

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA  
FACULDADE AMADEUS - FAMA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**MATEUS DOS SANTOS NASCIMENTO**

**A MOTIVAÇÃO NO TRABALHO E OS IMPACTOS NA ORGANIZAÇÃO**

**Aracaju – SE  
2019**

**MATEUS DOS SANTOS NASCIMENTO**

**A MOTIVAÇÃO NO TRABALHO E OS IMPACTOS NA ORGANIZAÇÃO**

**Relatório Científico de Estágio  
apresentado à Faculdade Amadeus  
como requisito para aprovação final e  
obtenção do grau de bacharel em  
Administração.**

**Orientador:  
Prof. Adelmo Santos Porto, Me.**

**Aracaju – SE  
2019**

**MATEUS DOS SANTOS NASCIMENTO****A MOTIVAÇÃO NO TRABALHO E OS IMPACTOS NA ORGANIZAÇÃO**

**Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em Administração.**

---

**Paulo Sérgio Melo dos Santos, Me.  
Coordenador do Curso**

---

**Adelmo Santos Porto, Me.  
Orientador**

---

**1º Examinador**

---

**2º Examinador**

**Aprovado com média: \_\_\_\_\_**

**Aracaju (SE), 12 de junho de 2019.**

S244m NASCIMENTO, Mateus dos Santos

**A** motivação no trabalho e os impactos **na organização**/ Mateus dos Santos Nascimento. – Aracaju, 2019.

31f.

Orientador: Prof. Msc. Adelmo Santos Porto.

Relatório Científico de estágio (como requisito para obtenção do grau de bacharel em Administração.) – Faculdade Fama, 2019.

1. Administração 2. Relatório I - PORTO, Adelmo Santos (orient.)  
II- Título

CDU: 658 (047.31)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus familiares e amigos por todo esse tempo de faculdade onde precisei de apoio e muita força de vontade para continuar, nesse caminho que por vezes é cansativo, é exaustivo e desanimador.

Agradeço aos meus colegas, Paulo , Robson, Lucy e Elenilson que estão comigo desde sempre, me ajudando, me apoiando, me dando forças quando eu só queria dormir um pouco mais durante as aulas (rsrs). Agradeço também a Joyce, ao sumido Yuiti e a todos os demais que esqueci de citar.

Agradeço a meus pais e irmã pelo carinho, incentivo e por sempre me apoiarem quando pensei em desistir, ou quando realmente eu desisti. Estiveram lá para me apoiar quando caí e estiveram lá para me ajudar a levantar. Minha mãe que sempre fez o que pode e o que não pode para eu não perder aula, ou meu pai que sempre esteve “se virando”.

Amo vocês!

“Motivação é a arte de fazer as pessoas  
fazerem o que você quer que elas  
façam porque elas o querem fazer.”

Dwight Eisenhower

Porque parte da jornada, é o fim.  
Stark, Tony.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Histórico da Empresa.....	15
2.2 Estrutura Organizacional.....	15
2.3 Missão, Visão, Objetivos, Valores e Serviços.....	16
2.4 Recursos Humanos.....	16
2.5 Ramo de Atividade .....	17
<b>3 ASPECTOS CONCEITUAIS.....</b>	<b>18</b>
3.1 Administração.....	18
3.2 Administrar.....	18
3.3 Gestão.....	18
3.4 Pessoas.....	18
3.5 Gestão de Pessoas.....	19
3.6 Capital Humano.....	19
3.7 Liderança.....	19
3.7.1 Tipos de liderança.....	19
3.8 Motivação.....	20
3.8.1 Causas e Benefícios no Trabalho.....	20
3.9 Métodos de Motivação.....	21
3.9.1 Liderança.....	22
3.9.2 Segurança e Estabilidade.....	22
3.9.3 Expectativa de Crescimento e Metas.....	23
3.10 Um Breve Histórico Sobre Motivação.....	24
3.11 Teorias Motivacionais.....	24
3.12 Insatisfação no Ambiente Organizacional.....	26
<b>4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DE RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
4.1 Atividades de Estágio.....	28
4.2 Análise dos Resultados.....	28
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>31</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>32</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Já se sentiu desmotivado a ponto de pensar em pedir demissão mesmo quando suas condições não eram favoráveis a isso? Ou você se sente tão sufocado que só de pensar em voltar no dia seguinte você se sente mal, muito desanimado, como se nada daquilo fizesse mais sentido pra você!? Este é um sentimento de grande parte da população, uma pesquisa feita pelo Instituto Locomotiva mostrou que 56% dos trabalhadores com carteira assinada, não estão insatisfeitos com seu emprego, ou seja, mais de 18 milhões de pessoas estariam dispostas a trocar de emprego em busca de “alegria” no seu trabalho. Um dos grandes problemas que as empresas enfrentam e que causam muitos transtornos como a rotatividade de funcionários, o desleixo com o serviço, dentre outros. Apesar da grande necessidade de produção, notou-se que para se alcançar resultados, é fundamental investir na gestão de pessoas.

De acordo com Maximiano (2000), a palavra motivação (derivada do latim *motivus, movere*, que significa mover) indica o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano. Portanto motivação pode ser definida como um motivo que leva a ação é tudo aquilo que leva a pessoa a determinado comportamento.

O interesse para o desenvolvimento do presente tema, ressalta que o maior investimento que um empresário/administrador pode fazer, é em seu material humano. Este Relatório traz uma visão, acompanhada de um toque de direcionamento, acerca de como as pessoas são importantes em todo o processo produtivo dentro das organizações, e como a motivação pode ajudar ou prejudicar no andamento e crescimento da organização. Sabe-se que uma gestão de pessoas com excessos burocráticos, causa desgastes nos papéis funcionais, haja vista que para a melhor funcionalidade do processo de gestão, deve-se levar em consideração as potencialidades do ser trabalhador com base em suas competências, habilidades e seu lado emocional.

O objetivo geral do presente estudo é detectar causas e soluções para a motivação ajudando assim a corrigir o alto índice de insatisfação no ambiente organizacional.

Enquanto que os objetivos específicos, são:

- Descobrir as causas da Insatisfação no ambiente organizacional;
- Apontar soluções para as causas de insatisfação;
- Sugerir ações motivacionais para o ambiente de trabalho.

