

**Adelmária Ione dos Santos Anderson Luis da Paixão Café
Elisângela André de Oliveira Chaves Jacqueline de Castro Rimá
Kátia Andréa Silva da Costa
Michel Goulart da Silva
Reinaldo Pereira de Aguiar
Roberto da Anunciação
Silvia Regina Ackermann
(Organizadores)**

**A Gestão Pública na visão dos Técnicos
Administrativos em Educação das
Universidades Públicas e Institutos
Federais**

Digital Books

São Paulo/SP

2014

INTRODUÇÃO

O objetivo do presente trabalho é avaliar a relação existente entre a natureza motivacional dos valores humanos presente nos funcionários, e a satisfação dos estudantes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe – IFS, relacionada ao atendimento recebido, em particular na Biblioteca, na Coordenadoria de Registro Escolar (CRE) e na Coordenadoria de Integração Empresa Escola (CIEE). Pretende-se analisar os valores humanos a partir de três tipos de motivação: realização, poder e associação. Partindo do princípio que motivação é um tema bastante abrangente pretende-se, para esse estudo, utilizar o conceito de Bergue, (2010), que define como um impulso constante que possui uma intensidade variável a fim de alcançar um objetivo definido, criado a partir de uma 37 necessidade ou estado de satisfação. Será destacada a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, que prega que as necessidades são divididas em primárias e secundárias, sendo necessário satisfazer primeiramente àquelas que se encontram na base da pirâmide, antes que outras se manifestem.

Escolheu-se o campus Aracaju do IFS por apresentar os parâmetros necessários para a aplicação da pesquisa e pela necessidade particular de melhorar o ambiente organizacional ao qual se está inserido. O IFS oferece desde o ensino médio integrado ao ensino técnico até cursos de pós-graduação. O interesse pelo assunto remete à necessidade de melhorar o nível de satisfação dos usuários, propiciar um clima organizacional favorável à motivação dos servidores e melhorar a capacidade de liderança enquanto gestor. A identificação do tipo de motivação dos servidores ocorreu com a aplicação de uma pesquisa quantitativa, descritiva e explicativa (VERGARA, 2000), entre os servidores de três setores, escolhidos por oferecer serviços à comunidade escolar, e entre alguns alunos, selecionados a partir dos níveis de ensino. Foram utilizados três instrumentos de pesquisas. Os resultados demonstraram que existe uma relação moderada entre o nível de motivação, o tipo predominante e a satisfação

¹² Especialização em Gestão das Organizações Públicas pela Universidade Federal de Sergipe – UFS, Bacharel em Ciências Contábeis. Atualmente, trabalha no setor de Gestão de Pessoas do IFS/SE.

do usuário dos serviços oferecidos.

Referencial teórico

O referencial teórico será dividido em duas partes. A primeira fará uma disposição sobre valores e a segunda fará uma análise sobre motivação, enfatizando a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow.

Valores

Muito tem se falado valores, valores humanos, valores sociais. A questão dos valores deu um salto do campo estritamente filosófico para o campo científico. O tema tem sido objeto de estudo entre diversos pesquisadores. Rokeach (1973 apud SEGRE, 2002) define valor como uma crença duradoura que faz parte de um modelo específico de conduta ou estado de existência humana, que é pessoalmente ou socialmente adotado, e que tem por base os fatos sociais e comportamentos predefinidos. Os valores podem expressar os propósitos e nossos sentimentos, tornando-se, na maioria das vezes, a base para nossos comportamentos e nossas lutas. O comportamento humano é uma consequência dos valores.

O valor é algo significativo e importante para um indivíduo ou grupo social, não sendo um atributo natural dos seres e sim uma atribuição fornecida a eles e por eles. Se os atributos fossem próprios dos seres, haveria consenso entre eles. A falta de consentimento entre os valores é fruto da divisão social. Sendo que esses valores podem ser qualidades atribuídas aos seres e, simultaneamente, meio de escolha ou preferencia. Quando fazemos escolhas somos influenciados diretamente por nossos valores. (VIANA, 2007).

