

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

**MICAELA ALVES DANTAS
THAIS SANTANA DOS SANTOS**

**A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO COMO FATOR DE SUCESSO NAS
ORGANIZAÇÕES: ESTUDO DE CASO NO RAMO HOSPITALAR**

**Aracaju – SE
2018**

**MICAELA ALVES DANTAS
THAIS SANTANA DOS SANTOS**

**A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO COMO FATOR DE SUCESSO NAS
ORGANIZAÇÕES: ESTUDO DE CASO NO RAMO HOSPITALAR**

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

Orientador: Prof. MSc. Maurício Cajazeira.

**Aracaju – SE
2018**

**MICAELA ALVES DANTAS
THAIS SANTANA DOS SANTOS**

**A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO COMO FATOR DE SUCESSO NAS
ORGANIZAÇÕES: ESTUDO DE CASO NO RAMO HOSPITALAR**

Trabalho de conclusão do curso apresentado à Faculdade Amadeus com requisito para aprovação final e obtenção do grau de bacharel em Administração.

MSc. Paulo Sérgio Melo dos Santos -Coordenador do curso

Msc. Maurício Cajazeira – Professor Orientador

Esp. Iêdo Flávio de Andrade Filho (Avaliador I)

Esp. Lângesson Lopes da Silva (Avaliador II)

Aprovado(a) com a média _____

Aracaju(SE) ____ de _____ de _____

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus por nos permitir em ingressar no meio acadêmico e nos conceder saúde, força, foco, fé e sabedoria para superar as dificuldades, não somente nos últimos anos como universitárias, mas em todo momento.

Agradecemos aos nossos pais por sempre acreditar em nossos sonhos, por cada palavra de conforto, amor, incentivo e todo apoio incondicional e também por nunca permitir que nossos sonhos fossem interrompidos por qualquer dificuldade. Nossa infinita gratidão as nossos amigos e parentes, em especial às nossas amigas Juliana Porto e Maria lasmin que sempre estiveram lado a lado durante essa longa jornada.

Agradeço ao meu namorado e eterno amigo Marcel Andrade, por toda atenção, assistência, paciência, compreensão, conhecimento e apoio moral compartilhado.

Agradecemos ao professor MSc. Maurício Cajazeira pela orientação, apoio e confiança durante essa trajetória. Agradecemos também a faculdade por proporcionar um ambiente agradável e amigável.

E por fim, agradecemos a todos que direta e indiretamente fizeram parte da nossa formação acadêmica e o nosso sincero obrigada.

***“Os dias prósperos não vêm por acaso;
nascem de muita fadiga e persistência”.***

Henry Ford

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 MOTIVAÇÃO E TEORIAS	10
2.1.1 Motivação interna e externa	11
2.1.2 Teoria motivacional de Maslow	11
2.1.3 Teoria motivacional de Herzberg	11
2.2 MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	12
2.2.1 O comprometimento na organização	13
2.2.2 A importância da comunicação na organização	15
2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL.....	15
2.4 FATORES MOTIVACIONAIS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	17
2.4.1 A hierarquia das necessidades	18
2.4.2 Necessidades e característica da pirâmide de Maslow.....	18
2.4.3 Qualidade de vida na organização.....	19
3 METODOLOGIA.....	20
3.1 Objeto de estudo.....	21
3.2 Tipo de pesquisa.....	21
3.3 Sujeito de pesquisa.....	22
3.4 Universo da população	22
3.5 Plano amostral da pesquisa	23
3.6 Técnicas de coleta de dados.....	23
3.7 Pré-teste.....	23
3.8 Variáveis de estudo	24
3.9 Técnicas estatísticas utilizadas	24
3.10 Caracterização da amostra	24
4 ANÁLISES DOS RESULTADOS	27
4.1 Questões norteadoras e resultado	27
4.2 Levantamento, análise e discussão dos resultados	28
REFERENCIAS	36

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário respondidos pelos colaboradores	36
Apêndice B – Questionário respondido pelos gestores.....	38
Apêndice C – Tabulação dos questionários dos colaboradores.....	40
Apêndice D – Tabulação dos questionários dos gestores.....	43

LISTA DE FIGURAS/ GRÁFICOS

Fgura 1 Pirâmide de Maslow	17
Figura 2 Estrutura organizacional	25
Gráfico 01 Nível de satisfação dos funcionários	28
Gráfico 02 Fatores que levam a desmotivação dos colaboradores.	29
Gráfico 03 Fatores decisivos que levam a motivação na organização.	30
Gráfico 04 Comprometimento dos funcionários com a organização.....	32
Gráfico 05 Influência da cultura organizacional.	33
Gráfico 06 Qualidade de vida dentro da organização.....	34

1 INTRODUÇÃO

No início o ser humano era motivado por meio de sobrevivência, porém com o crescimento e maior exigência da sociedade quanto à qualidade da prestação de um produto/serviço, faz-se necessário nos tempos atuais que as empresas deem mais ênfase na motivação dos seus colaboradores, para que assim, entregue o que desejam seus clientes. Com o desenvolvimento da tecnologia, foi possível perceber os ganhos na produtividade da administração nas organizações, mesmo sabendo que atender as expectativas da clientela é um fator essencial para determinar a manutenção ou não de uma empresa na competição globalizada por mais clientes, nota-se, que o capital humano (colaborador), pode ser o diferencial que a coloque em destaque sobre as demais.

