

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

ILBERLÃINE RODRIGUES DA SILVA

MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: o x da questão

Aracaju – SE

2013

ILBERLÃINE RODRIGUES DA SILVA

MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: o x da questão

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

Orientador(a):

Prof. M.Sc. Gisélia Varela e Silva

Aracaju – SE

2013

ILBERLÃINE RODRIGUES DA SILVA

MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: o x da questão

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

Paulo Sérgio Melo dos Santos
Coordenador

Prof. M.Sc. Gisélia Varela e Silva
Orientadora

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer, em primeiro lugar, a Deus, pela força e coragem durante toda esta longa caminhada.

Agradeço também a todos os professores que me acompanharam durante a graduação, em especial a Gisélia Varela, responsável pela orientação e realização deste trabalho.

Dedico esta, bem como todas as minhas demais conquistas, ao meu querido esposo (Jemison), aos meus amados pais (Iraci e Antônio) e aos meus irmãos (Albério, Alberto e Adalberto).

**Ao Deus maravilhoso e
A minha família por todo apoio.**

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	10
2.1 Histórico da empresa.....	10
2.2 Estrutura organizacional.....	12
2.3 Missão, visão e valores.....	12
2.3.1 Missão.....	12
2.3.2 Visão.....	12
2.3.3 Valores.....	12
3 ASPECTOS CONCEITUAIS	14
3.1 Conceitos de motivação.....	14
3.2 Teorias motivacionais.....	16
3.2.1 Hierarquia das necessidades humanas	16
3.2.2 Teoria dos dois fatores.....	18
3.3 A motivação no ambiente de trabalho	18
3.4 A motivação dos funcionários como um diferencial competitivo para a organização.....	19
4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DE RESULTADOS	23
4.1 Atividades de estágio.....	23
4.2 Análise da pesquisa.....	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
REFERÊNCIA	38
APÊNDICES	40

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Faixa etária dos colaboradores.....	25
Gráfico 02 - Nível de escolaridade dos Funcionários.....	26
Gráfico 03 - Motivação do colaborador de modo geral.....	27
Gráfico 04 - Satisfação com as condições de trabalho.....	28
Gráfico 05 - Incentivo em conciliar estudo e trabalho.....	29
Gráfico 06 - Igualdade de tratamento.....	30
Gráfico 07 - Gestão e sistemas de Gestão.....	31
Gráfico 08 - Nível de conhecimento da direção.....	32
Gráfico 09 - Satisfação com as recompensas individuais.....	33
Gráfico 10 - Satisfação com plano de carreira.....	34

1. INTRODUÇÃO

No início de tudo o homem era motivado por questão de sobrevivência, mas, com a evolução humana e os avanços da sociedade surgiram novos princípios que reformulou e agregou valores a essa necessidade, tornando-a mais complexa.

Em 1962 surgiu uma teoria criada por Maslow, que hoje é conhecida como uma das mais importantes teorias de motivação. Esta diz que as necessidades dos seres humanos obedecem a uma hierarquia, ou seja, uma escala de valores a serem transpostos. Isto significa que no momento em que o indivíduo realiza uma necessidade, surge outra em seu lugar, exigindo sempre que as pessoas busquem meios para satisfazê-la.

No decorrer do processo evolutivo houve a necessidade de melhorar alguns pontos, pois, o colaborador foi buscando outras preocupações em seu trabalho, além, de pagamento. Ele busca bem estar, qualidade de vida, condições adequadas para que se exerça a função como se deve e da melhor maneira, dentre outras melhorias. Diante dessa nova situação, há, cada vez mais, a necessidade de as empresas melhorarem seu comportamento beneficiando o seu colaborador, para que assim, seja diferenciada dos demais concorrentes, conseguindo maior motivação do funcionário e conseqüentemente mais produtividade.

Há, sem dúvidas, uma grande batalha para que se garanta a sobrevivência em meio a um cenário competitivo e de grandes exigências. Muitas organizações conseguem manter uma boa relação com o funcionário, conquistando assim, posição mais firme no mercado, sustentando um ambiente de trabalho saudável e agradável com crescimento constante. As pessoas passam a maior parte do tempo no trabalho, portanto o local de trabalho tem extrema relevância no provimento das satisfações humanas.

Ao necessitar refazer essa linha argumentativa, parece que se adentra m um labirinto, pois, as leituras mais recentes, divergem das mais antigas desenvolvendo análises críticas e contraditórias fazendo ressurgir novas ideias após um verdadeiro exercício mental.

O tema proposto se apresenta cada vez mais interessante, apesar de se tratar de um assunto complexo que torna a pesquisa uma tarefa um tanto difícil, porém, com bons resultados iniciais, uma vez que, ao se aprofundar no assunto

através de leituras de artigos e livros de diversos autores, afasta a confusão argumentativa encontrada em um conjunto de pesquisas voltadas ao mesmo tema.

O respectivo relatório apresenta uma exposição de ideias de determinados autores relacionadas à motivação no ambiente de trabalho como um diferencial competitivo. Teve por finalidade analisar qual a importância da motivação para uma organização e para seus colaboradores, demonstrando o quanto isso influencia para que a empresa seja um diferencial. Ele se desenvolve com alicerce na qualidade das relações entre as organizações e seus colaboradores, observando se os funcionários se veem contentados por estar nessa empresa, se estão satisfeitos em desempenhar determinada função destinada a ele e se recebem retorno pelas atividades executadas.

A escolha desse tema aconteceu devido à importância do assunto nos dias atuais, pois, busca explicar condutas e circunstâncias das pessoas em relação à empresa que trabalha e o papel que lá desempenha, buscando sua realização pessoal e profissional.

A importância desse trabalho para a área administrativa surgiu com intenção de avaliar a motivação nas organizações como um todo, dando ênfase a uma específica, que é uma loja de decoração na cidade de Aracaju no estado de Sergipe, detectando e mostrando de forma prática e simplificada o quanto a empresa ganha tendo seus colaboradores, em geral, motivados e felizes nas funções que executam. Para a empresa, a pesquisa se mostra importante pelo fato de analisarmos os fatores que motivam ou desmotivam os funcionários e assim quando a motivação não se fizer satisfatória, que os gestores procurem meios mais adequados para que possam corrigir os erros e satisfazer a empresa por completo. Para isso, precisa-se estar sempre atento quanto à necessidade constante de realizar ações e buscar ferramentas, para que assim consigam inserir sempre este estado de motivação em seus colaboradores, atendendo os objetivos e as expectativas propostas pela empresa.

Quanto à problemática, este trabalho busca entender quem é o responsável pela motivação e a falta dela dentro de uma empresa, pois, é importante valorizar a experiência profissional do indivíduo, que trabalha de maneira adequada, que possui conhecimento e que possui segurança no que faz. É necessário projetar um ambiente em que as pessoas tenham prazer de trabalhar, onde possam demonstrar o potencial de cada uma delas. Diante dessa

problemática, é importante trabalhar esse tema, pois, é de suma importância que as empresas revejam seu comportamento no que refere-se ao colaborador, com o intuito de instituir uma melhoria de modo geral, visando construir um ambiente melhor, mais saudável, mais confiável e que a empresa seja vista como família, onde se possa compartilhar ideias, expor necessidades e sugestões de avanço nas resoluções de problemas que surgem diariamente em toda e qualquer organização.

São necessárias algumas transformações para que haja estímulo, pois, cada indivíduo age de maneira pela qual acredita que será levado ao objetivo que deseja. Diante de tudo abordado indaga-se: Qual o fator motivacional dos colaboradores em uma organização e de que forma isso influencia em seu grau de competitividade diante de outras concorrentes?

O objetivo desse trabalho foi analisar qual a importância da motivação para uma organização e para seus colaboradores demonstrando o quanto isso influencia para que a empresa seja um diferencial. Identificando o nível de motivação dos colaboradores na organização, questionando o porquê de estarem desmotivados, entender quais são os fatores motivacionais predominantes nos colaboradores, analisar a influência da motivação no desempenho dos colaboradores, e por fim, demonstrar porque é importante que os colaboradores estejam motivados para que a empresa se torne referência.

Os aspectos conceituais desse trabalho abordaram os seguintes assuntos: conceitos de motivação, teorias motivacionais, hierarquia das necessidades humanas, teoria dos dois fatores, a motivação no ambiente de trabalho e a motivação dos funcionários como um diferencial competitivo para a organização.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1 Histórico da Empresa

A empresa estudada atua no ramo da construção civil, em um seguimento de “fino acabamento”. Presente no mercado de Aracaju há 2 anos e 3 meses, teve sua festa de reinauguração e ampliação da loja, realizada no dia 29 de setembro de 2012. Ela surgiu para suprir a necessidade que o mercado de Aracaju possuía, de uma empresa que pudesse além de oferecer a maior variedade e qualidade em acabamentos sofisticados, conseguisse dar um atendimento completo para uma área tão específica da construção.

No ano de 2012 já existiam sete lojas nesse seguimento, porém, com o intuito de inovar e ser referência em relação a atendimento, prazo de entrega, estoque de produtos, dentre outros, surgiu, partindo de um dos sócios, que já possuía uma loja no âmbito da decoração, a ideia de criar um negócio que se diferenciasse dos demais, algo que viesse a fazer diferença no mercado, valorizando o consumidor e priorizando a satisfação plena do cliente, desde a primeira visita à loja, até o pós-venda. Exclusividade e excelência no atendimento são os diferenciais dessa Boutique de acabamentos especiais, que seu conceito é voltado para o atendimento personalizado e um mix de produtos bem expostos que recepcionam o cliente e profissionais na área da construção civil, permitindo a melhor solução no acabamento da obra.