Para melhor desenvolver o presente trabalho, foi utilizado três métodos de pesquisa para este tema, os quais são: Pesquisa exploratória a qual tem o intuito de se

familiar com o tema em questão; Pesquisa descritiva para análise, observação e correlação de fatos e por último a pesquisa bibliográfica, que se deu através de leitura e investigação de artigos, trabalhos acadêmicos, revistas, dentre outros. (GIL, 1987)

Houve ainda uma coleta de dados através de entrevistas e questionários os quais foram fundamentais na execução e elaboração do trabalho em questão.

O estágio para o desenvolvimento do presente Relatório foi realizado na Clínica Climedi, situada na Av. Barão de Maruim, nº 575, no bairro São José. No período de janeiro a junho de 2019.

## **2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

### **2.1 Histórico da Empresa**

Fundada em 1977, a CLIMEDI, Clínica de Medicina Nuclear Endocrinologia e Diabetes, tornou-se um dos maiores centros de referência em saúde de Sergipe.

Voltada inicialmente às especialidades de Medicina Nuclear, Endocrinologia e Diabetes, a CLIMEDI dispõe atualmente de um corpo clínico que atende às mais diversas especialidades médicas, além de laboratórios totalmente capacitados para fazer prevenção, diagnóstico e monitoração de doenças para acompanhamento terapêutico.

O foco da clínica sempre foi o paciente e as suas necessidades de saúde, e é por isso que a CLIMEDI pauta seus trabalhos fundamentados nos seguintes alicerces:

Modernidade – a medicina é uma ciência em constante aperfeiçoamento, consciente disso a CLIMEDI faz altos investimentos no sentido de trazer para dentro de suas unidades o que há de mais novo em termos de tecnologia e inovação. Com efeito, as suas instalações dispõem dos mais modernos sistemas e equipamentos.

Rigor Científico – a CLIMEDI é classificada como excelente pelo PNCQ- Programa Nacional de Controle de Qualidade da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e pela SBAC- Sociedade Brasileira de Análises Clínicas.

Agilidade – além de dispor de um sistema computadorizado que permite a comunicação entre os vários setores da clínica e da mesma com suas filiais, a CLIMEDI trabalha com impressão inteligente dos resultados, o que garante precisão e confiabilidade desde a entrada até a entrega dos exames. Tudo isso supervisionado por uma equipe treinada para atender com presteza e cordialidade todos os pacientes.

Tradição – proporcionando o que há de melhor em atendimento clínico, a CLIMEDI trabalha há mais de 40 anos pelo bem-estar da população sergipana. Ao longo desse tempo conquistou não só a preferência como também a confiança e a amizade de seus pacientes. A constante melhoria dos serviços e a qualidade no atendimento fazem da CLIMEDI uma referência em saúde.

### **2.2 Estrutura Organizacional**

Segundo CHIAVENATO (1997), a estrutura organizacional pode ser caracterizada através de quatro princípios básicos: a divisão do trabalho, que é a maneira pela qual um processo complexo pode ser decomposto em uma série de pequenas tarefas que o constituem; a especialização, funções e tarefas específicas e especializadas; a

hierarquia, que divide a organização por camadas; e a distribuição da autoridade e da responsabilidade, a parte que “comanda” a empresa.

A CLIMEDI conta com a seguinte estrutura:

O setor administrativo onde são tomadas todas as decisões; A gerência que cuida da parte operacional e dá suporte ao administrativo; O setores contábeis, RH e TI; Supervisoras e coordenadoras que cuidam diretamente da parte organizacional da empresa; O setores de atendimento ao público, que são: Cadastro, Resultados, Consultas, Área médica, Área de exames, Call Center e estacionamentos.

### **2.3 Objetivos organizacionais**

Os objetivos organizacionais são as formas como são pensadas as metas e os objetivos da organização. “...estes objetivos devem esclarecer qual deve ser a atuação da unidade de cada administrador. Devem esclarecer qual a contribuição que o administrador e sua unidade devem prestar a fim de ajudar as outras unidades a atingir seus objetivos”. (GAMA, 2019)

Voltada inicialmente às especialidades de Medicina Nuclear, Endocrinologia e Diabetes, a CLIMEDI dispõe atualmente de um corpo clínico que atende às mais diversas especialidades médicas, além de laboratórios totalmente capacitados para fazer prevenção, diagnóstico e monitoração de doenças para acompanhamento terapêutico.

### **2.4 Produtos e/ou Serviços**

Produto é o resultado de uma atividade humana ou de processo natural, e tem relação com um processo de produção. Também designa bens de consumo ou de comércio, como um artigo ou mercadoria à venda. Já o serviço é a realização de uma ou mais atividades para atender demandas sem envolver mercadorias, como transporte, educação, refeições, serviços de telefonia etc. (KRUMHEUER, 2016).

Atualmente a clínica oferece serviços médicos diagnósticos laboratoriais e por imagem, que vão dos mais simples aos que exigem a mais avançada tecnologia.

### **2.5 Recursos Humanos**

Para Chiavenato (2010), as empresas dependem de seres humanos que as englobam para alcançar seus objetivos fim e sem essas pessoas não se costuma chegar longe. Portanto, as estratégias devem ser claras, fáceis de se entender. O RH desenvolve

estratégias e formas de planejar e organizar o bem estar dos seus colaboradores e o comprometimento dos mesmos.

A empresa conta com um RH no qual são feitas estratégias para o bem estar dos seus funcionários, onde se há um fácil acesso e muita praticidade na resolução de problemas e atuando fortemente na relação interpessoal dos seus.

## **2.6 Ramo de Atividade**

O ramo de atividade é o que define a área em que a sua empresa irá atuar. É por isso que podemos dizer que ele ajuda a definir, também, o seu produto ou serviço. Pode-se afirmar, ainda, que o ramo de atividade é a primeira escolha a ser feita quando se decide abrir uma. (SENAC, 2019)

Muitas vezes ele é definido, inclusive, bem antes da decisão de empreender: o empreendedor gosta de uma atividade ou tem afinidade com alguma área ou bom conhecimento técnico e daí surge a percepção da ideia empreendedora. (SENAC, 2019)

Sua atividade principal é atividade médica ambulatorial restrita a consultas e exames médico/hospitalares.

## 3 ASPECTOS CONCEITUAIS / FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 3.1 Administração

Administração é a ciência social voltada para as práticas administrativas de uma organização, ou seja, o gerenciamento de recursos financeiros e humanos para atingir objetivos da empresa. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2018)

Com uma boa administração estratégica, a empresa se sai bem em determinadas áreas de atuação, sejam elas internas ou externas.