Os valores possuem duas funções consensuais (TEIXEIRA, 2008): guiam as ações humanas e expressam suas necessidades. Assim, a função dos valores é definida como os aspectos psicológicos que os valores cumprem ao guiar comportamentos e representar cognitivamente as necessidades humanas. Rokeach (1973 apud TEIXEIRA, 2008) identifica dois tipos valores: sociais, quando o indivíduo tem o foco na sociedade e no coletivo, por exemplo, uma amizade verdadeira, mundo de paz; e valores pessoais, quando o indivíduo tem o foco nele mesmo, tendendo ao egocentrismo e sendo o principal elemento de sobrevivência, por exemplo, harmonia interna e vida excitante. Ainda, podemos falar de um terceiro tipo de valor, que seria um misto entre o social e o pessoal, situando-se no centro dos dois valores, sendo considerado por muitos como um parâmetro de medida, por possuir parte dos dois

valores. Então, a função dos valores como guia do comportamento humano é identificada de acordo com a orientação: social, central e pessoal.

Motivação e Desempenho

No âmbito organizacional, os valores humanos passaram a ser essenciais no estudo da motivação. Segundo Denhardt (2012), a nova ciência do comportamento humano se confronta com a possibilidade de que os valores humanos podem interferir no estudo das organizações. Muitos teóricos conceituaram a motivação. Maslow (1943) limitou o papel da motivação, conceituando como classes de determinantes do comportamento, sendo que ao mesmo tempo em que o comportamento é motivado, também quase sempre é determinado biologicamente, culturalmente e pela situação. Bergue (2010) define a motivação de forma ampla, como o interesse de uma pessoa para a ação, um impulso constante e de intensidade variável orientado para o alcance de um objetivo, decorrente de uma necessidade ou estado de satisfação. Para esse trabalho será utilizado esse conceito de motivação.

A motivação é algo que pode ser influenciada. Porém, segundo Vecchio (2008) é difícil determinar com exatidão como incentivar as pessoas, porque a motivação em si é um fenômeno muito complexo dependendo de vários fatores. Aquilo que influencia um indivíduo não necessariamente influenciará os demais. As pessoas podem ter motivações que produzem desempenho positivo ou negativo. No entanto, para este trabalho trataremos a motivação como fator determinante do desempenho positivo dos servidores no ambiente organizacional.

Uma vez que o desempenho depende da motivação, conforme Denhardt (2012), a compreensão dos mecanismos da motivação para o trabalho é de extrema importância no estudo das organizações. Gil (2010) afirma que a motivação pode ser entendida como o principal combustível de uma organização, pois é uma força que estimula as pessoas a agir.

A Hierarquia das Necessidades de Maslow

Dentre as diversas teorias motivacionais que surgiram em virtude do grande crescimento econômico industrial do século passado, destacamos a hierarquia das necessidades de Maslow (1954). Segundo ele, as necessidades humanas podem ser classificadas de acordo com uma hierarquia de relativa preponderância. E são divididas em cinco categorias: fisiológicas ou básicas, de segurança, participação, estima e autorrealização. Maslow (1954) afirma que o homem é um ser racional, um animal que possui desejos e que

raramente atinge um estado de completa satisfação, exceto por pequenos períodos de tempo. À medida que um desejo é satisfeito, outro surge no lugar.

Segundo Vecchio (2008), ao se expressar desse modo, Maslow deu a entender que, caso surja uma carência, uma necessidade inferior ultrapassa uma necessidade de ordem superior para exigir sua satisfação. Conforme lembra Bergue (2010), o indivíduo tenderá a não satisfazer suas necessidades de reconhecimento pessoal ou profissional se suas necessidades básicas não estiverem minimamente satisfeitas. Entende-se que o homem está sempre em busca de satisfazer suas necessidades. E quando algo está satisfeito sempre surgem outras necessidades. Haverá sempre a busca pelo bem estar.