Localizada na cidade de Aracaju, essa loja está voltada para o mercado da alta decoração, conforme citado anteriormente, ou seja, um público que busca requinte, qualidade e sofisticação. Ao adentrá-la, o consumidor encontra um ambiente amplo, confortável, e acolhedor além da facilidade de encontrar tudo que ele precisa de acabamentos especiais e diferenciados para a sua casa no que diz respeito a pisos, revestimentos, mosaicos, pastilhas, madeira de demolição reflorestada, painéis de MDF, rodapés, portas de madeira, portas e janelas de PVC, louças, metais, acessórios de banheiro, dentre outros, sendo de marcas renomadas, como Portinari, Deca, Rubinettos, Solarium, Porto Design, Roca, Inti, Decopainel, etc. deixando assim, o consumidor encantado pela beleza, funcionalidade e qualidade.

Para se alcançar o sucesso, faz-se necessário que a organização trabalhe em parceria com seus funcionários, pois, uma empresa que não investe em

sua equipe, não possui solidez. Infelizmente é isso que se nota nesta. A direção é bastante inexperiente, no que refere-se à decisão e liderança, deixando sempre a desejar em relação à satisfação dos colaboradores. A maioria encontra-se desmotivada, pois, por diversas vezes, são obrigados a desempenhar funções que não lhes pertence, tem pagamento de salário atrasado, sem aviso prévio, são obrigados a comparecerem fora do horário sem recebimento de horas extras e em momento algum a coordenação visa melhorias para o funcionário, pelo contrário, acreditam que pagar o salário ao colaborador, o obriga a executar qualquer serviço que por ventura venha a surgir.

Na teoria, a equipe de montagem tem a função de tornar realidade àquilo que o cliente tanto sonhou. Não adiantaria o setor de vendas fazer um trabalho muito bem feito e na hora da prestação do serviço, não acontecer conforme o cliente esperava, pois, a venda, acontece antes, durante e depois, com o pós-venda. Por essa razão a boutique exige que seus montadores sigam à risca cada treinamento realizado, para que assim, seja garantido que o serviço aconteça conforme previsto no projeto, e se obtenha excelente resultado. Porém, o que garante que o instalador, fará o serviço da melhor forma possível, sendo que o mesmo está desmotivado e não há acompanhamento? É o risco que esse empreendimento está sujeito diariamente por não investir em seu colaborador, pois, por diversas vezes o mesmo se mostra despreocupado em solucionar problemas que surgiram durante a execução de seu serviço.

Esta empresa enquadra-se no tipo de empresa familiar. Tendo sido fundada por dois irmãos e um cunhado que apesar de já trabalharem há tempos no setor comercial, na área de vendas, nenhum deles tem formação de administrador, o que dificulta e atrapalha o desempenho, juntamente com o sucesso da organização, pois, administrar é planejar e organizar o uso dos recursos organizacionais para maximizar os lucros e minimizar o impacto social e ambiental. Sendo também o administrador responsável por fiscalizar e organizar a produção, coordenando a mão de obra com o intuito de melhorar a produção empresarial. Nessa empresa, infelizmente a prática difere da teoria, uma vez que, o que se procura é lucrar de forma rápida, sem analisar e medir os impactos de atitudes não planejadas.

2.2 Estrutura Organizacional

Atualmente a organização compõe em seu quadro de funcionários onze colaboradores e três sócios, distribuídos e organizados setorialmente. O setor comercial conta com a participação de três consultores de vendas; no financeiro/administrativo, contém dois colaboradores; já no setor de montagem, que é o responsável pela execução e instalação dos pisos e revestimentos vendidos, existem cinco montadores; na parte de serviços gerais, há um funcionário que realiza a função de limpeza da loja, arrumação dos produtos expostos e paralelamente, cumpre a função de servir aos clientes, arquitetos e visitantes de modo geral. Nesse seguimento faz-se necessário ter produtos em estoque para que se consiga ficar atuante no mercado e não demonstrar estar abaixo das concorrentes. Assim sendo, existe um depósito de grande porte que é administrado por um estoquista e um auxiliar. Quanto ao setor contábil no momento encontra-se terceirizado. Por fim, os sócios que são três, estando um deles desempenhando o papel de gerente e os outros dois assumem as funções de diretor geral e diretor financeiro da loja.

2.3 Missão, Visão, Valores

2.3.1 Missão

Alcançar a excelência total em atendimento, qualidade e diferencial de produtos com preço justo, sendo referência para seus clientes e parceiros que precisam reformar e construir, com o intuito de satisfazê-los e assim ser a melhor Boutique nesse segmento em todo estado de Sergipe.

2.3.2 Visão

Ser a principal Boutique de acabamentos sofisticados de Aracaju e região, conhecida como a melhor quando o assunto envolver construir e reformar com qualidade e bom gosto e nos tornar referência de mercado através da entrega, execução de serviços de qualidade, de disponibilidade, de bom atendimento e preço.

2.3.3 Valores

Valores: qualidade, agilidade, bom atendimento, cordialidade, honestidade e transparência. Seus valores e suas crenças são baseados em princípios universais da ética, do comportamento e da conduta, aplicados em todas as áreas da empresa, fortalecendo os laços com seus clientes através de um relacionamento de respeito, verdadeiro e sincero.

3. ASPECTOS CONCEITUAIS

O conceito de motivação vai muito além do que se imagina. É um termo complexo e extenso, pois, não existe uma regra ou um significado específico. Vários estudiosos e cientistas pararam para elaborar alguns conceitos e denominações sobre esse fenômeno, onde cada um expõe de maneira direta e indireta o que pensam e o que concluíram com os estudos realizados.

Diversos autores em períodos distintos questionaram-se sobre os aspectos motivacionais, o que estes realmente são, o que representa na vida do ser humano e que tipo de influência exerce sobre o indivíduo. Assim sendo, analisaram diferentes atividades, realizaram pesquisas e apresentaram várias teorias, discorrendo de diversas maneiras sobre o assunto, cada um com sua teoria, seu ponto de vista e suas análises. Muitos ratificando suposições criadas anteriormente, e outros, discordando em pontos e teorias através de entrelinhas divergentes.

Mesmo que várias teorias vejam a motivação a partir de perspectivas diferentes, elas não necessariamente levam previsões diferentes sobre o comportamento. Parte dessas teorias pode ser complementar e tem havido grande esforço para integrar características de algumas delas. (SPECTOR, 2006, p.199).

3.1 Conceitos de Motivação

O termo motivação aparece no dicionário Aurélio (1993) como sendo um conjunto de fatores que agem entre si e determinam a conduta de um indivíduo. Para Chiavenato (2005) a motivação é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão para um comportamento específico, podendo este impulso ser provocado por um estímulo externo, provindo do ambiente, ou também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo. Segundo Maximiano (2010) a palavra motivação indica o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos estimula algum tipo de ação ou comportamento humano.

A motivação, segundo alguns pensadores, é uma força que impulsiona o ser humano ir à busca de seus objetivos. Spector (2006), diz que, vista por outra perspectiva, a motivação refere-se aos desejos, necessidades ou vontades. Já Cratty (1984) conceitua a motivação como o processo que leva as pessoas a uma ação ou inércia em diversas situações. Este processo pode ser ainda o exame das razões

pelas quais se escolhe fazer algo, e executar algumas tarefas com maior empenho do que outras.

Para Atkinson (2002), a motivação direciona o comportamento para um determinado incentivo que proporciona ao indivíduo prazer ou alivia um estado desagradável. Neste Sentido, Murray (1973) diz que o motivo se diferencia de outros fatores como a experiência passada da pessoa, as suas capacidades físicas ou a situação ambiente onde se encontra, e que também podem contribuir na sua motivação. O Autor também classifica os motivos em dois grupos: inatos ou primitivos e adquiridos ou secundários (agressão, raiva, etc.).

McGregor (1960) aparece com a ideia da resistência das necessidades lançadas por Maslow. A teoria de McGregor, entre outros esclarecimentos, veio esforçar e instrumentalizar ainda mais a maneira de ver as pessoas na sociedade industrial: não somente como membros de grupos, mas, principalmente, como indivíduos (MARRAS, 2007).

Suas teorias da motivação estão entre as teorias mais importantes da história, sendo conhecidas como X e Y. Na primeira, ele afirma que o indivíduo é preguiçoso e que sempre será necessário ter o acompanhamento do superior para que a execução do serviço proposto seja realizada com sucesso. Por isso, torna-se desnecessário qualquer ação motivacional, pois, o colaborador enxergará seu trabalho sempre como um mal necessário para ganhar dinheiro, independente da tarefa ou função que execute, uma vez que, o trabalho é em si mesmo desagradável para a maioria das pessoas. Nesta, o homem é apresentado como um ser carente, que se limita a fazer o necessário para subsistir não se importando com a realização pessoal (MARRAS, 2007).

A segunda teoria, conhecida como Y, Douglas McGregor baseia-se na ideia de que as pessoas querem e necessitam trabalhar, sendo independentes e criativas, sem haver a necessidade de um superior cobrando ou sempre presente para que o que foi solicitado seja realizado. Esta teoria tem como base a integração, pois é o que assegura e valida a autoridade. Para o pensador, o trabalho é tão natural como o laser, se as condições forem favoráveis, sabe-se, porém, o grau de dificuldade de integrar os interesses pessoais e organizacionais em uma instituição (MARRAS, 2007).

Com base nos preceitos e fundamentos anteriormente citados, torna-se evidente que existem ideias e conceitos divergentes quando o assunto é motivação.

Para alguns doutrinadores o que faz com que surja a motivação é uma análise de forma profunda das “experiências anteriores”. Já os cientistas, por sua vez, pautam-se na ideia de que são as “experiências posteriores” que estimulam a motivação. Em contra partida, existe outra linha de raciocínio que acredita que tudo o que faz parte da motivação é ideia defendida por Samulski (2002), e seguida por diversos outros pensadores.