É importante ressaltar que foi possível identificar melhores resultados nas organizações, sendo então de suma importância potencializar o desempenho dos funcionários.

O capital fornecido diretamente pelos recursos humanos (colaboradores) precisa expor um desempenho elevado às demais organizações, sendo fundamental mantê-los motivados no intuito de que obtenham o desenvolvimento adequado e de qualidade em suas atividades. É por isso, que a motivação tem sido um fator frequente nos estudos na área organizacional.

O estudo da motivação leva em consideração que os indivíduos precisam de motivos para desempenhar continuamente suas atividades tanto na vida pessoal quanto na profissional, e que sua incoerência leva a fatores que contribuem para alta rotatividade dos colaboradores nas empresas (CABRAL, 2014).

A motivação no trabalho é um tema que causa interesse e preocupação aos gestores. Alguns indivíduos consideram a motivação como efeito da ausência de princípios tradicionais, já outros a redução da motivação seria devido a alguns acontecimentos que são inerentes a função em que os colaboradores executam, como, por exemplo: demandas excessivas a um único colaborador; exigências elevadas; receios relacionados a falhas, desemprego; desconto em folha de pagamento, dentre outros (MORIN, 2009).

Partindo da ideia acima exposta, foram constatado que para realizar suas atividades no trabalho é necessário que o colaborador seja motivado pela organização, desse modo, possivelmente, suas atribuições serão executadas de

forma satisfatórias, o que promoverá o sucesso da organização, ou seja, o alcance dos objetivos propostos.

A realização do presente trabalho justifica-se pela grande relevância representada pela motivação para o alcance dos objetivos, metas, regras e sustentabilidades das organizações no mercado concorrencial global.

O objetivo geral deste estudo foi o de identificar a importância de manter os colaboradores motivados para que as organizações obtenham sucesso. Em termos específicos, buscou-se perceber o nível de satisfação dos colaboradores; verificar a qualidade de vida dos colaboradores dentro da organização; analisar os fatores que contribuem na motivação dos colaboradores; averiguar os fatores que levam os colaboradores a desmotivação.

O estudo da motivação tem como finalidade analisar o que estimula e determina o comportamento dos indivíduos, isto é, necessidades, tendências e valores, têm também como o objetivo a reação que estimula a vida efetiva de um individual tal como stress e emoções. Sendo assim, os gestores desejam ter seus funcionários motivados com seu trabalho, com sua equipe e acima de tudo satisfeita com a organização (MORIN, 2009).

Diante do contexto que fora acima apresentado, surgem as seguintes questões norteadoras: As recompensas podem motivar seus colaboradores? Funcionários motivados é sinal de uma boa produtividade? A motivação realmente é um fator de sucesso nas organizações? A ausência da motivação é prejudicial no desempenho do colaborador? A problemática da pesquisa reside onde atualmente as organizações vêm enfrentando a falta de motivação no ambiente de trabalho.

O presente estudo encontra-se dividido em sete capítulos. Inicialmente são apresentados os principais conceitos e características da motivação. No capítulo seguinte, é apresentado como funciona a cultura organizacional. Já no terceiro capítulo, é abordada a importância da motivação, e produtividade no trabalho. No quarto capítulo, a essência do presente trabalho, é apresentada os cenários, características, e desafios sobre a importância do papel que a motivação deve ter para uma boa produtividade nas organizações. O quinto capítulo irá abordar a metodologia onde tem uma pesquisa de caráter exploratória, quantitativa, qualitativa e bibliográfica. No sexto capítulo será abordado à coleta e análise de dados, e o resultado da

pesquisa. Por fim, o sétimo capítulo irá tratar sobre as considerações finais e o viés que o trabalho obteve para a organização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O presente estudo tem como tema “A importância da motivação como fator de sucesso nas organizações” buscando apresentar uma visão crítica da leitura existente referente à motivação na organização. Com isso, apresenta os seguintes tópicos:

- Motivação e Teorias;
- Motivação e Satisfação no Trabalho;
- Cultura Organizacional, Diversidade e Socialização;
- Fatores Motivacionais Dentro da Organização

Os tópicos que serão abordados neste capítulo tem o intuito de destacar a importância que a motivação possui dentro da organização com seus colaboradores.