### 3.2 Administrar

Administrar é gerenciar negócios, pessoas ou recursos, com o objetivo de alcançar metas definidas. Administração é o conjunto de conhecimentos a respeito das organizações e do processo de administrá-las. (COSTA, 2019).

Uma má administração ou uma administração aplicada de uma maneira incorreta, pode levar uma empresa até a falência, tendo em vista todos os fatores acima citados.

### 3.3 Gestão

Gestão é uma área das ciências humanas que se dedica à administração de empresas e de outras instituições visando fazer com que alcancem os seus objetivos de forma efetiva, eficaz e eficiente. (Financeiro, 2019)

A gestão está ligada diretamente a administração de recursos, seja ele humano ou material. Com uma boa gestão, se é possível economizar, produzir mais, produzir de uma maneira inteligente e estrategicamente favorável a empresa e aos seus dependentes.

### 3.4 Pessoa

O conceito de pessoas vem de um termo antigo que teve origem no latim. O nome pessoa se dava a partir do teatro e logo depois teve um sentido jurídico.

“Pessoa tem origem no latim *persona*, que é "soar através".

A palavra "pessoa" designava a máscara usada por um ator no teatro clássico.

Ao colocarem máscaras, os atores desempenhavam uma personagem.

Mais tarde, o termo pessoa teve um sentido jurídico, que servia para designar, no direito romano, aquele que tem uma existência civil e que tem direitos. Depois, o Estoicismo deu à ideia de pessoa um significado moral". (Infopedia, 2013)

### **3.5 Gestão de Pessoas**

É a definição de estratégias utilizadas pelas organizações para desenvolver seus colaboradores no alcance de metas, de objetivos, sem deixar de olhar para o colaborador, o mantendo motivado e focado no desempenho de seu papel dentro da mesma. (CHIAVENATO, 2004)

### **3.6 Capital Humano**

O conceito de capital humano surgiu em 1950, idealizado por Theodore W. Shultz, e se define como a capacidade de conhecimentos, competências e atributos da personalidade de uma pessoa ao desempenhar um trabalho de modo a produzir valor econômico. (Ahgora, 2019).

O capital humano, nada mais é do que utilizar o colaborador e os seus atributos, o encaixar aonde ele desempenha através de suas habilidades a sua função de uma maneira competente e segura, atribuindo e agregando valor a corporação.

### **3.7 Liderança**

Uma liderança bem empregada pode fazer pessoas simples alcançarem status inacreditáveis, bem como fazer fluir o trabalho e a relação com os colaboradores. "A liderança pode ser resumida na habilidade de conduzir um grupo, e motivá-lo a colaborar de maneira voluntária. Um bom líder consegue despertar nas pessoas a vontade de fazer a diferença". (FEBRACIS, 2019)

#### **3.7.1 Tipos de Lideranças**

Existem alguns tipos de liderança, os mais populares, como vemos abaixo são:

Democráticos - Onde todos podem opinar e chegar ao consenso;

Meritocráticos - Por merecimento, por valorização;

Liberais - Aquela liderança onde se há mais poder de decisão, mais liberdade;

Autoritários - Onde se há uma certa repressão a críticas, onde só há uma opinião válida;

Paternais - Há similaridade entre uma relação de pais e filhos, onde se há um certo perigo, pois a liderança pode ser ameaçada pela perda de hierarquia;

Transformador - É a liderança transformadora, que muda ambientes, transforma pessoas comuns em líderes, em funcionários muito bons, onde a liderança muda o ambiente a sua volta. (FEBRACIS, 2019)

### **3.8 Motivação**

A motivação é parte fundamental das empresas em geral nos dias de hoje. Ela é responsável por manter o colaborador focado em busca de um objetivo em comum. Quando se há uma quebra de motivação, se cria uma insatisfação que geralmente é prejudicial à empresa, podendo levar o colaborador a tratar a organização com desleixo e causando até mesmo doenças no mesmo. (PERDOMO, 2012)

#### **3.8.1 Causas e Benefícios no Trabalho**

A motivação tem sido o foco de estudos nos últimos anos, sendo importante e fundamental para um bom relacionamento entre Cliente x Empresa, colaborador x empresa etc., deste modo a Gestão de Recursos Humanos, vem mostrar as causas e benefícios da motivação dentro da organização.

Um dos principais motivos que motivam o funcionário é a satisfação pessoal com o trabalho, “trabalhadores satisfeitos serem mais produtivos”. (CUNHA et al, 2007). Para Cunha, trabalhadores que se sentem bem em fazer o que fazem produzem mais, são mais felizes, estão mais satisfeitos. Um colaborador satisfeito entrega metas dentro do prazo, tende a ser mais gentil com os colegas, são mais eficazes.

Os pesquisadores, tem estabelecidos ligações entre satisfação profissional e desempenho.

Segundo Al-HUSSAMI (2008), “trabalhadores satisfeitos tendem a ser mais produtivos e a sentir um maior envolvimento organizacional. Eles são mais propensos a serem mais comprometidos com a organização quando os trabalhadores sentem autonomia de trabalho e cargas de trabalho equitativas”. Isso

significa que quando se há uma divisão adequada de trabalho e uma autonomia maior para mudanças ou formas de se organizar dentro da organização há uma dedicação maior, evitando absenteísmo, o despendimento, dentre outras consequências. (PEREIRA 2010)

Outro fator muito preocupante para as empresas é o Clima Organizacional. Este por outro lado, depende muito da liderança que a mesma oferece aos seus subordinados, assim como a forma como se é resolvido os conflitos internos. Estão associadas às condições em que se encontra o ambiente interno, decorrentes do estado como se apresentam seus membros, estando, nesse sentido, vinculado ao grau de motivação e satisfação desses. (CHIAVENATO, 2000)

O Clima, depende de como se encontra o ambiente, este que pode ser, pesado ou leve, produtivo ou improdutivo, fácil ou difícil de se conduzir situações-chaves para o processo. Existindo um fator motivacional alto – Seja ele financeiro, cooperado, recompensas – o clima organizacional se eleva, melhorando assim a amizade entre os membros, aumentando a harmonia e conseqüentemente a forma como se conduz o trabalho. (CHIAVENATO, 2000)

A motivação organizacional tem um fator determinante, que para Chiavenato (2000), é influenciado pelo estado emocional das pessoas. Isso inclui fatores como a depressão, o desinteresse propriamente dito por muitas vezes não ser “o trabalho dos sonhos”. Existem fatores externos que influenciam diretamente na vida de cada colaborador, como família, estudos, e o maior agravante, a sua situação financeira.