3.2 Teorias Motivacionais

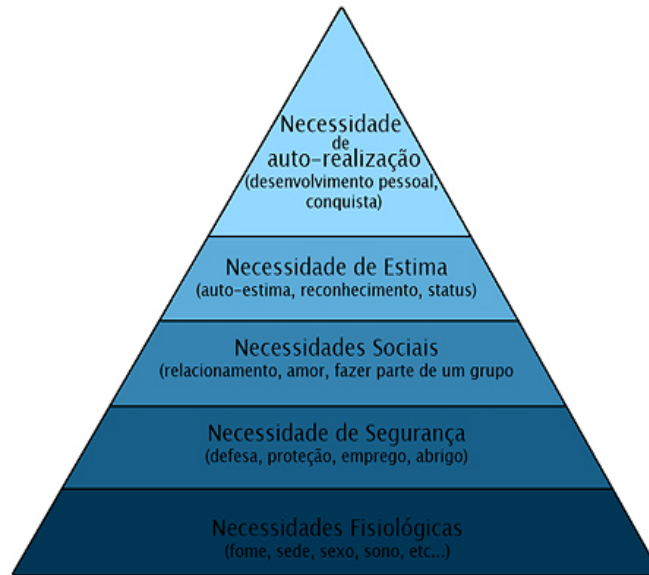
Diferentes argumentos já foram apresentados e muitos estudiosos já pararam para analisar e discursar sobre as teorias motivacionais. Contudo, este relatório de pesquisa apresentará aquelas que estão diretamente ligadas ao comportamento humano, como por exemplo, a teoria das necessidades humanas criada por Abraham Maslow. Para ele a busca em satisfazer as necessidades é o que move o ser humano a seguir alguma direção. Esta teoria distingue as necessidades primárias e secundárias (FIORELLI, 2008).

Ainda de acordo com Fiorelli (2008), Maslow e Herzberg incluíram fatores e necessidades semelhantes em suas análises e ao final chegaram a conclusões análogas em diversos aspectos, complementares em outros, implantando modelos onde o foco são fatores ligados ao indivíduo.

3.2.1 Hierarquia das Necessidades Humanas

Também conhecida como pirâmide de Maslow, essa teoria é representada pelo símbolo de uma pirâmide, visto que, apresenta as necessidades humanas de forma hierárquica, onde as fisiológicas estão na base e as de auto realização se encontram no topo. Considerando que as necessidades de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das de nível mais alto "à medida que os aspectos básicos que formam a qualidade de vida são preenchidos, podem deslocar seu desejo para aspirações cada vez mais elevadas", Maslow (1943 *apud* FIORELLI, 2008). Para ele, quanto mais forte a necessidade mais intensa é a motivação.

Figura 01 – Hierarquia das necessidades Humanas, segundo Maslow.



Fonte: Chiavenato, 2005.

Através desse símbolo, Abraham apresenta o nível da necessidade do indivíduo, segundo sua visão, em posições hierárquicas. Onde demonstra que existem as primárias (básicas) que são as fisiológicas e as de segurança e as secundárias, que são as sociais, estima e auto realização. Para ele, é na base da pirâmide que encontram-se as necessidades fisiológicas do ser humano, às relacionadas ao organismo, como fome, sede, sono e no topo a auto realização (MAXIMIANO, 2010).

Maslow (1943, *apud* FIORELLI, 2008, p. 105) descreve cinco necessidades descritas na pirâmide:

1. Necessidades fisiológicas – são as necessidades primárias do indivíduo, são instintivas e já nasceram com os indivíduos e estão situadas no nível mais baixo, são, necessidade de alimentação, de repouso e sono, abrigo, de atividade física, satisfação sexual, entre outras.

2. Necessidades de segurança – são as necessidades de proteção contra ameaças, de segurança íntima, de proteção contra doenças, desemprego, de participação, de autoconfiança e necessidade de afeição.

3. Necessidades sociais – são as necessidades de amizade, afeto e interação social.

4. Necessidades de estima – necessidades de estima tanto por o indivíduo como por parte dos outros.

5. Necessidade de auto realização – classificadas como as necessidades mais elevadas e originam-se da cultura e da educação da pessoa. É a necessidade que algumas pessoas têm de ser o seu melhor e de estar em contínuo auto desenvolvimento.

3.2.2 Teoria dos dois fatores

Frederick Herzberg (1959, *apud* FIORELLI, 2008) formulou a teoria dos dois fatores, sendo estes, higiênicos e motivacionais que explicam como o local de trabalho e a própria função que se executa interagem para alcançar a motivação. Segundo ele, estes dois fatores orientam o comportamento das pessoas.

Os fatores citados como higiênicos são requisitos regidos e decididos pela empresa, que estão relacionados ao ambiente de trabalho de modo geral, dentre os quais podem ser citados: os benefícios sociais, o salário, o tipo de chefia ou supervisão que as pessoas recebem de seus superiores, o clima de relações entre a empresa e as pessoas que nela trabalham, as condições físicas e ambientais de trabalho, bem como, as políticas e diretrizes da empresa, regulamentos internos e outros. São fatores que norteiam as atividades das pessoas e encontram-se no ambiente externo (FIORELLI, 2008).

Os fatores citados como motivacionais, por sua vez, estão diretamente ligados às atividades desempenhadas pelo indivíduo, com todas as suas atribuições relacionadas ao cargo e tudo quanto exerce, o que interfere de sobremaneira no seu reconhecimento profissional e no seu crescimento individual (FIORELLI, 2008).

Ao final da análise realizada por Frederick Herzberg, constatou-se que os fatores motivacionais e higiênicos não se conectam um com o outro, o que os tornam independentes. Assim, o autor percebeu que a motivação vem do trabalho e não do ambiente de trabalho, uma vez que, as pessoas estão mais preocupadas em obter êxito em seu trabalho do que com o ambiente em si.

3.3 A motivação no ambiente de Trabalho

O que dizer da motivação no trabalho? O que faz com que o colaborador sinta-se feliz e motivado? Há muito tempo se iniciaram sérios estudos sobre o

processo motivacional, onde inúmeros cientistas e estudiosos buscaram e apresentaram diversas pressuposições que justificam e embasam a teoria da motivação.

Para Maslow (1954) os fatores higiênicos (básicos), possuem grande grau de motivação, pois, estão relacionados ao contexto de trabalho, como por exemplo, o salário, os benefícios sociais, as condições físicas e ambientais de trabalho, para ele o colaborador se sentirá motivado quando fizer algo para si mesmo. Existe uma correlação entre a execução do trabalho e recompensas internas, como exemplo, sentimento de crescimento pessoal e reconhecimento que pode ser apresentado ao funcionário de várias formas. Uma característica importante dos fatores motivacionais é que se estiverem presentes, não desperta necessariamente um grau de satisfação no colaborador, porém, na ausência dos mesmos, as pessoas se sentem desmotivadas.

Todas as pessoas têm necessidades, cada uma delas com peculiaridades e intensidade distintas. Isso faz com que elas sempre estejam tentando satisfazer essas necessidades. A motivação é a força motriz que alavanca as pessoas a buscarem a satisfação. (MARRAS, 2007, p. 34).

Corroborando a ideia das teorias motivacionais, percebe-se, através das palavras de uma diretora de serviços da Simgroup e especializada em comportamento humano, Sueli Brusco (2009), que sempre, independente de ramo de atividade ou setor, as empresas ambicionam atingir resultados e alcançar metas. Além da organização e sistema claro de metas, a melhoria da atuação na empresa está diretamente relacionada à dedicação e desenvolvimento da equipe.

Sem o principal “tempero” que vem sendo explanado neste trabalho (a motivação) é impossível chegar a resultados excepcionais. Um colaborador motivado renderá melhor, executará melhor suas atividades, sendo sempre produtivo e juntamente com a empresa terá uma evolução notada (MARRAS, 2007).

3.4 A motivação dos funcionários como um diferencial competitivo para a organização

Proporcionar motivação para os colaboradores em uma organização, sem dúvidas, tem sido um grande desafio para inúmeros gestores que visam o sucesso

de sua empresa. É notório que o ser humano motivado apresenta maior comprometimento com a organização onde trabalha, pois, não é novidade que um bom rendimento na execução das atividades está diretamente ligado com o estímulo que o colaborador recebe em seu ambiente de trabalho. “Motivar é investir nas pessoas. Os desafios não estão no trabalho em si, mas em você, que é responsável por criar e manter o ambiente de trabalho”, essa frase é de autoria de Anne Bruce (2006). Para a escritora, tudo dependerá da forma que o líder interage com seus funcionários e de que maneira começa seu relacionamento com as pessoas que vão caminhar junto com ele.

Muitas empresas, ainda hoje, são coordenadas e dirigidas por chefes que possuem pensamentos arcaicos e que não conhecem o poder que a motivação exerce sobre o indivíduo no ambiente de trabalho. Não é o bastante apenas remunerar o colaborador com seu salário ao final de cada mês trabalhado. Esse argumento se confirma através de Maslow com a teoria das necessidades humanas (FIORELLI, 2008).

É imprescindível avaliar as necessidades humanas e promover os fatores relacionados com a satisfação do funcionário. Criar uma equipe motivada exige do líder uma transparência na relação com seus colaboradores, precisando estes, ter a confiança na empresa para que todos sintam que independente de qualquer dificuldade se apresentarão animados para concluir as tarefas designadas (MANZINI, 2011).

Funcionário motivado rende até 50% a mais, afirma revista eletrônica Consumidor Moderno através de uma pesquisa realizada pela Right Management, líder global em soluções de consultoria. Que após consultar 30 mil pessoas de 15 países, sendo 100 delas brasileiras concluiu que pessoas motivadas são 50% mais produtivas. Ainda com essa pesquisa verificou-se que recompensas salariais não é o único fator decisivo para satisfazer um trabalhador, e sim, recompensas sociais, simbólicas e não materiais (MARTINS, 2009).

O que as instituições necessitam compreender é que sua eficácia depende dos fatores que determinam o processo de motivação das pessoas. A oportunidade de as organizações intervirem de forma objetiva no processo de gestão de pessoas surge do entendimento da dinâmica motivacional que rege seus colaboradores para que sejam alinhados os desempenhos individuais aos objetivos organizacionais. Chiavenato (1994, p. 179) ressalta que a motivação é uma função

gerencial; “apesar de habitar o interior dos indivíduos, pode ser significativamente influenciada por fatores extrínsecos ou pelo próprio trabalho em si”.

