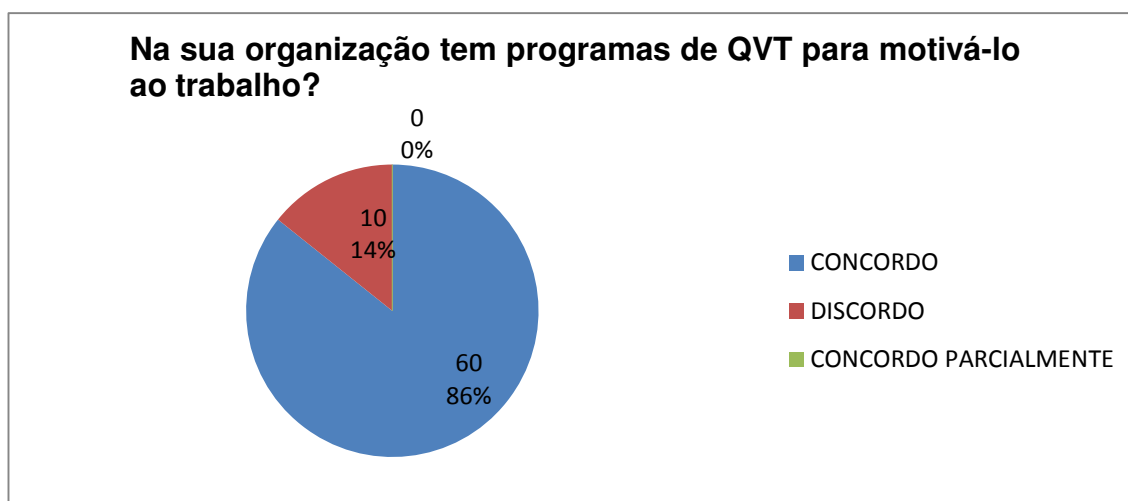
<b>DADOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
<b>ESCOLARIDADE</b>		
Pós-Graduado ou Graduando	10	7%
Ensino Superior Incompleto	28	20%
Ensino Superior Completo	20	14%
Ensino Médio completo	12	8%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	
<b>TEMPO DE SERVIÇO</b>		
De um a dois anos	28	19,60%
De dois a quatro anos	20	14%
De quatro ou Mais anos	22	15,40%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	

**Tabela 1** – Dados pessoais dos funcionários dos CRAS

Resultado da pesquisa, como se observa na tabela 1 - perfil dos funcionários dos CRAS entrevistados.

## 5. ANÁLISE DOS DADOS

### Gráfico 01



Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

De acordo com a pesquisa, pode-se constatar que 86% das pessoas entrevistadas, concordam possuírem dentro dos CRAS programas de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, enquanto 14% discordam.

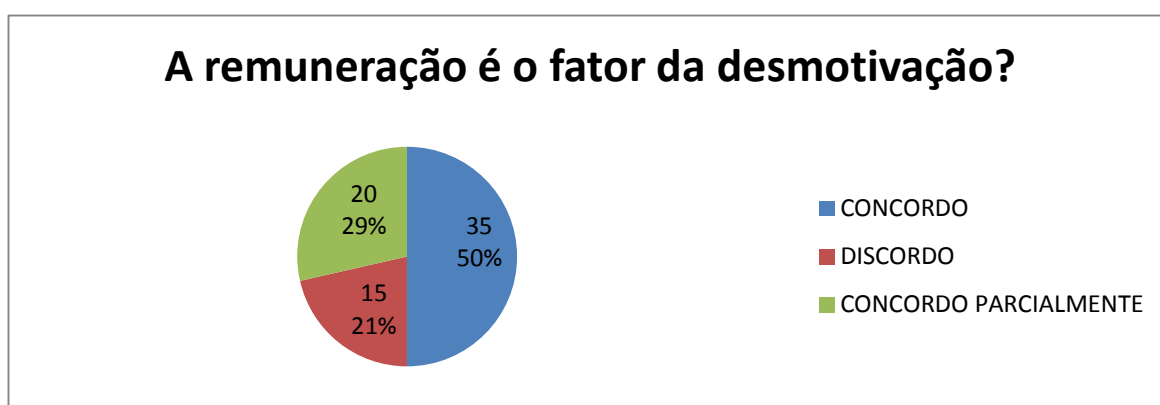
Gráfico 02



Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

A partir dos dados colhidos verifica-se que apenas 28% dos profissionais dos CRAS concordam atuarem realmente na função de suas formações, enquanto 43% discorda e os outros 29% dizem concordarem parcialmente.