### **3.9 Métodos de Motivação**

Podemos classificar em dois tipos os tipos de motivação, a motivação intrínseca e a motivação extrínseca.

A motivação intrínseca é aquela que parte de dentro de cada indivíduo. Ela é parte de sonhos, de metas, de objetivos que o indivíduo queira alcançar. É parte do “querer fazer”. Ela é fundamental para o alcance de metas e objetivos dentro da organização, pois, parte de dentro do indivíduo, se não existir pelo menos a vontade de se fazer, de se começar algo, de se dedicar a algo, a um propósito, nunca haverá um retorno satisfatório do mesmo para com a organização e vice versa. Já a motivação extrínseca é aquela que está

relacionada ao ambiente, às pessoas ao seu redor, seus líderes, e até mesmo seus colegas de profissão. (DECI, 2000)

A empresa deve sempre estar atenta aos sinais de desinteresse por parte do funcionário, deve-se estudar se é algo que parte dele ou se é algo que a empresa pode corrigir, como um chefe cruel com sua equipe, como um ambiente fora das condições ideais de trabalho e até mesmo como a troca de uma cadeira para ajuste de postura.

Alguns fatores motivacionais podem alavancar ou jogar para baixo a forma como o colaborador se sente naquele ambiente. A corporação tem um papel fundamental nisso, veremos abaixo alguns deles.

### **3.9.1 Liderança**

O primeiro fator é defendido por BEKIN, (1995) e BRUM, (2000) como o mais importante é a liderança. “O papel do líder passa a incluir novos desafios, como o de repassar aos funcionários a visão empresarial, direcionar a informação, estimular a criatividade e a iniciativa, ou seja, ser um facilitador das ações. O perfil desejado para um líder coerente com os valores de cooperação enfatizados pelo endomarketing é aquele que trabalha com o grupo e para o grupo, que toma decisões democráticas, que divide responsabilidades, delega poderes, dialoga e ouve. Trabalho em equipe e liderança sempre se complementam. (BEKIN, 1995; BRUM, 2000)

### **3.9.2 Segurança e Estabilidade**

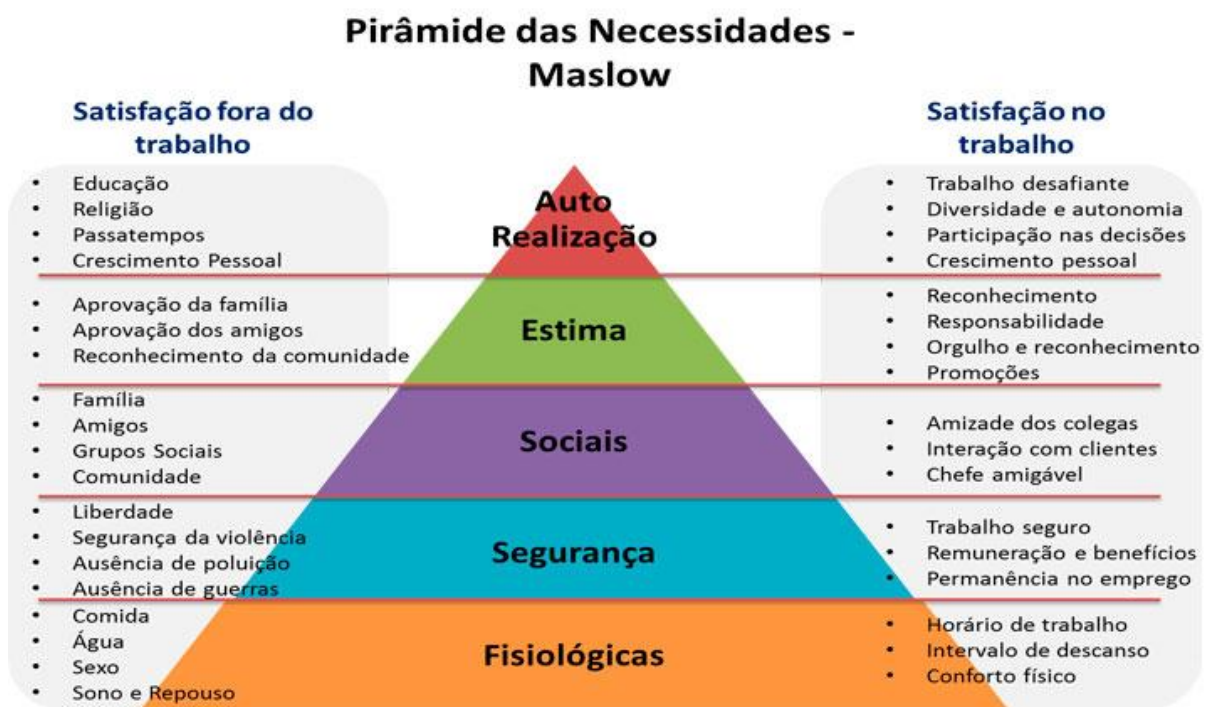
Com toda essa crise que vivemos em nosso país, os investidores, empreendedores acabam por escolher reduzir seus quadros para manterem suas portas abertas, em não investir, causando assim a estagnação de grandes empresas e evitando o crescimento de várias outras. Isso causa uma certa insegurança quanto a garantia de seu trabalho. Muitas pessoas por vezes escolhem manter o que tem por medo de saírem e não encontrarem outra oportunidade melhor, independente se aquilo o está fazendo mau ou não. “Segundo a Quartz, a insegurança aumenta em 50% das chances de um colaborador adoecer. A pesquisa ainda aponta que o medo de perder o emprego está no topo da lista de fatores mais estressantes para os colaboradores”. (Quartz, 2019)

Isso pode ocasionar dentro da empresa uma certa insatisfação pelo fato de estar só porque “precisa” do emprego, causando uma série de problemas os quais muitas vezes prejudicam o andamento de todo o processo da empresa. Causa ausência de funcionários por doenças, causa um certo desleixo e isso prejudica além de seus colegas, os clientes.

### 3.9.3 Expectativa de Crescimento e Metas

Seguindo a teoria de Maslow, a necessidade de crescimento pessoal está no topo da pirâmide das necessidades humanas.

**Figura 1 – Pirâmide das Necessidade de Maslow**



**Fonte:** <https://jovemadministrador.com.br/consumismo-x-piramide-de-maslow-uma-outra-visao-da-teoria/>

Essa é uma necessidade que é caracterizada pelo objetivo que o indivíduo tem de crescer, tanto pessoal quanto profissionalmente. E isso quando não retribuído pela organização causa uma insatisfação por parte do colaborador. Então o mesmo sente a necessidade de migrar ou tomar alguma atitude.