Diante de diversas informações que se contradizem e se completam, torna-se importante deixar claro que dentro de um ambiente de trabalho, muitas pessoas pensam que o ato de motivar depende somente da empresa, porém, cada uma deve fazer sua parte independente de cargo ou função que ocupe. Colaboradores de modo geral, devem mentalizar pensamentos positivos para uma nova semana de trabalho; ter um bom relacionamento com os outros profissionais daquele ambiente; ter iniciativas próprias e manter-se atualizado; não fugindo de novos desafios.

Quanto mais saudáveis nós somos emocionalmente, mais importantes se tornam nossas necessidades de preenchimento criativo no trabalho. Ao mesmo tempo, menos nós toleramos a violação de nossas necessidades para tal preenchimento. (MASLOW *apud* BUENO, 2002, p.1).

Por outro lado, a empresa é um fator importante. É grande a importância de a liderança estimular o trabalhador a novos projetos, novas ações, mostrando o quanto ele é importante e indispensável para a organização. Deve-se oferecer momentos de lazer, descanso e distração, reconhecer e valorizar um serviço bem executado, saber ouvir e tentar melhorar os pontos negativos que são apresentados em reuniões ou mesmo em conversas informais, motivando cada vez mais o colaborador que já é inteligente, criativo ou produtivo o suficiente para que seu desempenho não diminua. Ter uma relação de sinceridade não escondendo os resultados negativos da empresa também é questão de grande importância, oferecer treinamentos, fazendo assim com que o funcionário sinta-se cada vez mais capaz e fique feliz, disposto a melhorar seu currículo e a oferecer mais habilidades para a empresa. Assim sendo, tanto a empresa quanto o funcionário deve conhecer quais são seus ideais e planos de vida. Remuneração financeira será sempre importante, mas, nunca será essencial para a auto realização e satisfação.

Diante de diversas teorias que explicam a motivação, cada uma com apresentação e perspectivas diferentes, pôde-se perceber que é complexo e bastante difícil dar-lhe um significado propriamente dito, ou até dizer quem está correto em sua afirmação, pois, apesar de serem várias as opiniões, nem sempre, estas, aparecem de maneira adversa à outra, pelo contrário, de certa forma, se complementam e se

completam expondo assim, o grande esforço para integrar características de algumas delas, por parte dos pensadores.

4. ATIVIDADES DE ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Atividades de Estágio

Para a realização do relatório de estágio foi selecionada uma empresa do ramo da construção civil, localizada no bairro Jardins em Aracaju/SE, onde atua há dois anos. Esta empresa é uma boutique de pisos e revestimentos de muito requinte que está voltada para o mercado da alta decoração.

O estágio foi desenvolvido considerando todos os setores da empresa, uma vez que, os resultados da pesquisa são baseados nos fatores motivacionais que esta oferece aos seus colaboradores como: remuneração, benefícios, treinamento e desenvolvimento, levando em consideração responder aos objetivos específicos aqui estipulados.

A pesquisa de campo foi desenvolvida pela própria autora desse trabalho, no período que compreende entre 15 a 19 de outubro de 2013 através de uma questionário desenvolvido com 10 (dez) questões objetivas e 2 (duas) subjetivas, totalizando assim 12 (doze) questões. Com um quadro de funcionários relativamente pequeno, apenas 11 (onze) colaboradores. Percebeu-se a necessidade de estender a pesquisa a todos os empregados, com a finalidade de obter dados mais convincentes e reais para que se verificasse através da opinião do colaborador quais as melhores formas para se motivar um indivíduo e detectar os fatores motivadores dos funcionários pesquisados, observando até que ponto esses fatores influenciam sua produtividade e assim, a total satisfação do cliente.

Desse modo, além da coleta de dados através de questionários, foi utilizado outro procedimento, sendo este, a pesquisa bibliográfica em livros e artigos de autores conceituados e estudiosos do assunto com o intuito de embasar teoricamente as informações apresentadas neste relatório.

4.2 Análise da pesquisa

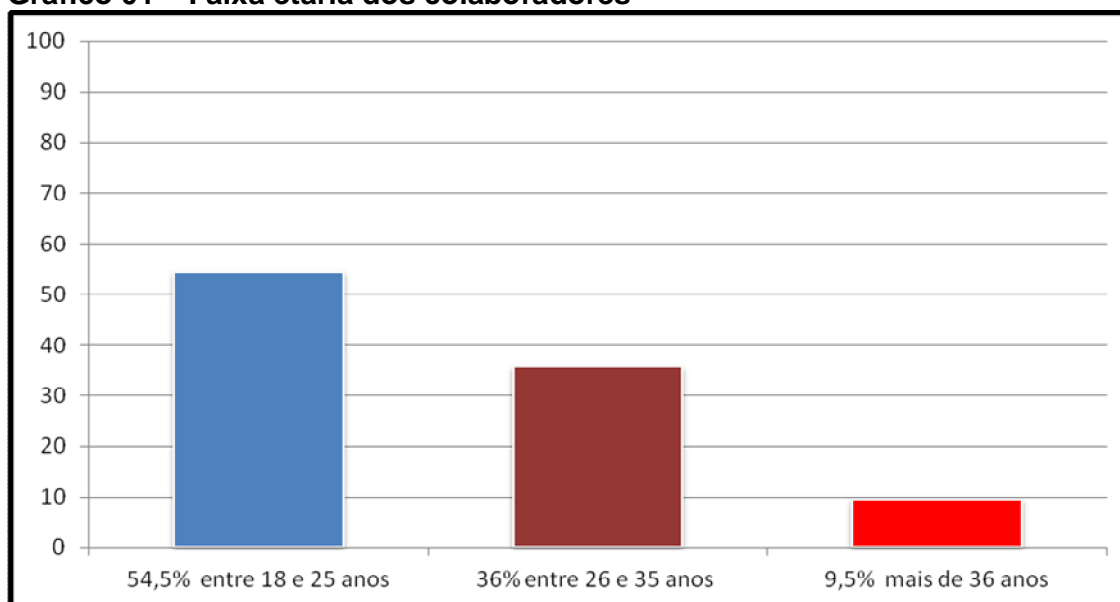
4.2.1 Faixa etária dos colaboradores

A pesquisa sobre a motivação no trabalho foi realizada com todo o quadro de funcionários da loja estudada, este, considerado pequeno, compõe apenas 11 (onze) colaboradores de carteira assinada. Assim sendo, buscou-se em primeira instância, questionar sobre a idade dos funcionários para que se considerasse diversos aspectos como oportunidades e responsabilidades que cada um possui ou

não, uma vez que, de modo geral as pessoas mais novas, teoricamente, teriam mais oportunidades na vida profissional. Em relação à idade, foi verificado que os pesquisados, em sua maioria e como demonstrado no gráfico abaixo, estão entre as idades de 22 a 35 anos, tendo apenas um colaborador com mais de 35 anos.

Embora se verifique que a grande maioria dos funcionários estão em faixa etária inferior a 35 anos, a idade não é um critério de grande importância na empresa, visto que as atividades nela desenvolvidas, em sua grande maioria, não são de cunho braçal, o que possibilita que alguém com idade mais avançada possa desenvolvê-las com facilidade.

Gráfico 01 – Faixa etária dos colaboradores



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

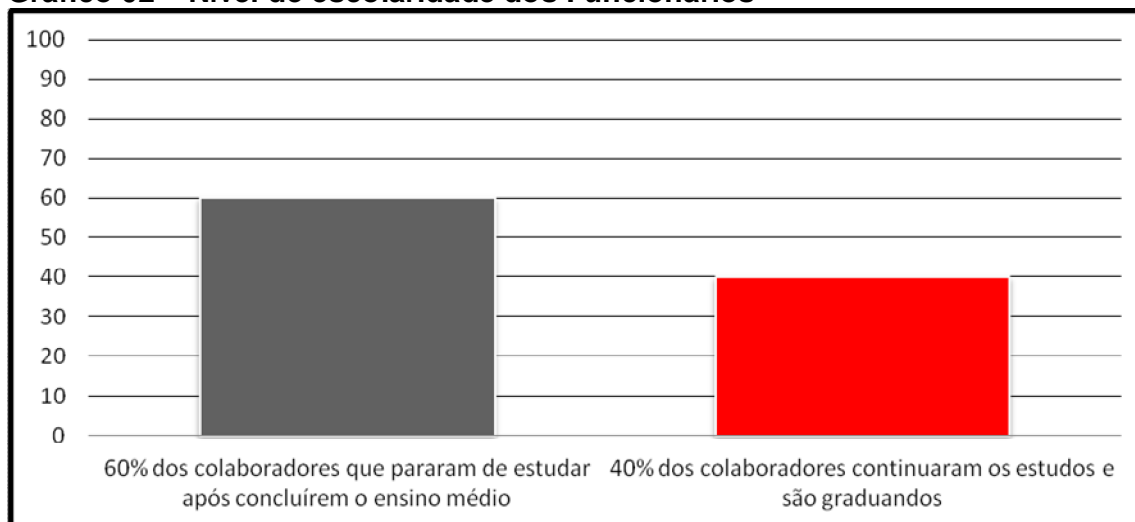
4.2.2 Nível de Escolaridade dos colaboradores

A princípio foi questionado aos colaboradores sobre o grau de escolaridade de cada um, com a finalidade de entender em que nível de conhecimento eles se enquadram. Foram dadas opções de respostas com intuito de facilitar a tabulação dos dados. Estas foram fundamental completo, médio completo e nível superior cursando ou completo. Assim, percebeu-se, conforme apresenta o gráfico 02, que 60% dos entrevistados concluíram apenas o ensino médio e não deram sequência aos estudos. Dos demais funcionários que justificam a margem de 40%, representado por sua vez pela cor vermelha no gráfico, são pessoas que não

se limitaram nos estudos e uma concluiu ensino superior, ficando os demais classificados como graduando em cursos diversos de nível superior.