Gráfico 03

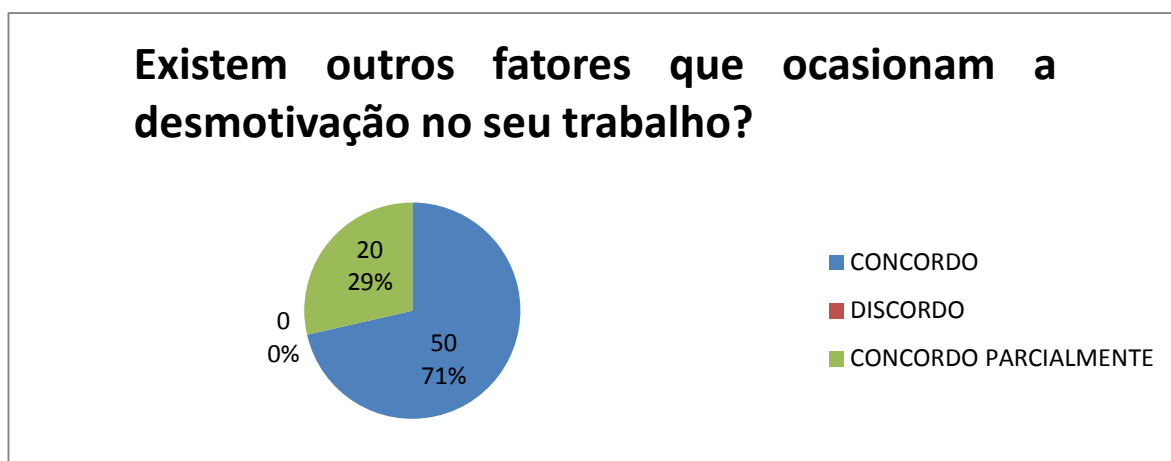


Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

De acordo com os dados analisados percebe-se que 50% dos profissionais concordam que a remuneração é o fator preponderante da

desmotivação dentro dos CRAS, enquanto que 29% concordam e os outros 21%, parcialmente.