A mesma coisa acontece com as metas que criamos ao decorrer do ano para nossa vida, seja ela, financeira (o financiamento da casa própria), pessoal (conseguir aquele emprego desejado), aquele sonho de viajar, dentre outras. A mesma coisa acontece quando entramos naquele emprego. Começamos com o desejo de alcançarmos um novo posto, um cargo melhor, com uma gratificação melhor e ao decorrer do tempo, vemos que não era como esperávamos. Para isso, é necessário que haja um estímulo por parte da organização

para desenvolver habilidades e competências para que o colaborador possa alcançar o nível de satisfação desejado ou algum semelhante. (ENDOMARKETING, 2019)

### **3.10 Um Breve Histórico Sobre Motivação**

Desde os tempos antigos, na era de Platão, para os filósofos havia uma espécie de força motivadora controlada pela razão. Na teoria de Darwin, o homem era visto como uma forma mecanicista controlada pelo organismo. Dentro disto, a influência de diferenças individuais e o interesse eram determinantes na intensidade da motivação.

Freud conseguiu comprovar que embora haja diferenças, a motivação traz grandes resultados na busca de um bom desempenho e realização absoluta.

A motivação passou por todo um processo até chegar neste meio onde a vemos através de garantias de melhorias e aperfeiçoamento, por muitos anos, antes mesmo da revolução industrial, a motivação era tida como algo que se necessitava de ameaças, punições. Com o passar do tempo, observou-se que a motivação era algo muito mais retornável através de incentivos salariais e benefícios. (BERGAMINI, 2006)

O primeiro passo para entender o conceito de motivação é atentar para as mudanças que ocorrem de uma forma geral no mundo e que causaram relevante impacto no mundo corporativo. Estas mudanças contribuem para o entendimento do papel que a motivação exerce dentro do contexto empresarial do século XXI. Na época revolução industrial, por exemplo, Bergamini (2006) afirma que o tratamento entre patrão e funcionário ocorria basicamente por meio de coerção.

### **3.11 Teorias Motivacionais**

As primeiras teorias que entraram no campo motivacional tinham um objetivo em específico que era encontrar um ponto em comum em relação às pessoas. Na época se acreditou que havia um padrão para se atingir a motivação. Taylor trabalhou com a ideia de que o operário não tivesse que fazer apenas o trabalho repetitivo, ele acreditou que o salário era um meio de motivar o funcionário, assim surgiu a ideia de que o mesmo tinha como principal fonte de motivação o salário e seus benefícios. (Murrel, 1977)

Murrel (1977): “Taylor descreve uma investigação científica sobre o que chamou de estudo rigoroso dos motivos que influenciam o homem”. Para Taylor sem

a revolução mental, a administração científica não existe. O seu objetivo era garantir a máxima prosperidade para o empregador e ao mesmo tempo para o empregado. Ele também destaca o quanto Taylor contrariou a oposição. Ele foi culpado por ter suas ideias aplicadas de uma maneira incorreta, causando uma desumanização do trabalhador, ignorando conceitos psicológicos da época. (Murrel, 1977)

Frederick Herzberg, foi o criador do livro “A Motivação para trabalhar” onde ele tem como base entrevistas realizadas com vários profissionais da área fabril de Pittsburgh. O seu objetivo era descobrir o que causava satisfação e insatisfação no ambiente de trabalho. Sua pesquisa envolvia descobrir o que fazia mal, o que desagrava e o que motivava, o que agradava nas empresas em que exerciam suas atividades. Essa teoria se chamou: Teoria dos dois fatores.

Segue abaixo divisão para facilitar entendimento:

"Fatores motivacionais"/ INTRÍNSECOS (que levam a satisfação): a satisfação no cargo é função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes do cargo. São fatores que estão sob o controle dos indivíduos, pois estão relacionados com aquilo que ele faz e desempenha. Envolvem sentimentos de crescimento individual, reconhecimento profissional e autorrealização;

"Fatores higiênicos"/ EXTRÍNSECOS (que levam a insatisfação): São fatores administrados e decididos pela empresa, estão fora do controle das pessoas. Os principais fatores são: salário, tipos de supervisão, condições físicas e ambientais de trabalho, políticas e diretrizes da empresa, regulamento interno, etc. (Herzberg,1959)

<b>Fatores que levam à satisfação</b>	<b>Fatores que levam à insatisfação</b>
Política da Empresa	Política da Empresa
Crescimento	Crescimento
Condições do ambiente de Trabalho	Condições do ambiente de Trabalho
Desenvolvimento	Desenvolvimento

Ao finalizar o seu projeto, ele concluiu que os fatores que causavam insatisfação ao trabalhador não tinham relação com o que causava satisfação no mesmo. Isso estava mais relacionado a sua função específica e o desenvolvimento dentro dela.

### 3.12 Insatisfação no Ambiente Organizacional

É de grande importância descobrirmos as causas do problema em questão, pois o mesmo se dá por vários motivos, sejam eles: sociais, econômicos, psicológicos, dentre outros.

Em pesquisa realizada por Morin (2001, p. 9), houve uma tentativa de compreender o sentido do trabalho, a autora observou que as pessoas veem o trabalho como local de relacionamento social com o seu semelhante, onde buscam “sentido de vinculação, algo para fazer, para evitar o tédio e ter um objetivo na vida”

Portanto, o trabalho é mais do que um simples meio de ganhar dinheiro, ele se dá através de realizações, de vontades, de sonhos que são idealizados; quando existe a frustração em tal realização, existem quebras de expectativas, e conseqüentemente um desânimo no ambiente de trabalho, podendo causar, má vontade, desgosto com os afazeres diários, atrasos em metas etc. Existem outras causas como causas psiquiátricas e psicológicas, como também transtornos familiares que acabam não ficando “da porta pra fora” como se é muito habitual o dizer. Há condições sociais que devem ser tratadas e acompanhadas de um especialista da área para melhor avaliação e conduta do caso. (MOURA, 2014)

Um outro fator importante na insatisfação no ambiente de trabalho é a qualidade de vida dentro da organização. Segundo Santos e Fialho apud Merino (2000, p. 13) “o trabalho é uma forma de atividade própria do homem, enquanto ser social”, ou seja, o homem tem sede de trabalho e necessita de algo em troca, seja ele material ou intangível, quando isso não é suficiente ou não satisfaz o mesmo, ocorre a insatisfação.