O nível de escolaridade é hoje um dos pontos chave na contratação de um funcionário, por isso vemos cada vez mais a preocupação em se alcançar degraus mais altos, a fim de se qualificar e buscar um reconhecimento ainda maior. Assim, mesmo os cargos que não exigem um nível de conhecimento mais avançado estão sendo cada vez mais disputados, o que faz com que seja exigido sempre mais dos candidatos a cada vaga e, como verificado através dessa tabulação de dados, com esta empresa não é diferente.

Gráfico 02 – Nível de escolaridade dos Funcionários



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

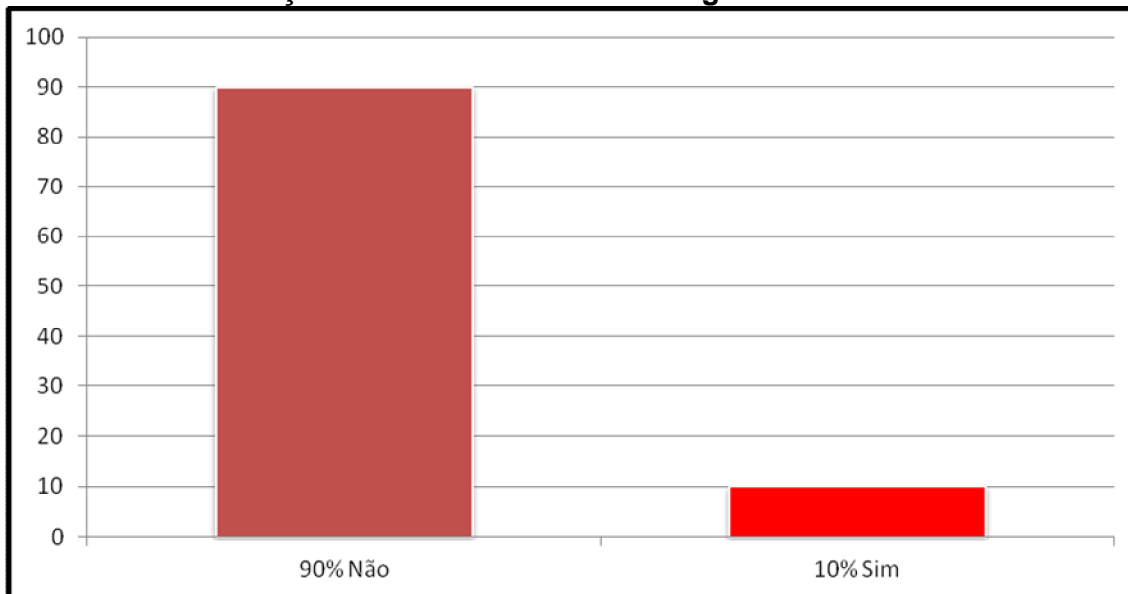
4.2.3 Funcionário x Motivação

A terceira pergunta do questionário foi aplicada de maneira bastante objetiva e de forma direta, com a finalidade de constatar se o colaborador desta loja está ou não motivado, para que, a partir desse momento, assim, as demais perguntas sejam respondidas de modo objetivo, claro e sincero. No tocante às respostas, percebeu-se que o nível de insatisfação ou falta de motivação dos colaboradores é bastante elevado, pois, 90% deles descrevem-se como alguém desmotivado com seu trabalho e apenas 10% informam que sim, estão motivados, conforme apresenta o gráfico abaixo. Esta pergunta foi bastante relevante para

saber no primeiro momento o que o entrevistado sente em relação à satisfação sentida no decorrer de sua vida profissional nessa organização.

Esses são dados realmente alarmantes, é um ponto para o qual a empresa deve se atentar, a fim de que se perceba a importância de conservar a motivação de seus colaboradores no ambiente de trabalho.

Gráfico 03 – Motivação do colaborador de modo geral



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

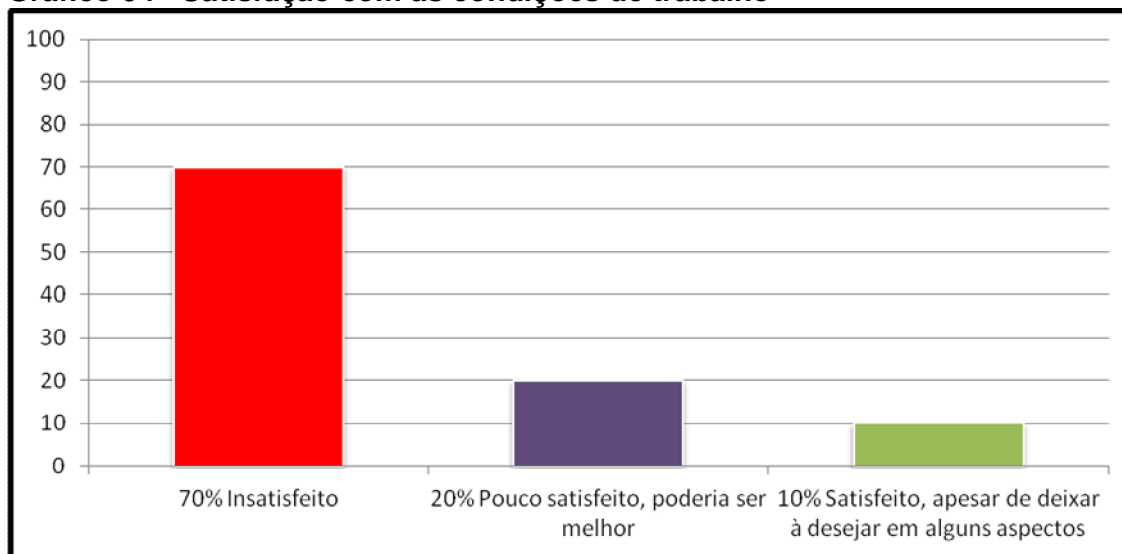
4.2.4 Satisfação com as condições de Trabalho

Os colaboradores foram questionados sobre a satisfação com as condições de trabalho da organização, cada um, levando em consideração seu ponto de vista apresentou seu argumento. Verificou-se que 70% dos colaboradores mostrou-se estar insatisfeito com as condições de trabalho. 20% se apresentam como pouco satisfeito, pois, acreditam que poderia haver algumas melhorias e 10% dos entrevistados se descrevem como satisfeitos concordando que existem alguns aspectos que devem sofrer alterações urgentes, porém, são situações que podem ser revertidas, por isso, se dizem satisfeitos.

Apesar da subjetividade de cada opinião dada, vemos que há uma certa igualdade ou uma relação bastante significativa em cada resposta, em que pese, nos quesitos de maior relevância em que dependem diretamente dos gestores da empresa existe uma rejeição muito grande quanto aos fatos relacionados à organização. Pois embora a empresa seja uma boutique de grande requinte, não há

uma preocupação com o bem estar e a garantia das necessidades básicas dos colaboradores, visto que não há um local para almoço e descanso, nem mesmo um banheiro adequado, que possibilite condições básicas de uso e higiene.

Gráfico 04 - Satisfação com as condições de trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

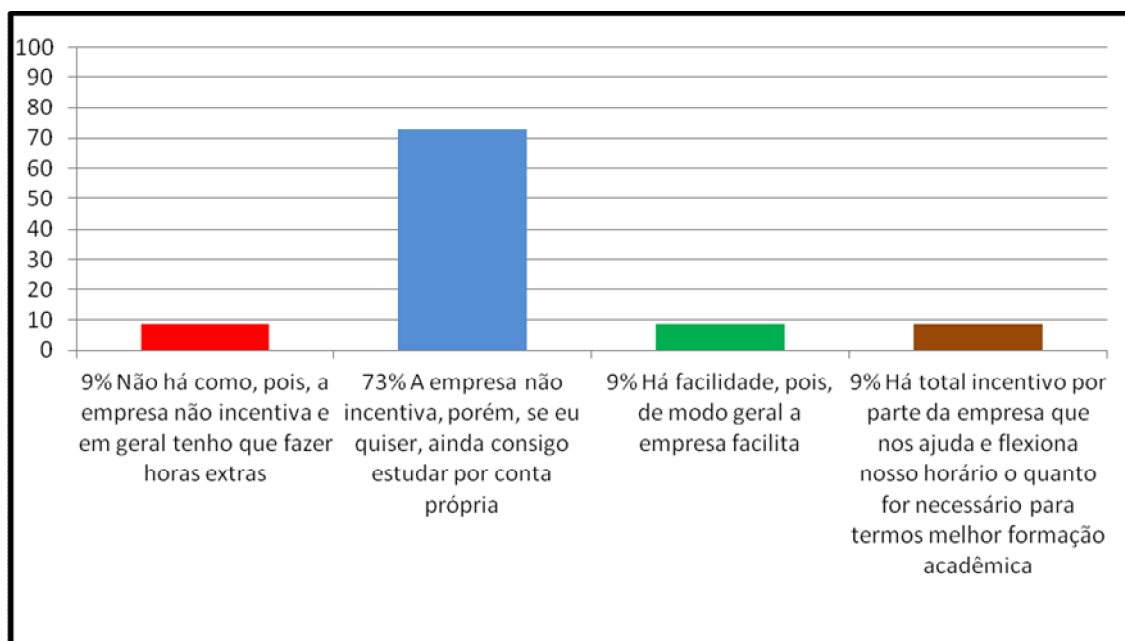
4.2.5 Incentivo da empresa para conciliar estudo e trabalho

O gráfico 05 logo abaixo, irá apresentar o que os funcionários pensam, em relação ao fato de conseguir conciliar estudo e trabalho. De modo geral, na opinião de 73% dos colaboradores, quiseram dar sequência aos estudos por iniciativa e esforços próprios, pois, não recebem apoio algum para estudar, pelo contrário, muitas vezes até se prejudicam em sala de aula pelo fato de saírem tarde da loja e chegando atrasados nas instituições de ensino. Não há como estudar, pois, de modo geral é preciso fazer horas extras dizem 9% dos colaboradores. Na opinião de 01 funcionário que diz respeito à 9% dos entrevistados há facilidade, visto que a empresa facilita e outros 9%, alega que há total incentivo por parte da empresa que os ajudam e flexionam os horários o quanto for necessário para que tenham melhor formação acadêmica.