2.1 MOTIVAÇÃO E TEORIAS

A motivação pode ser definida como o direcionamento e persistência de desempenho. Esse desempenho evidencia atitudes ações positivas ou negativas em relação às metas almejadas, ou seja, a motivação é qualquer esforço direcionado dentro de cada pessoa pela qual elas buscam alcançar determinado objetivo. Segundo Morin (2009), os parâmetros fundamentais que servem de definição para motivação podem ser destacados:

- a) A motivação é definida como um fato individual: cada indivíduo é único e consideram os conceitos maiores;
- b) A motivação é determinada, normalmente como propósito: considera que esteja sob controle do trabalhador e conduta que é inspirado pela motivação são considerados como escolha de ação;

- c) A motivação é heterogênea: as causas de maior relevância são: o que condiciona os indivíduos ativos (estímulo) e o esforço de cada pessoa para aderir comportamento desejado (escolha comportamental);
- d) A finalidade das teorias da motivação é prever comportamento: a motivação não é hábitos em si muito menos desempenho, a motivação expõe a conduta e as forças internas e externas que dominam o desempenho de cada pessoa.

2.1.1 Motivação interna e externa

A motivação interna está ligada a recompensas mentais, por exemplo, a oportunidade de utilizar as competências de alguns indivíduos, no sentido de estímulo e efeito, de reconhecimento positivo ou uma admiração.

A motivação externa estar relacionada a recompensas intangíveis ou materiais, por exemplo, benefícios extras, remuneração e seguro de vida, entre outros. Princípios, costumes, necessidades e metas são intimamente relacionados que forma o ciclo da motivação humana (OTÁVIO, 2007).

2.1.2 Teoria motivacional de Maslow

A teoria da motivação de Maslow desempenhou uma grande influência no âmbito da Administração. Associa-se especialmente este pesquisador com a famosa pirâmide das necessidades. Maslow em nenhum momento sugere uma pirâmide, mas sim uma hierarquia de necessidades que ele considerou “holografia hierárquica”, ou seja, um conjunto de necessidade invisível (MORIN, 2009).

Segundo Spertor (2006), a satisfação das necessidades humanas é significativa para a saúde física e mental das pessoas, visto que elas estão dispostas em uma organização que inclui necessidades físicas, sociais e psicológicas.

A satisfação das necessidades de segurança é definida como um descanso, uma tranquilidade, um relaxamento ao mesmo tempo a satisfação da necessidade de crescimento é demonstrada como um entusiasmo, como um alto equilíbrio (MORIN, 2009).

2.1.3 Teoria motivacional de Herzberg

Existem dois elementos que são importantes para compreender as atitudes e o desempenho das pessoas no ambiente de trabalho: os elementos da higiene e os elementos de motivacionais. Os fatores de higiene abrangem a remuneração, as condições de serviços, o vínculo com os companheiros, a maneira de administração, a igualdade e o direito dos padrões organizacionais, o envolvimento de decisão, a percepção de direção. O fator da higienização equivale uma vida de princípios, fornecerem as necessidades básicas como: fisiológicas, segurança e as necessidades de amor. Eles consistem em sinalizar o surgimento de problema de saúde e de desempenho no trabalho, sem o interesse dos colaboradores pelo trabalho. Os fatores de motivação estão ligados à própria função: a importância pelo próprio serviço, oportunidade de desenvolver e de executar no seu serviço, as obrigações e capacidades de crescimento na organização são exemplo disso. Os fatores de motivação incentivam o interesse dos colaboradores ao estimular as necessidades de melhoria, tal como as necessidades de desenvolvimento, de perder e de avanço (MORIN, 2009).

Já para Spector (2006), a teoria de Herzberg afirma que a motivação é a inspiração para fluir bons resultados no ambiente de trabalho. Com isso, as necessidades dividem-se em dois tipos, fisiológica e as que são associadas a um nível mais elevado, na capacidade única dos humanos para o crescimento psicológico. Os fatores do trabalho são de suma importância para as necessidades de desenvolvimento estão denominados estímulo onde envolve a realização, retribuição, responsabilidade e a natureza do trabalho em si. As perspectivas dos trabalhadores são denominadas aos fazeres higiênicos, onde abrange a remuneração, fiscalização, colegas de trabalho e políticas organizacionais. Para Herzberg, o método de estimular os colaboradores é ofertar níveis oportunos de elementos de incentivo, visto que o fator de higiene não proporciona o estímulo, não interessa o quanto eles sejam aptos.