Metodologia de pesquisa

Problemas e Proposições

A partir do referencial teórico apresentado, o objetivo desse estudo é analisar as relações instituídas entre a natureza motivacional dos valores humanos presente nos funcionários, e a satisfação dos estudantes do IFS, relacionada ao atendimento recebido, de

acordo com os seguintes problemas: a) verifica-se uma baixa qualidade nos serviços oferecidos ao público; b) os serviços oferecidos pelos setores que atendem diretamente aos alunos não suprem suas necessidades.

Espera-se que o nível de desempenho dos servidores esteja positivamente atrelado ao tipo de motivação do servidor. Dessa forma, sugerimos a seguinte proposição:

- P: Quando os servidores possuem motivação voltada para a associação, o nível de rotatividade entre os setores é menor e o desempenho aumenta.

As pessoas dotadas de grande necessidade de associação tendem a ser mais acolhedoras e simpáticas em seus relacionamentos. Porém, existe a possibilidade de serem vistas como relativamente ineficazes em muitos cenários. (VECCHIO, 2000). Pode-se afirmar que o sistema social formado pelos grupos determina o resultado do indivíduo, que é mais leal ao grupo do que à administração. Quando o resolver ser leal à administração, o resultado é positivo para a organização, conforme lembra Maximiano, (2000). Procedimentos de Coleta de Dados

Para avaliar a legitimidade da proposição, foram realizadas em meados de 2012, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe – Campus Aracaju, uma pesquisa quantitativa, descritiva e explicativa, através da aplicação de dois tipos de

questionários, entre os servidores de três setores do instituto: Coordenadoria de Registro Escolar (CRE), Biblioteca e Coordenadoria de Integração Empresa Escola (CIEE). Além da realização de uma enquete entre os usuários daqueles serviços. Foi concedida previamente autorização para realização da pesquisa pela Diretoria de Desenvolvimento de Ensino do campus, assim como das respectivas chefias dos setores participantes. As coletas de dados foram realizadas a partir de questionários fechados, estruturados, impressos e com aplicação presencial, durante o período de trabalho. Foram entregues em um dia e recolhidos em outro. Alguns participantes preferiram responder os questionários na presença do pesquisador.

Para motivar o preenchimento, o questionário não possuía campo de identificação. Além de ser garantido que as respostas seriam tratadas de forma agregada e anônimas, não existindo resposta certa ou errada. No total foram aplicados 60 questionários aos funcionários. Sendo que 08 foram descartados por apresentar rasuras ou por estar incompleto, totalizando 86% de questionários válidos. A enquete foi realizada entre 290 alunos através de formulários impressos, durante o horário das aulas, com permissão dos professores que estavam em regência de classe no momento da aplicação da pesquisa, sendo dividida proporcionalmente entre todos os níveis de ensino, dos quais 53 foram descartados por conter rasuras, identificação ou por estarem incompletos. No total foram obtidos 81,72% de formulários

válidos, o que representa 7,04% da população escolar do campus. Também foi garantido o anonimato, para encorajar os participantes.

População e Amostra

A pesquisa foi realizada entre os servidores (efetivos, estagiários e bolsistas) de três setores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe – IFS. Os setores foram escolhidos por trabalhar diretamente com alunos. A amostra obtida foi de 32 participantes, representando mais de 90% do total da população dos setores envolvidos. A enquete foi realizada por meio de amostragem estratificada, através da criação de subgrupos a partir da estrutura dos cursos e dos níveis de ensino oferecidos no campus.

Lócus da Pesquisa

A organização estudada é o campus Aracaju do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe, o qual foi criado através Projeto de Lei 3775/2008. O campus Aracaju do IFS consta, no ano letivo de 2012/1, com um total de 3.400 alunos efetivamente

matriculados nas mais diferentes modalidades de ensino e oferece cursos integrados ao nível médio, técnicos subsequentes, tecnólogos, licenciaturas, bacharelados, cursos de formação continuada e especialização. Além de oferecer cursos de mestrado e doutorado para servidores através de convênios com outras instituições.