Pelo que se pode perceber, alguns gestores de empresas não são e não sabem ser administradores e, com isso, acabam não percebendo o quanto é importante que seus colaboradores obtenham mais conhecimentos e aptidões diversas, a fim de que cresçam cada vez mais. Isso gera um crescimento maior à empresa, mas para alguns, se o funcionário adquire um nível mais elevado de

conhecimento ele não mais se sujeitará a determinadas condições e com isso a empresa precisará contratar outro para ocupar seu lugar. Como ocorre nesta organização, ao se pensar que o único crescimento que deve haver é dentro da própria empresa, mesmo não havendo incentivo para se galgar um cargo melhor.

Gráfico 05 – Incentivo em conciliar estudo e trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

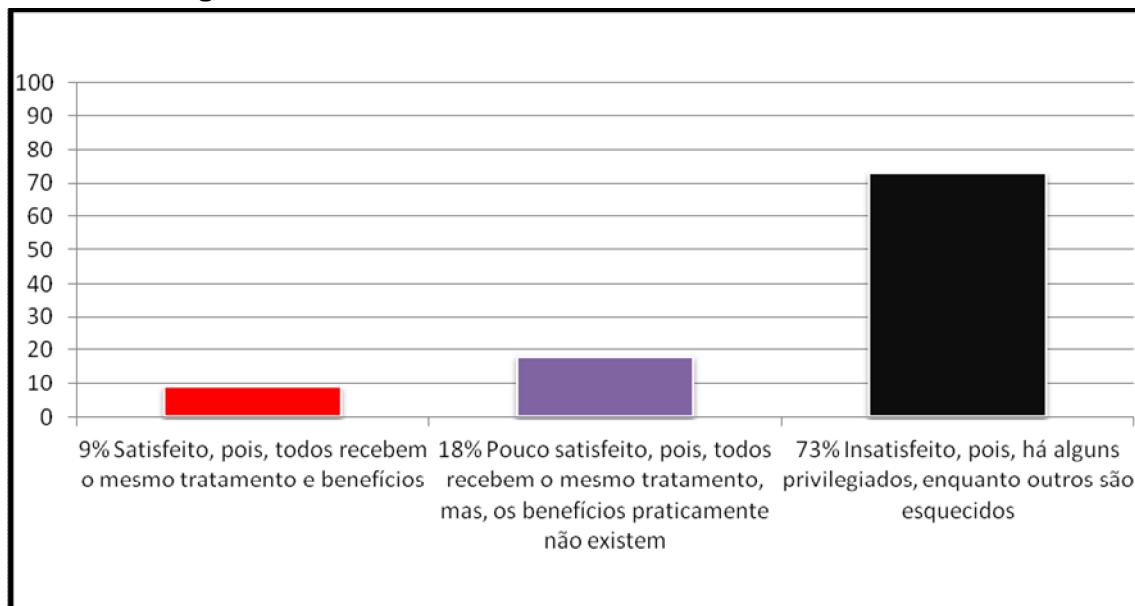
4.2.6 Satisfação com igualdade de tratamento

Quanto às respostas para a pergunta sobre a satisfação com a igualdade de tratamento, os indicadores destas não foram muito diferentes dos demais. Eles apontaram mais uma vez para um alto índice de insatisfação por parte dos colaboradores, onde 73% deles disseram que estão completamente insatisfeitos, pois, não há de forma alguma, igualdade de tratamento, uns são privilegiados e outros não. Já 18% se mostram pouco satisfeitos e apenas 9% se diz satisfeito, alegando que todos recebem o mesmo tratamento. Com os dados coletados ficou claro que existem preferências por parte da diretoria por alguns funcionários, o que gera o alto índice desmotivação aos demais.

Ter preferências por alguns em detrimento de outros não é algo que se possa considerar como sendo de outro mundo, pois todos temos. Em contra partida, não significa que essa “preferência” deva afetar às relações de trabalho. Não se pode conceber, por exemplo, que dois funcionários, que atuam na mesma área,

fazendo a mesma coisa recebam salário diferente, como ocorre na empresa pesquisada, de acordo com as informações prestadas pelos entrevistados durante conversa paralela à aplicação dos questionários.

Gráfico 06 – Igualdade de tratamento



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

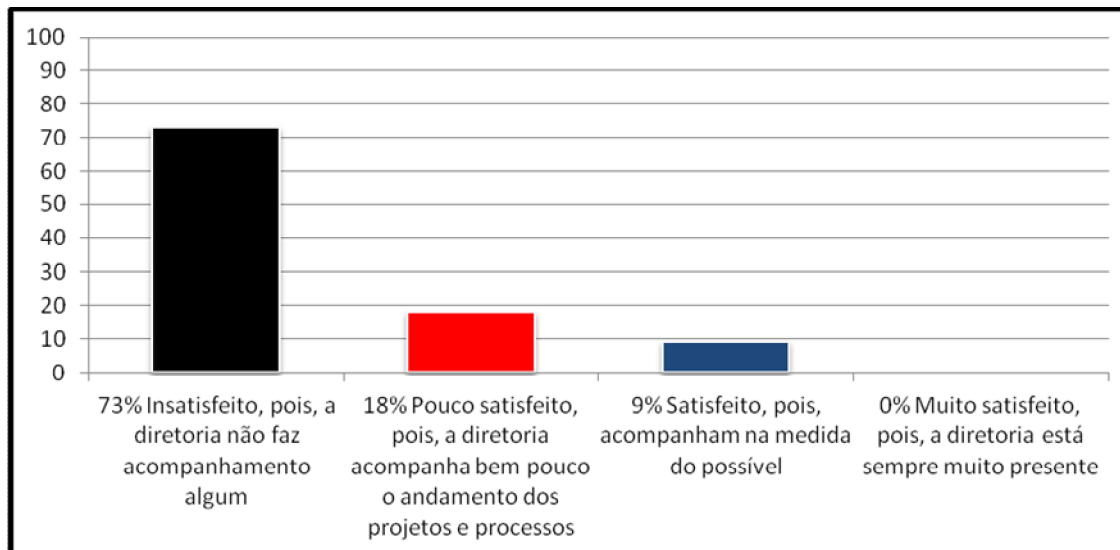
4.2.7 Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

No âmbito da empresa estudada, verificou-se na opinião dos funcionários que de modo geral, não há aptidão da liderança para conduzir a organização, uma vez que, 73% dos funcionários se dizem insatisfeitos, pelo fato de a diretoria não fazer acompanhamento algum e ainda segundo eles, os gestores não possuem conhecimento suficiente para gerir a organização. Porém, na opinião de 18% deles a os gestores acompanham pouco, mas, acompanham de alguma forma e 9% diz que o acompanhamento acontece na medida do possível, ou seja, não há maior acompanhamento porque existem algumas limitações.

Não existe futuro sem planejamento, não existe organização sem administração. É até é possível criar uma organização sem o mínimo de administração, mas é impossível mantê-la sem administrá-la. Essas são palavras de Roberto Carvalho Cardoso, Presidente do CFA (Conselho Federal de Administração) em uma publicação no site administradores.com.br no dia 08 de setembro de 2010.

E como visto nas respostas dadas pelos colaboradores da empresa, existe a necessidade de um acompanhamento maior por parte dos gestores, mas para tanto, se faz necessário que haja o interesse em gerir o negócio.

Gráfico 07 – Gestão e sistemas de Gestão



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

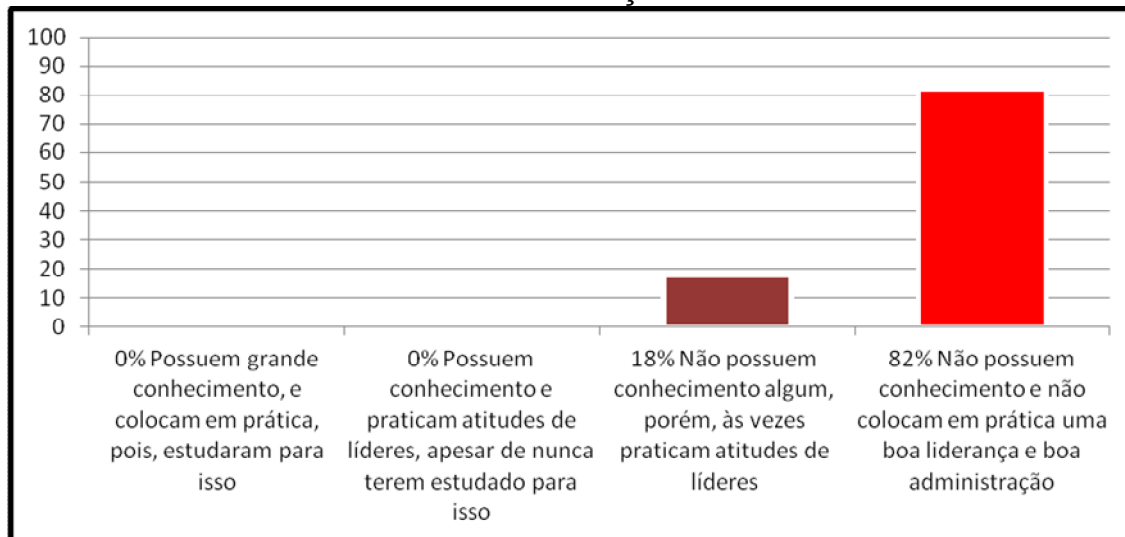
4.2.8 Nível de conhecimento da direção em relação a Administrar/Liderar

Administrar como um líder não é tão fácil como muitos acreditam ser. Os colaboradores dessa boutique de revestimentos veem os chefes como pessoas que não sabem administrar/liderar, visto que, 82% afirmam que estes, não possuem conhecimento algum e nem se interessam em saber o que é ser um bom líder e conseqüentemente não colocam em prática uma boa liderança e boa administração. 18% diz que apesar de não possuírem conhecimento algum, às vezes praticam atitudes de líderes.