2.2 MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A motivação é normalmente definida como uma condição interna que estimula o indivíduo atribuir determinados padrões e costumes. Vista por um entendimento, ela tem a ver com intensidade, direção e persistência de um hábito em um longo período. A direção aborda a escolha de determinados hábitos particulares dentro de uma sequência de comportamentos prováveis. A intensidade aborda o estímulo que um indivíduo desempenha no ato de um encargo. Se for dada a um colaborador a tarefa de varrer um chão, ele é capaz de se esforçar e varrer com força e depressa ou não se esforçar e varrer lentamente. A persistência refere-se ao frequente empenho em um determinado tipo de comportamento durante um devido período (SPECTOR, 2006).

Ainda Spector (2006), os colaboradores podem fazer horas extras com finalidade de realizar as tarefas que eles encontram motivados em fazer. Vista por outro modo, a motivação trata de conseguir ou atingir determinados objetivos, ou seja, a motivação resulta dos desejos, necessidades ou vontade. Alguns indivíduos são bastante motivados a receber dinheiro e acredita que esse grau de motivação é capaz de atingir o desempenho para a tal conquista.

Já Chiavenato (2006), apresenta meios que podem levar a satisfação dos indivíduos no trabalho:

- a) O ambiente agradável pode tornar os indivíduos mais realizados e interessados com suas tarefas eliminar a rotina e o tédio;
- b) Dar oportunidade de crescimento, pagar com justiça, dar direitos, ou seja, pagar salários justos, ter benefícios de acordo com as necessidades e orçamentos de cada indivíduo;
- c) Adaptar os indivíduos de acordo com suas habilidades, desempenhos e interesses;
- d) Traçar cargos para tornarem satisfeitos e desafiadores.

2.2.1 O comprometimento na organização

A vida dos indivíduos representa infindades de interações com outros indivíduos e com organização. O ser humano é acima de tudo comunicativo e participativo, não vive separadamente, devido aos seus limites particulares, as pessoas são obrigadas a auxiliar umas às outras, estabelecendo regras para alcançar determinados objetivos que o trabalho individual isolado não é capaz de atingir (CHIAVENATO, 2006).

Ainda em Chiavenato (2006), a organização é um conjunto de funções ordenadas de duas ou mais pessoas, ou seja, a cooperação entre elas é de extrema importância para a existência da organização.

O comprometimento no trabalho é um esforço que leva uma pessoa a ações oportunas para a conquista de diversos objetivos. São inúmeros pontos propostos através do compromisso com o trabalho. Pode ser que o indivíduo olhe a organização o sindicato, a profissão, a equipe, o superior imediato, suas metas pessoais ou a carreira (MORIN, 2009).

Ainda de acordo com Morin (2009), qualquer que seja o objetivo proposto, o comprometimento é um conceito tridimensional que engloba o comprometimento afetivo, o comprometimento normativo. O comprometimento é afetivo quando a pessoa se identifica com o alvo de seu comprometimento (por exemplo: com a organização, com o sindicato) e está prestes a dar seu melhor para garantir a continuidade de seu vínculo com esse alvo. Com frequência, esse tipo de comprometimento pode aumentar quando a pessoa é motivada intrinsecamente.

O comprometimento com a permanência é o comprometimento que leva o indivíduo a achar que os custos relacionados ao fato do profissional possivelmente romper o vínculo entre a pessoa e o alvo que direciona. Esse tipo de comprometimento pode derivar do medo da pessoa de perder o que já investiu no alvo (por exemplo: tempo, dinheiro) ou da falta de perspectiva de recolocação caso o vínculo entre o indivíduo e seu alvo venha a se romper. Por fim, o comprometimento assume uma forma normativa quando a pessoa se sente moralmente obrigada a manter o vínculo com o alvo. Esse tipo de comprometimento se desenvolve quando o indivíduo: interiorizou, por intermédio de processo de socialização, as normas que se referem às condutas adequadas ante o alvo ou quando ele colhe benefícios que implicam um dever de reciprocidade (MORIN, 2009).

2.2.2 A importância da comunicação na organização

A comunicação é essencial em qualquer esfera, principalmente no ambiente de trabalho. A comunicação na organização retrata uma união de estratégias que tem como finalidade aperfeiçoar ou gerar uma boa imagem para a organização, e com o passar do tempo permanecer mais ligada com o público sejam eles funcionários, fornecedores ou consumidores (MOREIRA 2011).

Segundo Buenos (2010), relatar que a comunicação além de envolver a organização, é necessária ser vista como um processo estratégico. É de suma importância incluir a comunicação como prioridade nas estratégias empresariais, com isso teria um papel importante na busca da eficácia, na comunicação com os públicos de interesse e no andamento de planos e ações que trazem vantagens competitivas para a empresa.

Já Kunsch (2009), ressalta que a aprendizagem sobre mudanças na empresa em especial as mudanças estratégicas, a comunicação é fundamental para que um processo possa ser bem sucedido.

Para Marchiori (2006), uma conversa madura e aberta com os gestores e com a alta administração, proporciona um olhar diferenciado para a comunicação interna e também é possível mudar o comportamento organizacional aos funcionários quando representa uma realidade que requer esse tipo de ação.