De acordo com informações colhidas no sítio do instituto, (IFS, 2012), apesar da recente criação legal, a história do IFS remonta ao início de século quando foram criadas, pelo presidente Nilo Peçanha, através de um decreto presidencial, as Escolas de Aprendizizes e Artífices em varias capitais brasileiras. Em Sergipe a escola iniciou as atividades em 1º de maio de 1911, sob a direção do Dr. Augusto César Leite, oferecendo o ensino primário formado pelas matérias de cultura geral, que compreendiam o curso de letras e desenho geométrico e o ensino de ofícios, este último representado pelos cursos de marcenaria, alfaiataria, selaria, ferraria, mecânica e sapataria. Pela lei n.º 3.552, de 16 de fevereiro de 1959, a escola adquire status de autarquia federal, conquistando autonomia didática, financeira, administrativa e técnica, ofertando o ensino médio e formação profissional, concomitantemente. Em 1983 se transformou em Escola Técnica Federal de Sergipe – ETF/SE. Após várias outras mudanças de títulos, em 2002 ocorreu a “cefetização” da unidade, transformando-a em Centro Federal de Educação Tecnológica de Sergipe. Em 2003, inicia-se a oferta de cursos superiores. E em 2008, mediante a integração do Centro Federal de Educação Tecnológica de Sergipe e da Escola Agrotécnica Federal de São Cristóvão, é criado o IFS.

Atualmente, o IFS possui seis campi, dentre eles, três ainda estão em fase de construção, sendo dirigido por um reitor, escolhido em processo eletivo pelos servidores do quadro ativo permanente, excetuando-se os cedidos a outros órgãos (docentes e técnico-administrativos), e pelos estudantes regularmente matriculados, nomeado na forma da legislação vigente, para um mandato de 04 (quatro) anos, permitida uma recondução. Segundo o sítio do IFS (2012), o instituto possui um total de 148 servidores técnicos administrativos lotados no campus Aracaju.

Instrumentos de Medidas e Análise de Resultados

Para que os dados pudessem ser interpretados com mais confiança foi buscado um conhecimento preliminar sobre os setores envolvidos no estudo. Para a realização deste estudo, foram utilizados três instrumentos: o primeiro para identificar o tipo de motivação do servidor, o segundo para mensurar o grau de satisfação e insatisfação dos servidores com

relação ao trabalho, e, outro, para medir o grau de satisfação do usuário final dos serviços.

O primeiro instrumento utilizado foi um questionário composto com 15 itens. Possui como objetivo identificar o tipo de motivação: realização, poder ou associação. A pesquisa busca diagnosticar o grau em que os indivíduos estão motivados em determinados aspectos. Possui uma variante ordinal em resposta aos itens, composto de uma escala onde “1” representa “Discordo” e “5” a “Concordo”. O resultado é calculado transferindo os números assinalados para uma tabela, onde a soma de cada coluna (entre 5 e 25) indica a distribuição de suas ênfases entre os três tipos de motivação: realização, associação e poder.

O segundo instrumento de pesquisa foi um questionário também composto por 15 itens, visa mensurar o grau de satisfação e insatisfação, com relação ao emprego/cargo atual. Possui uma variável nominal, onde os itens são respondidos como “sim” ou “não”. O resultado foi calculado através da contagem do número de casos. Uma vez determinada a quantidade de elementos foi estabelecido a comparação entre as categorias utilizando-se porcentagens.

O terceiro instrumento utilizado foi uma enquête composta com 20 itens fechados e estruturados. A enquête busca diagnosticar o grau de satisfação dos estudantes em relação aos serviços oferecidos pelos setores envolvidos na pesquisa. Possui uma variante ordinal em

resposta aos itens, composto de uma escala onde “1” representa “Discordo” e “5” “Concordo”. O resultado foi calculado através de percentual, separados por setor.