Para que o ato de administrar seja eficiente é indispensável para o administrador que ele se utilize de uma ferramenta de grande relevância para o sucesso de uma organização, chamada liderança. Infelizmente, é notório que muitos a esquecem de lado e agem de qualquer forma, desacreditando na eficácia desta, ou simplesmente não dão a importância merecida. Líderes formam líderes, para que haja interação entre si e a equipe se ajude mutuamente. Assim, a comunicação torna-se cada vez mais clara visto que, é importante saber ouvir com atenção e respeitar às ideias alheias, pois, nesta simples ação pode surgir boas opiniões e o

aperfeiçoamento do trabalho rumo ao objetivo esperado. Nesta organização não acontece assim, porém, espera-se que a mudança um dia aconteça e estes gestores tenham consciência da importância de ser um bom líder.

Gráfico 08 – Nível de conhecimento da direção



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

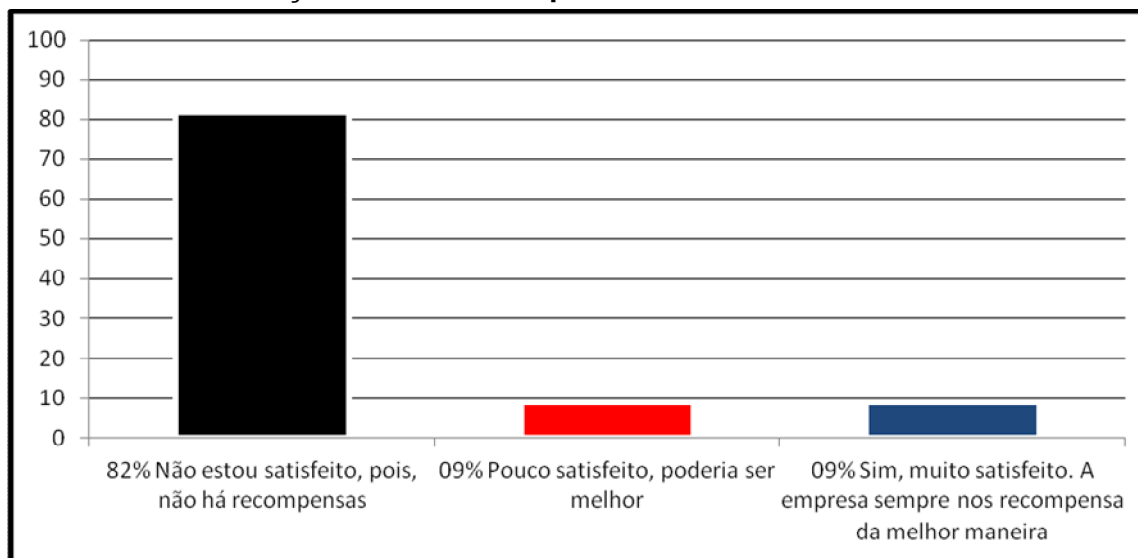
4.2.9 Satisfação com a recompensa dada pelos esforços individuais

Foram questionados sobre a recompensa pelos esforços desenvolvidos individualmente na organização pelos colaboradores e mais uma vez estes se mostraram insatisfeitos, alegando que estas recompensas são praticamente inexistentes. Assim sendo, 82% afirmam não estar satisfeitos, pois, não existem recompensas individuais. Dos demais colaboradores 9% disseram que se encontram pouco satisfeitos e os outros 9% se dizem muito satisfeito e que há sempre recompensa.

Chegamos em mais um ponto onde a insatisfação dos colaboradores depende unicamente de fatores externos, que não estão ligados à sua atividade de modo geral ou, mais especificamente, depende exclusivamente da atuação dos gestores. Estes, por sua vez, não pensam ser importante promover ações incentivadoras como uma maneira de manter o servidor motivado e satisfeito, a partir de sua valorização individual, seja como colaborador, seja como ser humano. Suas atitudes deixam claro que, para eles os meios de atuação da empresa, que inicialmente são tidos como obrigação, seriam na verdade incentivos, visto que a

empresa paga os salários na data certa e dá vale-transporte. E como existem empresas que não agem assim, segundo eles, é um ponto positivo a favor da organização e, os funcionários não deveriam reclamar, pois a empresa não tem obrigação de fazer além.

Gráfico 09 – Satisfação com as recompensas individuais



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.2.10 Satisfação com plano de carreira

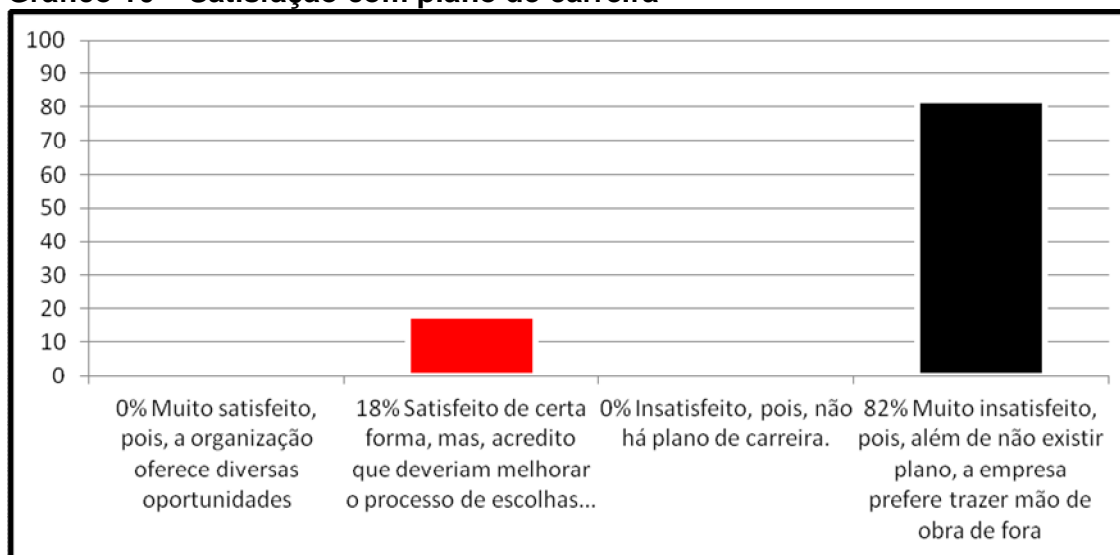
O gráfico 10 apresentará a opinião dos funcionários em relação a plano de carreira e se há satisfação na forma pela qual a empresa escolheu para dar oportunidade de crescimento.

Ao avaliar os dados percebe-se que 82% dos trabalhadores se mostraram muito insatisfeitos, pois, alegam não existir um plano de carreira, e segundo eles a empresa prefere trazer profissionais de fora, sem conhecer as competências e colocar na loja para ocupar os melhores cargos. Mesmo assim, 18% ainda se dizem satisfeito de certa forma, mas, afirmam que o processo de escolha deveria melhorar.

Como foi verificada a partir da análise das respostas anteriores, a empresa não busca incentivar seus colaboradores a adquirirem novos conhecimentos, a fim de que possam crescer e galgar um novo posto na empresa. Pelo que se pode perceber, a ideia dos gestores é de que se um funcionário está atuando bem em uma determinada função, por mais que ele esteja apto a

desenvolver com excelência uma outra atividade, não se deve tirá-lo de onde está, pois, segundo eles, “em time que está ganhando não se mexe”. Devido a isso, para que sejam preenchidas as vagas da empresa, mesmo que sejam de atividades que requeiram mais conhecimento prático acerca do funcionamento desta, eles preferem trazer um funcionário de fora a remanejar alguém, não valorizando, assim, seus próprios colaboradores.

Gráfico 10 – Satisfação com plano de carreira



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

4.2.11 De que forma você acredita que o cliente é prejudicado se você estiver desmotivado? O quanto sua motivação influencia na satisfação do cliente?

Este foi um quesito em que se verificou a ausência de divergência, pois todos os participantes da pesquisa entendem que a desmotivação de um colaborador prejudica não só ao cliente, mas à empresa de um modo geral. Um funcionário insatisfeito e desmotivado deixa transparecer para o cliente suas emoções, o que faz com que este cliente não sinta-se entusiasmado em permanecer ali. Segundo eles, existem outras lojas do mesmo seguimento com produtos iguais ou parecidos, assim, se o atendimento não for um diferencial, certamente isso acabará por espantar os clientes.

4.2.12 Em sua opinião o que falta para que seu grau de satisfação nessa organização seja o mais alto possível?

Através das respostas obtidas com aplicação desta pergunta ficou evidente a insatisfação dos colaboradores da empresa no que diz respeito aos salários, tendo em vista que 91% dos funcionários asseguraram que parte dessa insatisfação estava ligada aos valores que lhes são pagos a título salarial. Um outro ponto em que existe quase que uma unanimidade está relacionado à organização da empresa de um modo geral, pois, segundo eles, não existe uma base, um norte a ser seguido pela empresa, o que gera certa insegurança. Isso ocorre principalmente pelo fato de seus gestores não serem administradores, ocasionando sempre um comportamento de chefia e não de liderança.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada, primeiramente, permite-nos perceber que para o sucesso de uma empresa é necessário que a satisfação do colaborador seja algo presente dentro desta. Apesar de ser a realidade e pesquisas comprovarem esta teoria, percebe-se que existem muitos profissionais que mesmo trabalhando há anos na área de gestão de pessoas ainda não dão credibilidade ao assunto e resistem às mudanças que estimulam a valorização dos colaboradores e ainda persistem em continuar aplicando os modelos arcaicos de gestão que foca apenas em resultados. Organizações com essas tradições antiquadas não conseguem segurar seus talentos ou até manter os funcionários motivados, pois, o foco é apenas o lucro.