2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional não é uma rede de comportamento concreto, mais sim um conjunto de valores compartilhado por todos os membros da organização, essa cultura é onde também diferencia uma organização de todas as outras (CARLOS, 2004).

Toda organização possui sua cultura organizacional, com isso, conseguem resolver todo tipo de conflito que nela existir, como: adaptação à nova organização, problemas de relacionamento, dificuldades no processo e entre outros conflitos que venham ocasionar falhas no processo. A cultura organizacional possui um elemento simples onde deixa muito claro e fácil a comunicação no grupo que é a linguagem.

Cada grupo desenvolve sua própria linguagem onde muitas das vezes para outro grupo não terá muita importância (MAXIMIANO, 2009).

2.3.1 Características da cultura organizacional

A cultura organizacional representa a maneira que cada organização sabe lidar com seu clima organizacional. É um conjunto de hipóteses, valores, costumes, mitos, histórias, comportamentos e outras mudanças que tomadas juntas, representam modo específico que cada organização trabalha (CHIAVENATO, 2006).

Ainda com Chiavenato (2006), aponta algumas características da cultura organizacional. A regularidade no comportamento, onde a comunicação entre membros é representada por uma linguagem comum, vocabulários próprios, normas relacionadas ao comportamento e respeito:

- a) As normas são padrões de comportamento que envolve diretrizes sobre a forma de realizar as obrigações;
- b) Valores dominantes são os valores mais importantes que a organização solicita e espera que seus membros compartilhem como qualidade no produto/ serviço, com baixa deficiência e uma elevada eficiência;
- c) Filosofia é uma política que alega valores a respeito de como o colaborador ou clientes devem ser tratados;
- d) Regras são diretrizes estabelecidas e relacionadas com costumes na organização, ou seja, os novos integrantes necessitam conhecer as normas para serem acatadas na organização;
- e) Clima organizacional é o afeto transmitido pelo local físico, como os integrantes conversam como os indivíduos lidam com os outros, clientes, fornecedores etc.

2.3.2 Diversidade e Singularidade cultural

Existem diversas maneiras de se resolver conflitos na convivência e adaptação ao ambiente externo produzindo vários tipos de culturas. A diversidade cultural é a representação de diferentes culturas, tais como costumes, modelo da organização familiar, religião e política. Todos os povos e sociedades encaram os mesmo

problemas, entretanto com abordagem e recursos totalmente diferente (MAXIMIANO, 2009).

2.3.3 Socialização na organização

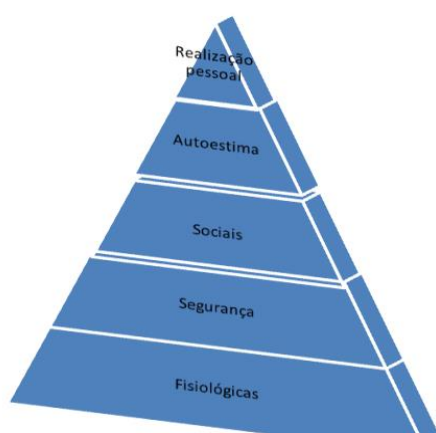
Socialização organizacional é um processo de sustentação e representação de grupo e de indivíduo dentro de um sistema, onde são unidos por obrigações por meio de direitos e deveres aceitos e praticados entre si e tem como foco receber e adaptar novo funcionário a seus valores, a cultura organizacional e ao comportamento do mesmo dentro da organização (CARLOS, 2004).

Já para Maximiano (2009), a socialização é um processo no qual o indivíduo passa a conhecer e aprender como funciona a cultura da organização. Assim que o novo membro do grupo chega, ele é aculturado, onde aprende as normas da organização. Em sua maioria, acontece de forma contrária o recém- membros transmitem seus conhecimentos, hábitos e valores aos grupos já existentes.

2.4 FATORES MOTIVACIONAIS DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

A motivação é um fator muito importante para os colaboradores e com isso, merece um grande destaque. A motivação é algo de dentro para fora, ou seja, seu gestor não pode motivar seu colaborador, porém, pode ser feito algo no ambiente e que ele exerce, pois poderá influenciar na sua produtividade. Bergamini (1990).

Pirâmide das necessidades



Fonte: Pirâmide da teoria das necessidades. Elaborado pelas autoras (2018).

Otávio (2007) relata que tais necessidades devem ser supridas primeiramente no alicerce das necessidades escritas, ou seja, as necessidades fisiológicas são as

iniciantes do processo motivacional, porém, cada indivíduo pode sentir necessidades acima das que está executando ou abaixo, o que quer dizer que o processo não é engessado, e sim flexível. O ser humano é motivado através das suas necessidades onde são supridas de maneira hierárquica. A pirâmide acima foi organizada da seguinte maneira.