Resultados e Discussão

Resultados Descritivos da Escala do Nível de Motivação

Na Tabela 1, a seguir, são apresentados os resultados quanto aos itens do fator nível de motivação dos colaboradores. Assim, a tabela apresenta um resultado por setor e um resultado geral, calculado a partir da média entre os três setores. Para leitura dos resultados, é preciso verificar o percentual em cada tipo de motivação, sendo considerada motivação o percentual acima de 50% e não motivação ou o percentual abaixo dele.

Tabela 1 – Nível de Motivação / por Setor

	Biblioteca	CIEE	CRE	Média
Motivação	72,04%	69,66%	70,09%	70,60%
Não motivação	27,96%	30,34%	29,91%	29,40%

Fonte: Elaboração da pesquisa, a partir de informações coletadas em pesquisa empírica, em 2012.

No geral os setores apresentaram um percentual no valor de 70,60% de motivação, contra 29,40 de não motivação. Isso demonstra que os colaboradores então inseridos em um clima psicológico e material saudável. Quanto melhores forem os relacionamentos entre os colegas, o tratamento recebido pelo supervisor e o ambiente físico, melhor será o clima organizacional. O setor com o maior nível de motivação é a Biblioteca, com um percentual no valor de 72,04%, contra 27,96% de não motivação. O setor que apresentou o menor nível de motivação foi o CIEE com 69,66%, valor abaixo da média entre os três setores, que figurou com um percentual de 70,60%.

Resultados Descritivos da Escala de Tipo de Motivação

Na Tabela 2, a seguir, são apresentados os resultados quanto aos itens do fator tipo de motivação dos colaboradores, avaliadas nos setores descritos acima. Assim, a tabela apresenta um resultado por setor e um resultado geral, calculado a partir da média entre os três setores. Para leitura dos resultados, é preciso verificar o percentual em cada tipo de motivação, sendo o percentual maior, o tipo de motivação predominando nos respectivos setores.

Tabela 2 – Tipo de Motivação / por Setor

	Biblioteca	CIEE	CRE	Média
Realização	38,98%	33,52%	38,48%	37,65%
Poder	29,90%	31,56%	29,53%	30,16%
Associação	31,12%	34,92%	31,99%	32,19%

Fonte: Elaboração da pesquisa, a partir de informações coletadas em pesquisa empírica, em 2012.

Das variáveis analisadas, aquela que apresenta o maior percentual é a motivação direcionada para realização pessoal, com percentual geral no valor de 37,65%. Isso demonstra a predisposição dos servidores para o sucesso. Há uma preferência por situações que envolvam riscos moderados e responsabilidade pessoal, a persistência na execução das tarefas e a aceitação do desafio estão relacionadas intimamente nessa necessidade, o tipo de valor associados a esse tipo de motivação é o pessoal.

Os setores que apresentaram maiores índices dessa necessidade foram a Biblioteca com 38,98% e a CRE com 38,48%. Isso demonstra que os colaboradores envolvidos nesses setores são impulsionados pela satisfação baseada no desempenho. O CIEE apresentou resultados bem nivelados, porém com maior percentual na necessidade de associação, demonstrando que os colaboradores possuem uma tendência a serem acolhedores e simpáticos

em seus relacionamentos. O menor índice obtido nos três setores foi o da motivação direcionada para o poder, apresentando de maneira geral um percentual no valor de 30,16%, representando quase um terço dos servidores envolvidos na pesquisa.

Resultados Descritivos da Escala de Nível de Satisfação do Usuário

Na Tabela 3, a seguir, são apresentados os resultados descritivos quanto aos itens do fator satisfação do usuário final, avaliadas nos setores participantes da pesquisa. A tabela apresenta o resultado por item de satisfação, por setor e de forma geral, calculada a partir da média dos valores obtidos, entre os setores envolvidos. Para leitura dos resultados, é preciso considerar que, quanto maior o valor do item apresentado, maior é a satisfação que o usuário possui daquele serviço, com aquela situação. Desse modo, a escala apresentada para essa tabela varia de 1 a 5, sendo representado como insatisfeito os valores 1 e 2; satisfeito os valores 4 e 5; e o valor 3 sugere um estado de indiferença com aquele serviço (nem satisfeito, nem insatisfeito).