#### Gráfico 04

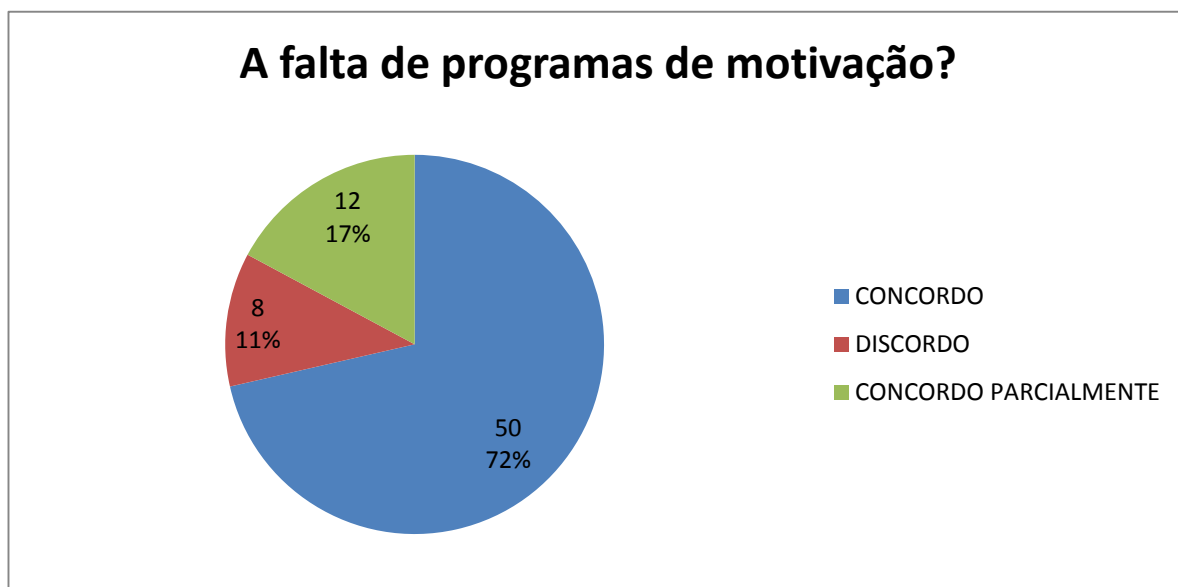


Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

De acordo com a realidade dos entrevistados, 71% concordam existirem outros fatores que ocasionam a desmotivação em seu local de trabalho, já 29% concordam parcialmente.

**Quais? (as cinco questões abaixo se referem à questão anterior no gráfico de numero 04)**

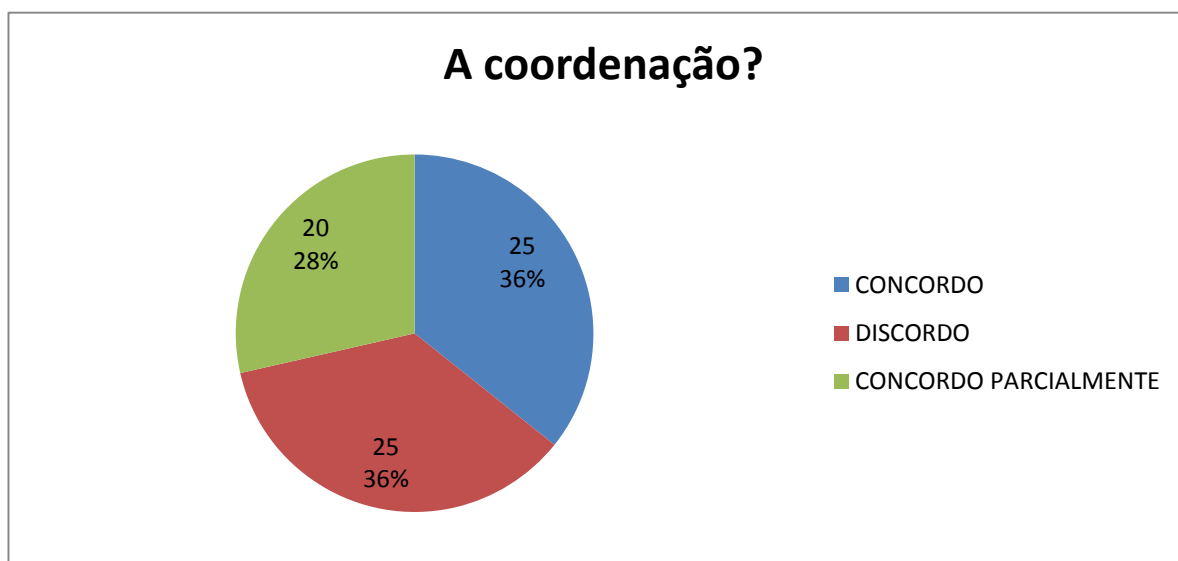
#### Gráfico 05



Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

Segundo a pesquisa, 50% dos entrevistados concordam ser a falta de programas de motivação um dos outros fatores que ocasionam a desmotivação nos CRAS, enquanto 17% concordam parcialmente e os outros 11% dizem discordar.