Segundo Sayles (1975), um dos problemas centrais que existe na organização é saber motivar os funcionários para alcançar os objetivos principais na organização. No meio familiar, na sociedade ou em qualquer outro local, isso pode até ser algo fácil de fazer. Porém, para inúmeras empresas, motivar seus funcionários é uma tarefa bastante complicada.

2.4.1 A hierarquia das necessidades

As necessidades dos seres humanos seguem uma hierarquia, ou seja, uma ordem de valores a serem alcançadas. Significa que no momento em que o sujeito realizar uma necessidade logo irá surgir outra em seu lugar, pedindo que as pessoas busquem maneiras para satisfazer. A hierarquia das necessidades expõe que somente quando o sujeito consegue alcançar as necessidades de certo nível inferior é daí que surgem outras necessidades de níveis maiores, quando se consegue alcançar tal necessidade ela deixa de ser um meio motivacional (OTÁVIO, 2007).

Ainda para Otávio (2007), necessidade são forças dinâmicas e persistem em querer provocar comportamento, diversas vezes que surge uma necessidade, rompe-se um estado de equilíbrio, provocando uma tensão, insatisfação, desconforto e desequilíbrio. Com esse estado, o sujeito começa a ter ações para descarregar aquela tensão ou de livrá-lo do desconforto e do desequilíbrio. Com um comportamento eficaz, o sujeito encontra-la a satisfação das necessidades, o organismo volta ao estado de equilíbrio anterior, à sua maneira de ajustar ao ambiente de maneira cíclica.

2.4.2 Necessidades e característica da pirâmide de Maslow

De acordo com a pirâmide de Maslow as necessidades e características apresentadas são as seguintes:

Fisiológicas: Entendem as necessidades de alimentar, repousar, abrigar compreendem as necessidades de alimentação, sono e repouso, abrigo, desejo sexual etc;

Segurança: Segurança ou estabilidade. O sujeito busca condições de trabalho segura;

Sociais: Aquela necessidade de interação ou amizades, o ser humano como um ser que social, necessita de outro ser para gerar uma interação;

Auto-realização: Necessidade Humana, onde se encontra no topo da pirâmide de Maslow. É citado como exemplo: um trabalho criativo e de auto desenvolvido.

2.4.3 Qualidade de vida na organização

A qualidade de vida tem como objetivo principal motivar as pessoas da organização, estudando as necessidades humana e que obtém como realização de vida. Entende-se sobre qualidade de vida um “agrupamento de equilíbrio e harmonia de acontecimento nos níveis: saúde, trabalho, lazer, sexo, família, desenvolvimento religioso” (RAMOS, 1995).

Rodrigues (1994) relata que a qualidade de vida na organização tem sido bastante preocupante para o homem a partir do início da sua existência, com outros nomes em outros contextos, porém voltadas em ajudar ou trazer satisfação e um ambiente agradável para seus colaboradores para assim executar suas tarefas estabelecidas.

Segundo Chiavenato (2006), Qualidade de vida no trabalho (QVT) não são apenas as condições físicas de trabalho que importa, é necessário algo mais. As condições sociais e psicológicas também fazem parte do ambiente de trabalho, para atingir qualidade e produtividade, as empresas necessitam de pessoas com talento, habilidades, que estejam motivadas nas atividades que desempenham e que sejam gratificadas corretamente por seu esforço. Assim, a competitividade organizacional

passa necessariamente pela qualidade de vida no trabalho. Para atender ao cliente externo, não pode esquecer o cliente interno, mas para isso as organizações necessitam antes satisfazer seus colaboradores responsáveis pelo produto ou serviço ofertado.

Ainda com Chiavenato (2006), a QVT corresponde ao grau no qual os integrantes da organização são aptos a atender suas necessidades pessoais com o seu desempenho na organização. A QVT envolve vários fatores, tais como: a satisfação com o trabalho executado, possibilidades de crescimento na organização, reconhecimento pelos objetivos alcançados, salário satisfatório, receber benefícios, relacionamento humano dentro do grupo e do ambiente de trabalho, ambiente psicológico e físico de trabalho, direito de decidir, possibilidades de participar. A QVT não envolve somente os aspectos internos do cargo, como também todos os aspectos externos e contextuais. Ela também pode afetar nas atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade e flexibilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa abordará a metodologia utilizada para realização da pesquisa. Os métodos utilizados para a realização do presente estudo nos seguintes tópicos são: I-Objeto de estudo; II-Tipo de pesquisa; III-Sujeito de pesquisa; IV-Universo da população; V-Plano amostral da pesquisa; VI-Técnicas de coletas de dados; VII-Pré-teste; VIII-Variáveis de estudo; IX-Técnicas estatísticas utilizadas; X- Caracterização da amostra.