É de suma importância investir em capital humano, hoje mais do que nunca. Segundo pesquisas na universidade de Harvard Business School, investir em pessoas é sempre o melhor caminho, assim sendo, verificou-se que para superar uma organização que tem como alicerce o investimento em capital humano é preciso longos anos e muitas tentativas. À medida que, as empresas que investem apenas em seus preços de produtos levam apenas dias para serem superadas pela concorrência.

As pessoas que lerem esse trabalho perceberão que o valor que é dado ao empregado, por parte da empresa, baseia-se no ato de reconhecer o valor que o trabalhador tem em si mesmo e na consideração de sua importância dentro do contexto da obtenção dos resultados específicos e almejados pela organização. Todo o funcionário deve ser devidamente valorizado, isso não significa dizer que deverá apenas receber seu salário em dia. Essa questão de valorização abrange um contexto muito maior do que parece, visto que, pagamento de salário em dia é uma obrigação que compete a todas as empresas.

A conclusão deste relatório de pesquisa resultou em uma análise sobre o diagnóstico da motivação da Boutique de Revestimentos, escolhida para tal estudo, mostrando assim o nível de satisfação e motivação dos empregados. Ao longo desse diagnóstico foi possível perceber que o fator motivacional de um colaborador influencia diretamente no resultado que chega ao cliente, uma vez que, o colaborador desmotivado dificilmente agirá 100% como deveria, seja em qualquer dos setores.

Neste trabalho investigativo, constatou-se que há um grande problema na empresa analisada, nos que diz respeito à motivação, uma vez que, já no início dos questionamentos, 90% dos colaboradores se disseram desmotivados e logo após, essa afirmação foi ganhando força nas respostas das demais perguntas, houve praticamente unanimidade na demonstração de insatisfação. Variáveis como condições de trabalho, incentivo a estudo, igualdade de tratamento, liderança e recompensa pelos esforços individuais foram questionadas, porém, reprovadas pelos funcionários, visto que, segundo levantamento dos dados coletados, estes, são aspectos inconsistentes.

A resolução da questão motivacional das empresas, de modo geral, está no ato de diagnosticar e reconhecer o real problema para assim, agirem rapidamente na criação de um planejamento de medidas que possam ir ao encontro das necessidades do funcionário, seja ele quem for e a qual setor pertencer. O investimento das organizações nas pessoas é essencial para os melhores resultados e esta competência deve ser estimulada pelos líderes, pois, ampliar a visão e permitir o crescimento dos colaboradores junto com o da empresa, de forma sistêmica, é investir em melhorias contínuas para todos.

Diante de tudo aqui apresentado, torna-se claro que os funcionários de uma empresa são peças fundamentais para seu funcionamento e estes estando motivados, representará de maneira satisfatória a organização diante do atendimento ao cliente sendo esta, uma indiscutível vantagem para a organização e para o consumidor final, visto que, ele realizará da melhor maneira possível à atividade que lhe for designada, vestindo a camisa da empresa e realizando plenamente o desejo inicial do cliente. Assim, o cliente satisfeito, fará gratuitamente para a loja de maneira imperceptível a tal propaganda boca-a-boca ao descrever sua experiência de aquisição do produto ou serviço.

Portanto conclui-se que é de fundamental importância que esta organização possa reavaliar seu comportamento com relação ao colaborador, de modo geral, com o intuito de criar um local de trabalho mais agradável e realizar ações motivacionais, para que se possa verdadeiramente alcançar os objetivos esperados, partindo do pressuposto de que o todo se faz a partir do individual, assim, para que a empresa funcione bem é necessário que cada um de seus integrantes esteja bem.

REFERÊNCIAS

AMAYO, A.; PASCHOAL, T. A relação da motivação para o trabalho com as metas o trabalhador. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 7, n. 4, p. 33-54, 2003.

ATKINSON, R.; SMITH, E.; BEM, D. **Introdução à psicologia de Hilgard**. 13º Ed. Porto Alegre: Artmed. 2002.

BERGAMINI, C.. **Motivação nas Organizações** (4ª ed. ed.). São Paulo: Atlas, 1997.

BUENO, Marcos. As teorias de motivação humana e sua contribuição para a empresa humanizada: um tributo a Abraham Maslow. **Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão**, Catalão, ano IV, n. 06, 1. sem. 2002. Disponível em: <<http://www.cesuc.br/revista/ASTEORIASDEMOTIVACAOHUMANA.pdf>>. Acesso em: 10 de outubro de 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Campus, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: edição compacta**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio eletrônico: século XXI**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira/Lexicon Informática, 1999.

FIORELLI, José. **Psicologia para Administradores: integrando teoria a pratica**. São Paulo: Atlas S.A. 2008

<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/colunistas/a-importancia-da-gestao-empresarial> > - SOBRE IMPORTÂNCIA DE GESTÃO EMPRESARIAL – acessado dia 16 de novembro de 2013.

MANZINI, Gabriela, 2011< <http://www.pensandogrande.com.br/funcionario-motivado-e-o-motor-de-arranque-de-pequenas-empresas/>> Acesso em 15 de novembro de 2013.

MARRAS, Jean P. **Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico**. 12ª ed. São Paulo: Futura, 2007

MARTINS, Rômulo, 2009<<http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/noticias281209-funcionario+motivado+rende+mais.shtm>> Acesso em 20 de outubro de 2013.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Atlas S.A., 2010.

MURRAY, Henry J. **Motivação e Emoção**. Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

RECINELLA, Roberto, 2005 <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-importancia-da-administracao/47954/>> Acesso em 16 de novembro de 2013.

SAMULSKI, D. **Psicologia do Esporte**. Barueri: Manole. 2002.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2006.

APÊNDICES

QUESTIONÁRIO

Este questionário é formado por 12 (doze) questões e visa analisar qual a importância da motivação para uma organização e para seus colaboradores demonstrando o quanto isso influencia para que a empresa seja um diferencial.

- ✓ Todas as questões devem ser respondidas respeitando o enunciado de cada uma.
- ✓ Por favor, não deixe questões em branco. Suas respostas ajudarão no alcance dos objetivos.

1. A qual faixa etária você pertence?

- () 18 a 25 anos
- () 26 a 35 anos
- () mais de 36 anos

2. Em relação ao nível de escolaridade, você se enquadra em:

- () Ensino fundamental completo
- () Ensino médio completo
- () Ensino Superior cursando ou completo

3. Você se considera uma pessoa motivada na empresa em que trabalha?

- () Sim
- () Não

4. Qual o nível de satisfação com as condições de trabalho da organização?

- () Insatisfeito
- () Pouco Satisfeito, poderia ser melhor
- () Satisfeito, apesar de deixar a desejar em alguns aspectos

5. Quanto ao horário de trabalho e incentivo da empresa, há facilidade em conciliar estudos e trabalho?

- () Não há como, pois, a empresa não incentiva e em geral tenho que fazer horas extras
- () A empresa não incentiva, porém, seu quiser, ainda consigo estudar por conta própria
- () Há facilidade, pois, de modo geral a empresa facilita

() Há total incentivo por parte da empresa que nos ajuda e flexiona nosso horário o quanto for necessário para termos melhor formação acadêmica

6. Sua satisfação em relação à igualdade de tratamento dentro da organização...

() Satisfeito, pois, todos recebem o mesmo tratamento e benefícios

() Pouco satisfeito, pois, todos recebem o mesmo tratamento, mas, os benefícios praticamente não existem

() Insatisfeito, pois, há alguns privilegiados, enquanto outros são esquecidos

7. O que falar da satisfação com a gestão e sistemas de gestão dentro da organização? *Aptidão da liderança para conduzir a organização (estabelecer objetivos, acompanhar passo a passo cada setor da empresa e monitorar o andamento dos processos...)*

() Insatisfeito, pois, a diretoria não faz acompanhamento algum e demonstra falta de conhecimento no assunto

() Pouco satisfeito, pois, a diretoria acompanha bem pouco o andamento dos projetos e processos

() Satisfeito, pois, acompanham na medida do possível e possuem um pouco de conhecimento

() Muito satisfeito, pois, a diretoria está sempre muito presente e possuem o conhecimento necessário

8. O que dizer do nível de conhecimento da direção em relação à Administrar/Liderar?

() Possuem grande conhecimento, e colocam em prática, pois, estudaram para isso

() Possuem conhecimento e praticam atitudes de líderes, apesar de nunca terem estudado para isso

() Não possuem conhecimento algum, porém, às vezes praticam atitudes de líderes

() Não possuem conhecimento algum e nem se interessam sobre saber o que é ser um bom líder. E conseqüentemente não colocam em prática uma boa liderança e boa administração

9. Você está satisfeito em relação à forma como a organização recompensa os esforços individuais?

() Não estou satisfeito, pois, não há recompensas

() Sim, estou satisfeito, mas, penso que poderia melhorar um pouco

() Sim, muito satisfeito. A empresa sempre nos recompensa da melhor maneira

10. O que dizer da satisfação com o desenvolvimento da carreira? Há oportunidade de crescimento?

() Muito satisfeito, pois, a organização oferece diversas oportunidades

() Satisfeito de certa forma, mas, acredito que deveriam melhorar o processo de escolhas...

() Insatisfeito, pois, não há plano de carreira.

() Muito insatisfeito, pois, essa empresa só valoriza o colaborador que vem de outra.

11. De que forma você acredita que o cliente é prejudicado se você estiver desmotivado? O quanto sua motivação influencia na satisfação do cliente?

12. Na sua opinião o que falta para que seu grau de satisfação nessa organização seja o mais alto possível?