Tabela 3 – Nível de Satisfação do Usuário / por Setor

	Biblioteca	CIEE	CRE	Média
Demonstra educação e cordialidade	3,9	3,5	3,4	3,6
Responde as solicitações reclamações e sugestões	3,5	3,3	3,1	3,3
Os documentos são entregues na data combinada	3,6	3,4	3,3	3,4
Demonstram conhecimento e domínio dos assuntos tratados	3,5	3,4	3,5	3,4
Os problemas são resolvidos	3,4	3,2	3,2	3,2
Média Geral	3,5	3,3	3,3	3,3

Fonte: Elaboração da pesquisa, a partir de informações coletadas em pesquisa empírica, em 2012.

De maneira geral os usuários estão ligeiramente satisfeitos com os serviços oferecidos. O setor com maior percentual de satisfação foi a Biblioteca com média geral igual a 3,5 (três vírgula cinco), numa escala de 1 a 5. Com maior ênfase no item: educação e cordialidade dos colaboradores, que apresentou a maior média 3,9 (três vírgula nove). A menor média do setor foi no item: os problemas são resolvidos, com valor igual a 3,4 (três vírgula quatro), estando ainda acima da média geral de satisfação, que figurou em 3,3 (três vírgula três).

O setor que apresentou a menor média, em item específico, foi a CRE, com 3,1 (três vírgula um), no item: responde as solicitações, reclamações e sugestões. Demonstrando a

necessidade de um maior feedback entre o setor e seus usuários. O CIEE apresentou um resultado mediano entre a Biblioteca e a CRE, com média geral igual a 3,3 (três vírgula três), sendo que o maior percentual ficou no item: demonstra educação e cordialidade.

Entre os três setores houve um predomínio no item: demonstra conhecimento e domínio dos assuntos tratados, com média 3,4 (três vírgula quatro), isso demonstra que os alunos, de maneira geral, acreditam na capacidade dos servidores para a prestação dos serviços e resolução dos problemas e demandas do instituto.

Cruzada dos Dados

Nesse tópico serão analisados os índices de relação entre a escala de satisfação dos usuários, o índice de motivação dos colaboradores e o tipo de necessidade predominante.

Tabela 4 – Índices de relações entre as dimensões

	Biblioteca	CIEE	CRE
Necessidade Predominante	Realização	Associação	Realização
Percentual de Motivação	72,04%	69,66%	70,09%
Média Geral de Satisfação dos Usuários dos Serviços	3,5	3,3	3,3

Fonte: Elaboração da pesquisa, a partir de informações coletadas em pesquisa empírica, em 2012.

Observou-se, conforme dados da Tabela 4, que existe uma relação entre o tipo de motivação predominante, seu percentual e a satisfação do usuário final. O maior índice de satisfação dos usuários esta na biblioteca, que apresentou também um maior índice de motivação entre os colaboradores. A predominância da necessidade de realização pessoal demonstra que a maioria dos servidores possuem seus valores voltados para o ego, sendo que a unidade principal de sobrevivência são eles mesmos e não o grupo.

Assim, verifica-se que quando a necessidade predominante são os valores pessoais, existe uma tendência dos servidores estarem mais motivados em detrimento dos valores sociais, influenciando no clima organizacional, que fazendo com que os serviços oferecidos sejam com maior qualidade. Isso causa uma maior satisfação do usuário final, por terem seus serviços prestados com mais eficiência, eficácia e efetividade. Ainda, apesar de o índice motivacional apresentar um valor elevado, quando o predomínio de valores são os sociais, o nível de satisfação dos usuários finais podem ser reduzido, pois os indivíduos são centrados na sociedade, no coletivo. Sendo que a motivação dos servidores pode ser temporária, por