Com isso, para obter fortalecimento da amostra e da análise de dados foi considerado como parâmetro a tabela abaixo:

Quadro1- Amostra probabilística

Indivíduos	Margem de erro	Intervalo de confiança
-------------------	-----------------------	-------------------------------

100	10%	40% a 60%
300	6%	44% a 56%
500	5%	45% a 55%
1000	35	47% a 53%

FONTE: LUCIA, (2010), reelaborado pelas autoras.

3.1 Objeto de estudo

O presente estudo tem como objetivo geral analisar e entender a importância de manter seus funcionários motivados, sendo assim, o objeto de estudo será o Hospital Primavera que está localizado na Av. Ministro Geraldo Barreto Sobral, 2277. Bairro Jardins na cidade de Aracaju/ SE. Inaugurado em 18 de outubro de 2008, Dia do Médico, o Hospital Primavera é uma das unidades que compõem a Rede Primavera Saúde, juntamente com seis clínicas em Sergipe.

O hospital foi construído com a missão de trazer para a população de Aracaju e região, a evolução da qualidade da assistência multiprofissional, aliada a um atendimento humanizado. Conta com 126 leitos, oito salas cirúrgicas, centro de oncologia, urgência 24h com Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ortopedia, Cardiologia e Pediatria. Há ainda duas UTIs, uma clínica e outra cirúrgica, cada uma delas com 10 leitos e uma área de Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) distribuída em três pavimentos. O hospital dispõe de corpo clínico qualificado, com especialidades médicas necessárias ao tratamento proposto. Além disso, o Hospital Primavera conta com um heliponto e amplo estacionamento.

3.2 Tipo de pesquisa

Esta pesquisa caracteriza-se como pesquisa descritiva, onde teve o objetivo de relatar como o reconhecimento profissional pode influenciar na motivação dos funcionários na organização, dessa forma observa-se que a pesquisa descritiva analisa os fatos compreendendo a situação (LAKATOS, 2009).

Foi realizada também a pesquisa bibliográfica com a finalidade de complementar a teoria da motivação, onde teve fundamento para a pesquisa livro de autores destacados (GONÇALVES 2014).

Além disso, a pesquisa foi realizada através de dados quantitativos, uma vez que foi aplicados questionários com perguntas fechadas para a coleta de dados numéricos onde foi efetuada uma análise simples sobre os objetivos apresentados, a pesquisa também é de caráter qualitativo onde vai identificar vários critérios para a identificação dos resultados (GONÇALVES 2014).

3.3 Sujeito de pesquisa

O campo onde foi feita a análise de dados foi o Hospital Primavera, no qual possui no setor administrativo 87 colaboradores, sendo 12 funcionários do setor contas a pagar, 34 do faturamento hospitalar, 6 da auditoria interna, 15 do same, 6 setor da qualidade, 4 do setor jurídico e 10 do setor financeiro. Sendo o principal objeto de estudo o setor do faturamento, participando da pesquisa 3 gestores composto por 3 mulheres, onde somente um 1 é graduada, sendo que as demais possuem nível superior incompleto. Participaram da pesquisa 17 colaboradores do faturamento sendo homens e mulheres com superior completo e também com o ensino médio completo com faixa etária entre 18 a 45 anos.

3.4 Universo da população

O universo deste trabalho foram 50 funcionários que representa 100% dos colaboradores do setor do faturamento. Destes, participaram da pesquisa 20 que corresponde a 40%. Além destes, compõem também os 3 gestores da empresa que corresponde a 100% da direção que responderam os questionários, com faixa etária de 26 a 43 anos, onde foi questionado sobre a motivação no trabalho. A pesquisa foi realizada em Aracaju/SE, entre setembro e outubro de 2018.

3.5 Plano amostral da pesquisa

Com o objetivo de alcançar dados consideráveis da pesquisa de campo, foram aplicados questionários aos funcionários e gestores com perguntas fechadas com o tema apresentado. Para isso, foram elaborados dois tipos de questionários e direcionados a grupo específico de pessoas.

3.6 Técnicas de coleta de dados

O estudo foi realizado através de dados quantitativos e qualitativo, uma vez que foram aplicados questionários com perguntas fechadas para a coleta de dados numéricos onde foi efetuada uma análise simples sobre os objetivos apresentados.

3.7 Pré-teste

Para obter confiabilidade e segurança nos questionários aplicado, foi utilizado um pré-teste dos questionários para observar através do posicionamento dos entrevistados se as questões estavam de fácil entendimento e se os participantes teriam alguma dificuldade em responder, este questionário permitiu a autoras que as perguntas são direcionadas as pessoas que estão de acordo com os obtidos no objetivo do estudo.

Dividindo-se algumas amostras dos questionários foi possível notar que não houve dificuldade em responder segundo os entrevistados. Sendo assim, o recurso que foi utilizado para coletar as devidas informações necessárias estava sim aprovado para serem aplicados aos demais funcionários.