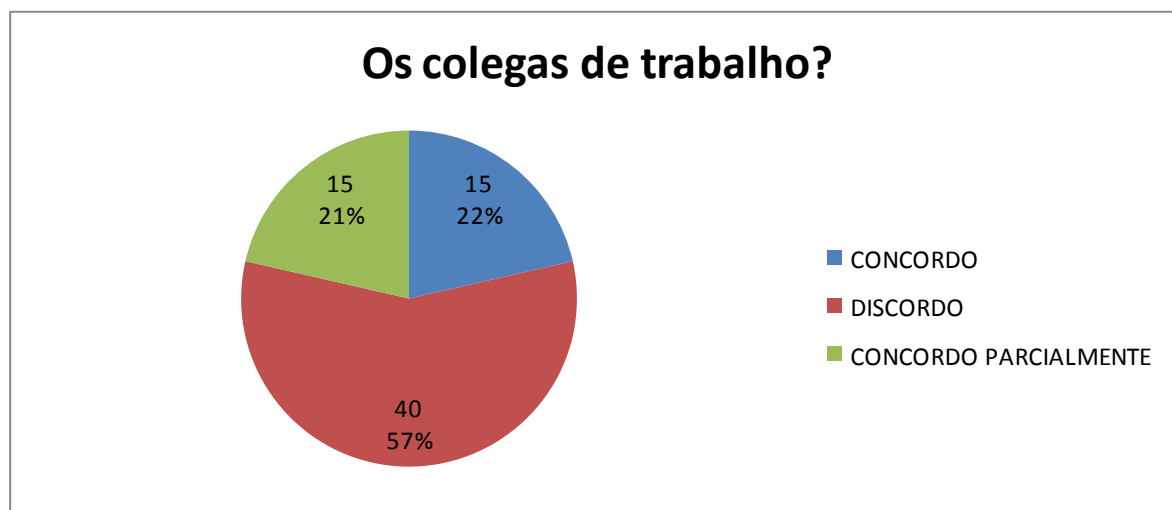
#### Gráfico 06



Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

Dos 70 funcionários entrevistados na pesquisa, 36% concordam, outros 36% discordam, enquanto 28% dizem concordar parcialmente que a coordenação é um dos fatores que ocasionam a desmotivação nos CRAS.

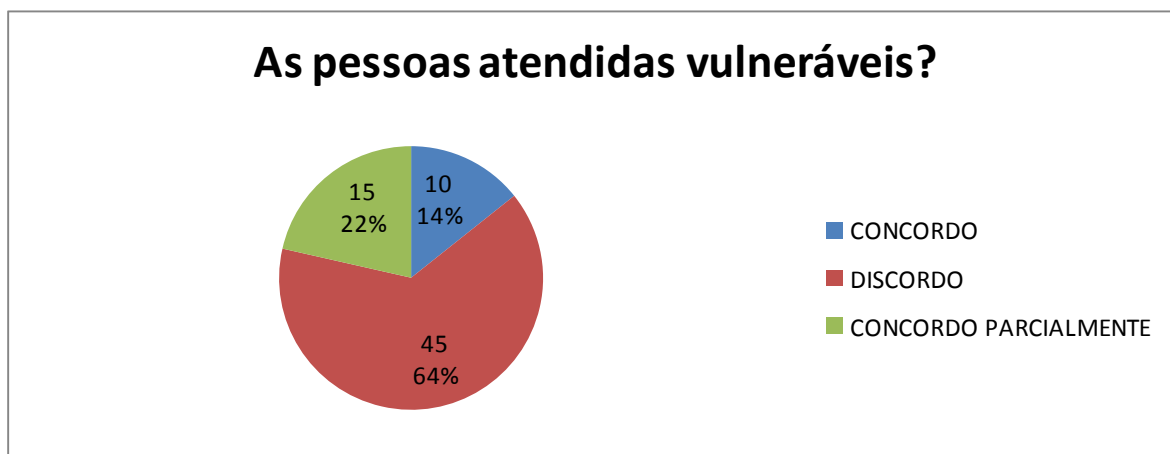
**Gráfico 07**



Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

57% dos profissionais discordam que um dos fatores que ocasionam a desmotivação em seu ambiente de trabalho, são os colegas de trabalho, enquanto 22% concordam e os outros 21% concordam parcialmente.