Algo muito comum é o da não negociação, seja por medo de seus chefes, seus superiores. Isso dificulta o acesso aos desejos dos seus colaboradores por parte do chefe, então, para que mudanças possam acontecer, é necessário que hajam feedbacks por parte do funcionário, assim o administrador/gestor, entenderá melhor a necessidade de seu colaborador. (VIDAL, 2018)

Já Milioni (2003) fala que a qualidade de vida no ambiente de trabalho, depende muito de cada indivíduo, crença, motivação e o que o homem busca como realização dentro de si. Obrigando-o assim a buscar dentro de si seu real desejo e motivação.

O método de solução para resolução de insatisfação varia muito de indivíduo para indivíduo. Cada ser é único e nessa singularidade, necessita de cuidados individuais. Temos problemas e muitas das vezes, são internos. Cada indivíduo precisa ser estudado e tratado de acordo com sua problemática. Nesse aspecto entra a motivação. (MILIONI, 2003)

Segundo Robbins (2005) a motivação possui três propriedades que a regem, uma é a direção, a intensidade, e a permanência. Direção na condução desse indivíduo

dentro da organização, guiando-o em direção a sua motivação, seja ela, financeira, cargo, problemas pessoais (dentro do limite da organização) e necessidade humana de realização. Através disso, o indivíduo pode alcançar a motivação necessária para mergulhar nos objetivos da organização, fazendo assim com o que mesmo permaneça focado e alinhado com o desejo da mesma. Para que isso ocorra, o mesmo deverá sentir-se seguro e confiante de que sua passagem ali não é temporária e a qualquer momento ela ser 'descartado'. (TAVARES, 2016).

Uma pesquisa realizada pela Trabalhando.com mostrou que para 52% dos entrevistados a boa convivência com colegas e com seus gestores afeta seu comportamento profissional e pessoal, impacta em seus resultados. Os demais fatores apontados como importantes são oportunidades de promoção (22%), possibilidade de aumento de salário (14%) e status da empresa (5%). (SENA, 2012)

Com isso podemos concluir que o relacionamento interpessoal supera qualquer um dos outros fatores, mostrando-nos assim que uma boa convivência e um bom companheirismo pode sim mover uma organização rumo ao sucesso.

## 4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

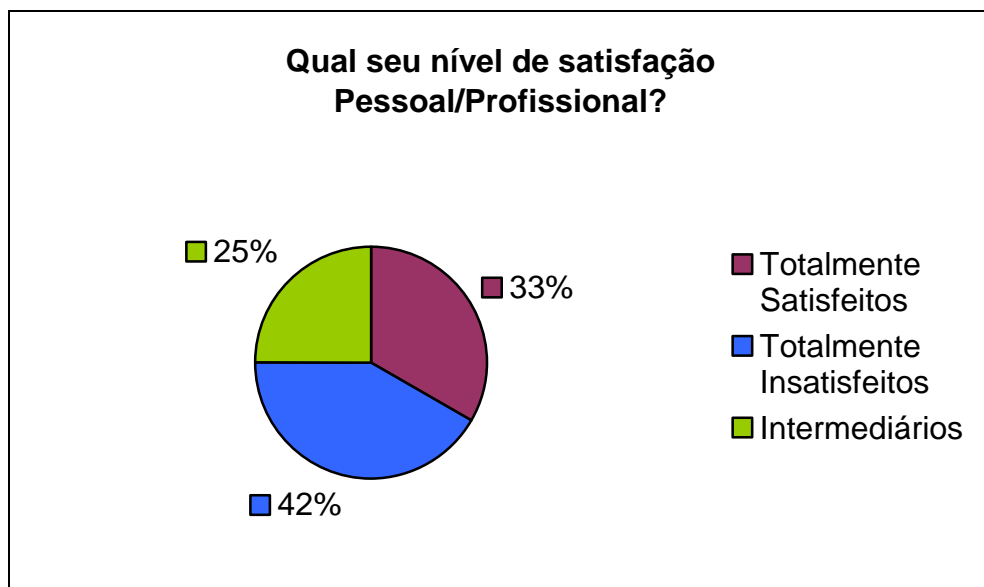
### 4.1 Atividades de Estágio

No início do estágio realizado na Clínica Climedi, foi constatado que muitos dos funcionários estavam insatisfeitos com o trabalho em si ou com a empresa, seja por motivos de ocupação ou realização pessoal. A empresa realiza periodicamente atividades de motivação, por meio de palestras, por meio de cursos gratuitos, como: Cursos motivacionais proferidos por profissionais da área, festa de aniversariantes do mês. E isso traz resultados positivos em algumas áreas e em outras não, como mostrado na fundamentação teórica acima, isso depende muito do indivíduo, se o mesmo não se motivar ou não ver a empresa que trabalha com “bons olhos” isso não irá funcionar e levará a decadência do profissionalismo, prejudicando, profissional e organização.

### 4.2 Análise dos Resultados

Após a aplicação do questionário, os dados foram coletados, tabulados e analisados com o propósito de conseguir chegar a resultados os mais precisos possíveis, conforme seguem abaixo.