trabalharemos sob o ritmo de como o grupo age em determinados momentos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos propostos foram obtidos e os resultados alcançados poderão ser utilizados pelos gestores da Direção de Desenvolvimento de Ensino do IFS, através de análises dos setores e da satisfação do usuário dos serviços. Percebeu-se que o tipo de motivação, o desempenho e a satisfação dos usuários são variáveis relacionadas, conforme revelaram as relações apresentadas entre as grandezas das escalas envolvidas. A não motivação dos servidores pode reduzir o desempenho dos mesmos, afetando na qualidade dos serviços oferecidos. Ainda, os colaboradores podem procurar mudar de setor, ou ainda, procurar outra instituição que supra suas necessidades de satisfação. Para os usuários dos serviços, a imagem que cada setor apresenta pode influenciar na permanência ou não no instituto, por serem setores essenciais na prestação de serviços do instituto.

Embora a proposta da pesquisa tenha sido analisar os principais setores que oferecem serviços aos alunos do IFS não foi possível aplicá-la a um setor ímpar devido à recusa da chefia imediata em participar da pesquisa, o que implicou em descarte da pesquisa de

satisfação dos usuários que já estava pronta. Desse modo, não foi possível obter uma visão mais ampla entre as relações envolvidas. Assim, a percepção desses estudantes em detrimento da motivação e do estilo de liderança daquele setor, poderia alterar a análise final dos dados, uma vez que é um dos setores que oferecem mais serviços à comunidade. Além disso, essa análise também poderia ajudar a melhorar o planejamento estratégico do setor que não foi avaliado. O estudo das variáveis envolvidas na pesquisa foi justificado pela necessidade de oferta de um serviço cada vez melhor para os usuários, o que necessita de comprometimento e motivação dos colaboradores envolvidos. Dessa forma, o presente trabalho apresenta como contribuição principal uma visão mais ampla, por parte dos gerentes, sobre a satisfação dos usuários dos serviços, o que pode subsidiar políticas de gestão que venham melhorar o clima organizacional e alavancar o nível de satisfação e a visão do Instituto na comunidade.

Para estudos futuros, recomenda-se aos gestores do IFS que busquem instrumentos de análises capazes de mensurar a satisfação dos usuários finais (alunos e comunidade) de maneira ampla e continuada. Ainda, que sejam preenchidas as lacunas apresentadas na pesquisa atual. Para estudos acadêmicos análogos, recomenda-se uma revisão de literatura no âmbito da administração pública que sirva como parâmetro para uma nova pesquisa.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 3.552 de 16 de fevereiro de 1959. Dispõe sobre nova organização escolar e administrativa dos estabelecimentos de ensino industrial do Ministério da Educação e Cultura. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/109459/lei-3552-59>>. Acesso em: 26 jul. 2012.

BRASIL. Projeto de Lei nº 3.775 de 23 de julho de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, e da outras providências. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=405479>>. Acesso em: 26 jul. 2012.

BERGUE, Sandro Trescastro. Comportamento Organizacional. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, [Brasília]: CAPES: UAB, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração Geral e Pública. 3. ed. Barueri, SP: Manole, 2012.

DENHARDT, Robert, B. Teorias da Administração Pública. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

GIL, Antonio Carlos. Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papeis Profissionais. São Paulo: Atlas, 2010.

IFS. Perfil Institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe.

Disponível em: <<http://www.ifs.edu.br>>. Acesso em: 20 maio 2012.

MASLOW, Abraham H. A theory of human motivation. 1943. Disponível em: <<http://thiqaruni.org/medcine/12.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2012.

_____. Motivation and Pernosality. New York: Harper & Brothers, 1954.

MAXIMIANO, A. C. A. Introdução a Administração. São Paulo, Atlas, 2000.

NILDO, Viana. Os Valores na Sociedade Moderna. Brasília: Thesaurus, 2007.

SEGRE, Marco. Bioética. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2002.

TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes. Valores Humanos e Gestão. São Paulo: Editora Senac, 2008.

VECCHIO, Robert P. Comportamento Organizacional. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

VERGARA, S. C. Projetos e relatórios de pesquisa em Administração. São Paulo. Atlas, 2000.