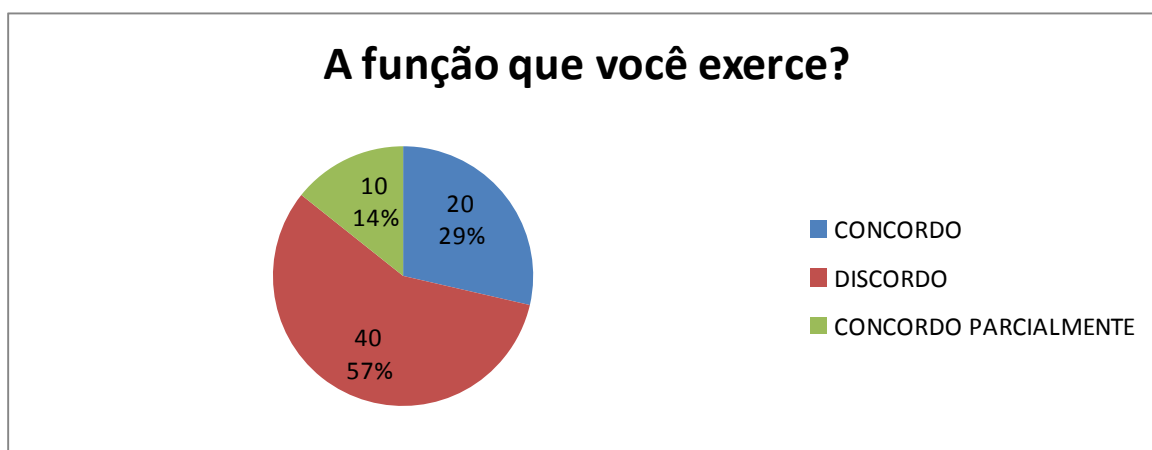
**Gráfico 08**



Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

Enquanto 64% dos entrevistados discordam que um dos fatores que ocasionam a desmotivação em seu ambiente de trabalho são as pessoas em estado de vulnerabilidade social, 22% concordam parcialmente e 14% dizem concordar.

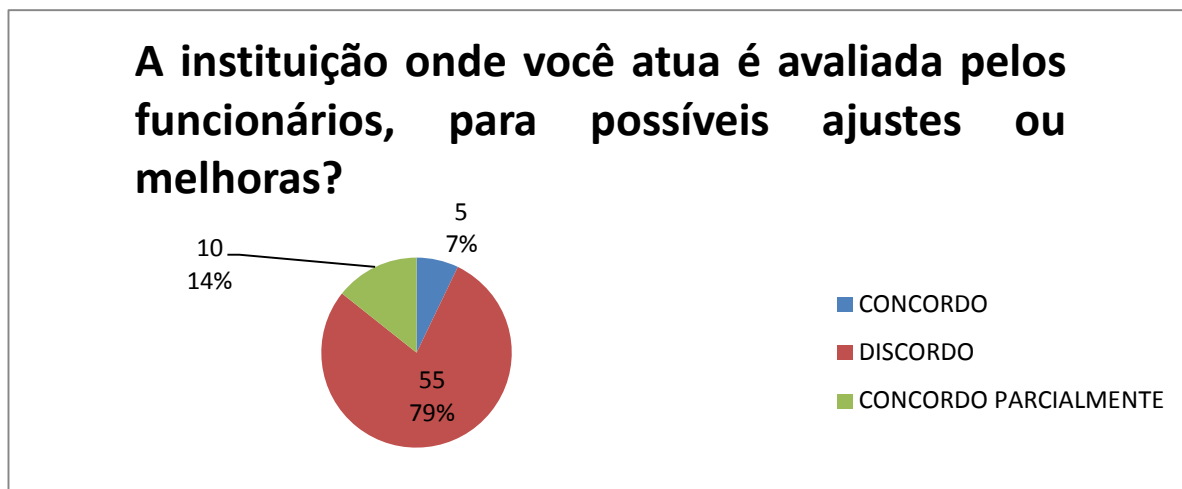
#### Gráfico 09



Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

Conforme entrevista, 57% discordam ser a função que exercem, um dos fatores que ocasionam a desmotivação em seu ambiente de trabalho, por outro lado 29% dizem concordar e 14% concordam parcialmente.

Gráfico 10



Fonte: NASCIMENTO, Jorciley Oliveira do. Pesquisa in loco, 2012.

A partir da análise dos dados da pesquisa, conclui-se que 79% dos profissionais dos CRAS discordam que a instituição na qual desempenham suas atividades não é avaliada pelos próprios funcionários, para possíveis ajustes ou melhoras, enquanto 14% concordam parcialmente e os 7% restantes concordam com tal questionamento.