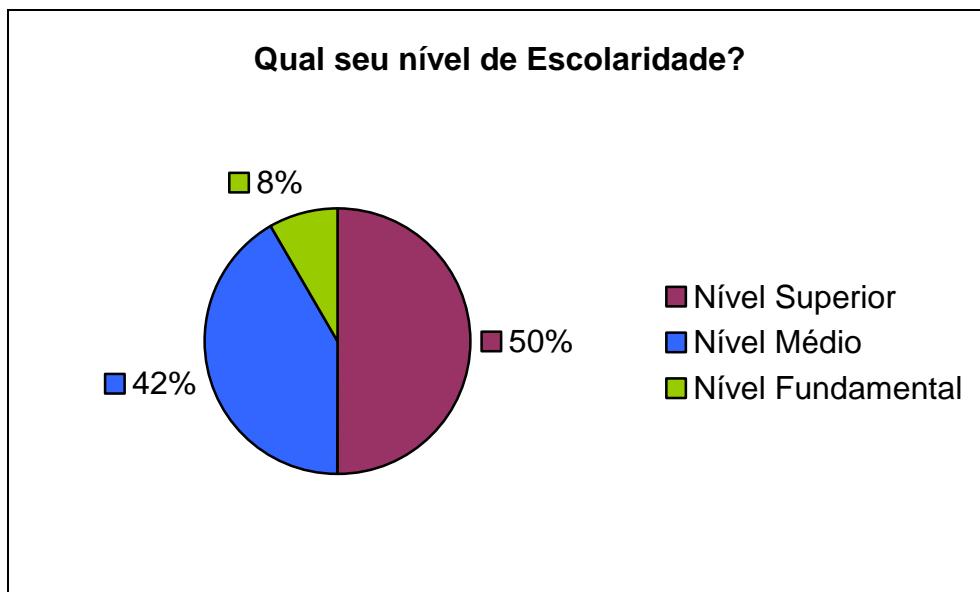
**Gráfico 01 – Nível de Satisfação**



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

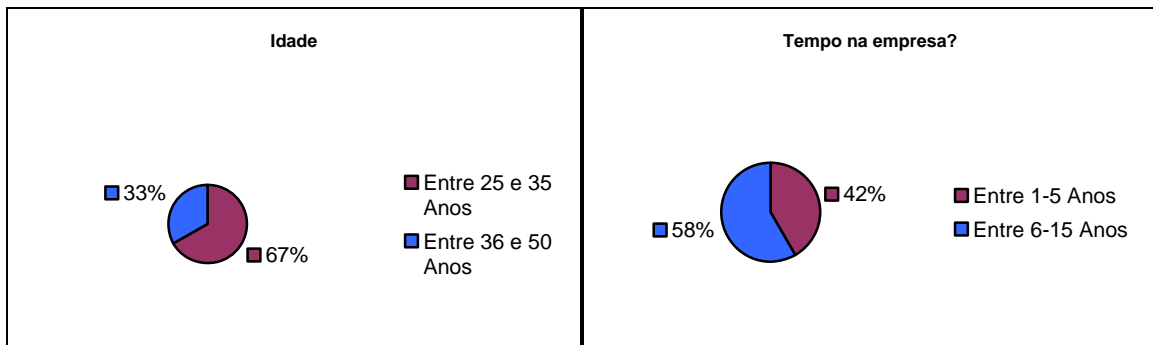
O primeiro ponto a ser analisado é qual o grau de satisfação desses profissionais dentro da empresa. Isso se enquadra em vários termos, inclusive no quesito pessoal e profissional. Esse gráfico demonstra que mais da metade desses profissionais estão totalmente insatisfeitos com a função que exercem ou com o tipo de trabalho que desempenham, representa 42% dos entrevistados.

**Gráfico 02 – Habilidades Acadêmicas**



**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

Acima pode-se ver o gráfico que demonstra o nível de escolaridade e o quanto isso NÃO está associado ao grau de insatisfação dos funcionários. Metade dos funcionários entrevistados são de nível superior, mas por motivos diversos como: Cargo, Atribuições dentro de suas funções, realização pessoal e profissional e etc. Esse gráfico mostra que o nível de insatisfação pode ocorrer dentro de qualquer atmosfera e dentro de qualquer setor, sendo ele do menor ao maior cargo.

**Gráfico 03 – Idade x Anos trabalhados na empresa**

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

Neste gráfico acima pode-se ver que a relação idade e tempo de empresa é bem variado. Muitos funcionários são jovens, porém com certo tempo dentro da empresa e a grande maioria não se mostra satisfeita devido ao seu crescimento pessoal e o ritmo dentro da empresa não o acompanha. Dois dos entrevistados são formados em Administração e Advocacia e estão muito insatisfeitos com seus respectivos cargos, os mesmos alegam que a empresa não acompanha seu crescimento pessoal e acadêmico. A empresa em parte não tem culpa do que acontece, porque por ser uma clínica é restrita a determinada atividade não pode oferecer oportunidade de um Advogado, advogar dentro da instituição.

## 5 Considerações Finais

Diante de todas essas teorias e afirmativas, podemos concluir que com a motivação adequada podemos atingir resultados incríveis dentro da organização. Entender como o funcionário pensa e se posta diante de situações que o desanimam é fundamental para uma boa resolução por parte da empresa. Se nós como administradores não sabemos como lidar com situações desse tipo, com certeza, estaremos muito distantes da excelência de tanto como para o público, como para os colaboradores que fazem parte e que acima disso, são parte desta mesma organização.

Cada individuo é único e necessita de atenções diferentes. Bergamini destacou que "...não existe uma única teoria que seja capaz de desvendar todas as características próprias da psicodinâmica motivacional de uma só vez", o ser humano tem suas características, suas personalidades e seus meios de motivação.

Este Relatório teve como objetivo geral identificar e mostrar meios e técnicas de se motivar um colaborador para em conjunto com o mesmo, se atingir a capacidade máxima da empresa, tanto financeira, como um ambiente onde as pessoas queiram trabalhar por prazer, respeito e admiração.

Foi aplicado um questionário para pesquisa de campo, onde se constatou que grande parte dos colaboradores estão insatisfeitos com o emprego que os mesmos ocupam, e essa insatisfação ocorre de diversas formas como observamos no parágrafo acima. Alguns por faixa salarial, outros por não receber "aquela" promoção, outros por estar insatisfeito com o cargo que ocupa.

Espera-se concluir através deste estudo as questões propostas pelo mesmo, não abstando-se de uma possível pesquisa e exploração maior neste campo em questão.

## REFERÊNCIAS

- Alves, Léo. **Insatisfação no trabalho: o que fazer?** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/carreira/insatisfacao-no-trabalho-o-que-azer/124297/>> Acesso em 04 de dezembro de 2018, 13:45:17
- Al-Hussami M (2008). A Study of nurses' job satisfaction: The relationship to organizational commitment, perceived organizational support, transactional leadership, transformational leadership, and level of education. *European Journal of Scientific Research*, 22(2), 286-295.
- BEKIN, Saul F.. *Conversando sobre endomarketing*. São Paulo: Makron Books, 1995.
- BRUM, Analisa de Medeiros. *Endomarketing: estratégias de comunicação interna para empresas que buscam a qualidade e a competitividade*. Porto Alegre: ABRP-RS/SC, 1995.
- \_\_\_\_\_. *Um olhar sobre o marketing interno*. Porto Alegre: L&PM, 2000.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos na empresa: pessoas, organizações e sistemas**. São Paulo: Atlas, 1994.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos - São Paulo: Atlas, 2000.*
- COSTA, Anderson. O que é Administração e o que um administrador faz? Disponível em: < <https://administradores.com.br/artigos/o-que-e-administracao-e-o-que-um-administrador-faz-o-guia-absolutamente-completo>> Acessado em 10 de maio de 2019 as 21:40:39.
- CHIAVENATO, I. ,**Introdução a teoria geral da administração**. 5.<sup>a</sup> edição, São Paulo: Makron Books, 1997, 919p.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas e o papel do recursos humanos*. Campus. 2004.
- Cunha Et Al 2007 - *Bacia Do Amazonas (Artigo)*
- DECI, E. L.; RYAN, R, M. The “what” and “why” of goal pursuits: human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, v.11, n.4, p.227-268, 2000.
- ENDOMARKETING. **Fatores para motivar as pessoas no ambiente de trabalho**. Disponível em : <<https://endomarketing.tv/motivar-as-pessoas/>>. Acessado em 13 Mai. 2019.
- FEBRACIS. O que é liderança? Disponível em : <<https://www.febracis.com.br/blog/o-que-e-lideranca/>> Acesso em 29 de maio de 2019 , 23:00:07.