## 6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Como podemos perceber e segundo (LASCHINGER, FINEGAN, SHAMIAN & ALMOST, 2001; MARTEL & DUPUIS, 2006; SIRGY, EFRATY, SIEGEL & LEE, 2001), do ponto de vista das organizações, a importância do tema QVT se inscreve numa perspectiva de enfrentamento dos problemas presentes no cotidiano dos ambientes de trabalho que colocam a qualidade de vida no trabalho como uma real necessidade e (LAU 2000) diz que o interesse pela mensuração de variáveis que compõem a temática QVT vem crescendo.

A presente pesquisa teve e almejou melhorar através da qualidade de vida no trabalho o atendimento ao público e abrimos um leque de estudos nessa área a fim de melhorarmos e aperfeiçoarmos aos presentes e futuros profissionais de todas as áreas do serviço dentro da rede pública e privada em especial os CRAS.

A presente pesquisa tentou realizar um estudo comparativo da motivação no trabalho dentro das sete unidades dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) existente na Cidade de Rio Branco no Acre e pode-se concluir sugerindo que sejam estudadas outras vertentes desse mesmo assunto, pois é de grande valia para os funcionários de toda e qualquer instituição, seja ela pública ou privada, pôde perceber ainda que a maioria dos funcionários dos CRAS que responderam a pesquisa alega que a falta de programa de motivação é o fator preponderante para a desmotivação desses funcionários para o trabalho

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Maria Aparecida F. de. **Psicologia aplicada á administração**. São Paulo: Excellus e Consultoria, 1992;

BERGAMINI, Cecília W **Motivação: mitos crenças e mal-entendidos.** **Revista de Administração de Empresas**, v. 37, n. 2, p. 23-34, abr./jun. 1998.  
 FIORELLI, J, O. **Psicologia para administradores.** São Paulo: Atlas, 2004.p 118-132;

CARAVANTES, Geraldo R.; CARAVANTES, Claudia B.; KLOECKNER, Mônica C. **Programa do Livro Texto** – Administração.São Paulo: Pearson, 2008,351 p. CASADO, Tania. **A motivação e o trabalho.** In: **As pessoas na organização.** São Paulo: Gente, 2002;

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil:** texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nºs 1/92 a 35/2001 e pelas Emenda. Brasília : Senado Federal, Subsecretaria De Edições Técnica, 2002, artigo 5º;

DINIZ, Daniela. **A vida dura dos gerentes.** Revista Você S/A, 97. Ed., jul. 2006, p. 20-28;

ROBBINS, Stephen P. Programa do livro texto-c **Comportamento Organizacional.** Tradução Reynaldo Cavalheiro Marcondes. São Paulo: Pearson Education, 2005, 275 p;

ROCHA, Márcia. **Impacientes, infiés e insubordinados.** Revista Exame, Ed. 914, p. 130-133, mar.2008;

SCOARIZE, Ricardo.TGA II: **material de apoio para complementação da discussões acerca as Teória Geral da Administração.** Maringá,2004;

TEIXEIRA, José Emídio. **Clima Organizacional: empregados satisfeitos fazem bem aos negócios,** In: **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes.** São Paulo: Gente, 2002;

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2003, 213 p;

#### **Sites:**

Disponível em:

<<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protECAobasica/cras>> Acesso em: 14 Fev. 2012

<<http://www.slideshare.net/Oficina.da.Mente/como-apresentar-os-seus-dados-em-grficos-e-tabelas>> Acesso em: 14 Fev. 2012

<<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protECAo-especial-basica/cras-centro-de-referencias-de-assistencia-social/cras-institucional>> Acesso em: 14 Fev. 2012

## 8. APÊNDICE

### 8.1. QUESTIONÁRIO

1. Na sua organização tem programas de QVT para motivá-lo ao trabalho?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

2. Na sua organização tem programas de QVT para motivá-lo ao trabalho?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

3. A função que você atua é a função de sua formação?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

4. A remuneração é o fator da desmotivação?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

5. Existem outros fatores que ocasionam a desmotivação no seu trabalho?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

6. Quais? (as cinco questões abaixo se referem à questão anterior)

A falta de programas de motivação?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

A coordenação?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

Os colegas de trabalho?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

As pessoas atendidas vulneráveis?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

A função que você exerce?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE

7. A instituição onde você atua é avaliada pelos funcionários, para possíveis ajustes ou melhoras?

CONCORDO     DISCORDO     CONCORDO PARCIALMENTE