Frankenthal, Rafaela. **Como definir amostragem de uma pesquisa?** Disponível em: <<https://mindminers.com/pesquisas/como-definir-amostragem-de-pesquisa>> Acesso em 03 de dezembro de 2018, 21:50:15.

GIL, Antônio Carlos, **Métodos e técnicas de pesquisa social** . 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

Gilberto. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1987. [isa.com.br/2010/11/cronograma-no-tcc.html](http://isa.com.br/2010/11/cronograma-no-tcc.html)> Acesso em 02 de dezembro de 2018, 21:20:17.

GAMA, Claudio. Objetivos organizacionais : Clareza e definição de prazos. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/objetivos-organizacionais-clareza-e-definicao-de-prazos>> Acessado em 15/05/2019 as 23:32:41.

HERZBERG, Frederick; MAUSNER, Bernard; SNYDERMAN, Barbara Bloch. The motivation to work. 2. Ed. New York: John Willey & Sons Inc., 1959.

Insegurança no trabalho, pesquisa disponível em : <<https://qz.com/>> Acesso em 17/05/2019, 21:50:47.

Knaesel, Alejandro. **Cronograma no tcc**. Disponível em: <http://www.praticadapesquiMauri>.

KRUMHEUER, Eliana. Qual a diferença entre produtos e serviços? Disponível em: <<https://blog.contaazul.com/diferenca-entre-produto-e-servico>> Acessado em 16/05/2019 as 23:57:12.

MERINO, Eugênio. **Qualidade de vida no trabalho. programa de pós-graduação em engenharia de produção**. Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. p. 13. MILIONI, Benedito. **Dicionário de termos de recursos humanos**. São Paulo: Qualitymark, 1º ed., 2015.

MASLOW, Abraham H. Introdução à psicologia do ser. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

MATIAS-PEREIRA, José. Manual de metodologia da pesquisa científica. São Paulo: Atlas, 2007. 152 p.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. Introdução à Administração. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MURRELL, Hywel. Motivação no Trabalho. Rio de Janeiro: zahar, 1977.

MORIN, E. M. **Os sentidos do trabalho**. RAE – Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set. 2001.

O que é administração. Disponível em:

<<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/o-que-e-administracao/71824>> Acessado em 10 de maio de 2019 as 21:50:12.

O que é gestão? Disponível em: <<https://www.dicionariofinanceiro.com/gestao/>> Acessado em 10 de maio de 2019 as 22:00:17.

O conceito de capital humano e sua relação com os negócios. Disponível em: <<https://www.ahgora.com.br/hcm/o-conceito-de-capital-humano-e-sua-relacao-com-os-negocios/>> Acessado em 10 de maio de 2019 as 22:25:16.

**Pesquisa científica: conceito e tipos.** Disponível em: <<http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/cristala/materiais/Unidade3aPesquisaCientifica.pdf>> Acesso em 02 de dezembro de 2018, 22:40:57.

PERDOMO, Luis. O que é motivação? 2012. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/o-que-e-motivacao>> Acessado em 10 de maio de 2019 as 22:30:12.

*pessoa (filosofia)* in Artigos de apoio Infopédia. Porto: Porto Editora, 2003-2019. Disponível em: <[https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/\\$pessoa-\(filosofia\)](https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/$pessoa-(filosofia))> Acessado em 10 de maio de 2019 as 22:07:14.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** São Paulo: Prentice Hall, 2005.

Roberto, Manoel. **Qualidade de vida e motivação no trabalho.** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/qualidade-de-vida-e-motivacao-trabalho/25825/>> Acesso em 03 de dezembro de 2018, 19:50:48.

Sena, Ricardo. **Empregos e carreiras.** Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/Empregos-e-carreiras/noticias/redacao/2011/02/14/pesquisa-mostra-que-ambiente-de-trabalho-pode-motivar-profissionais-e-reter-talentos.htm>> Acesso em 04 de dezembro de 2018, 12:10:09.

Vidal, Manuela. **Como vencer a insatisfação no trabalho?** Disponível em: <<http://atarde.uol.com.br/opiniao/noticias/1939711-como-vencer-a-insatisfacao-no-trabalho>> Acesso em 04 de dezembro de 2018, 09:47:33.

## DECLARAÇÃO

Eu, \_\_\_\_\_, declaro para os devidos fins, junto à Faculdade Amadeus que fiz a revisão segundo as normas ortográficas vigentes, do Relatório de Estágio intitulado \_\_\_\_\_ elaborado pelo(a) graduando(a) \_\_\_\_\_ à luz da linguística funcional.

Aracaju (SE), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

\_\_\_\_\_  
Nome da pessoa que fez a revisão  
RG ou RG Profissional

## **DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e conteúdo, conferido ao presente trabalho, isentando a Faculdade Amadeus - FAMA/SE, a Coordenação do Curso de Administração e de Estágio em Administração e o Orientador do Relatório de Estágio em Administração, de toda e qualquer responsabilidade acerca de possíveis cópias de trabalhos técnicos, apresentados no meu Relatório de Estágio. Sendo este de minha autoria, estou ciente, tanto das sanções que poderão ser aplicadas, pela FAMA, de acordo com a Lei 9610/98 de 19/02/98 e Lei 10.695/03(direitos autorais), como também, as administrativas pela Coordenação do Curso.

Aracaju-SE, 17 de maio de 2019.

**MATEUS DOS SANTOS NASCIMENTO**  
Curso de Administração FAMA - Mat. 1031160007