3.8 Variáveis de estudo

O presente estudo foi abordado o tema a importância da motivação como fator de sucesso nas organizações e teve como variáveis a motivação no ambiente de trabalho, relação de funcionário versus gestor e satisfação no trabalho.

3.9 Técnicas estatísticas utilizadas

A análise da coleta de dados tem como objetivo de avaliar a visão dos funcionários quanto à preocupação da organização direcionada ao tema. Os dados coletados foram analisados sistemicamente tabulados comparados com a realidade e teorias sobre o tema. Para obter um entendimento, os resultados foram representados através dos gráficos.

3.10 Caracterização da amostra

A pesquisa foi desenvolvida junto aos funcionários e gestores, sendo os participantes da pesquisa de ambos os sexos, diferentes faixas etárias escolaridade e profissões. O presente estudo foi realizado em um universo de 57 funcionários e 6 gestores pertencentes aos setor administrativo do Hospital Primavera do faturamento, com os gestores sendo 1 gerente administrativo, 1 gerente financeiro, 1 gerente comercial. É de suma importância ressaltar que para o levantamento de dados foram utilizados questionários que foram respondidos sem interferência das pesquisadoras, diante disso, foi possível observar diferentes opiniões sobre o mesmo tema.

A instituição objeto de estudo tem em seu planejamento estratégico as seguintes definições:

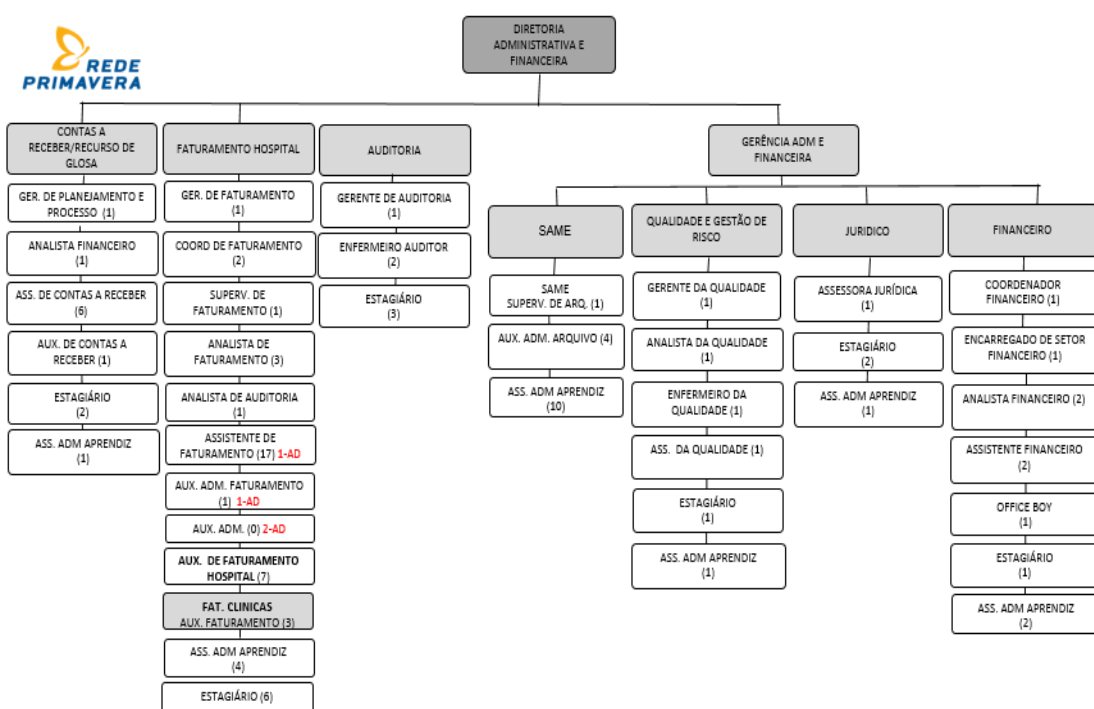
Missão: É uma instituição privada de assistência à saúde, comprometida com a segurança do paciente, voltada para a alta complexidade, qualidade e inovação.

Visão: Ser referência em assistência de alta complexidade na região nordeste, utilizando tecnologia avançada, desenvolvendo, atraindo e fidelizando talentos,

praticando os melhores conceitos em gestão operacional e econômico-financeira, tendo como extensão o ensino e a pesquisa.

Valores: Ética e transparência; Humanização, Empreendedorismo e inovação; Espírito de Equipe e Comprometimento; Segurança; Sustentabilidade.

3.11 Estrutura Organizacional



Fonte: Pesquisa de campo, relaborado pelas autoras (2018).

Recurso Humano

A área do RH tem como função ou departamento: uma unidade operacional com um grupo de pessoas que compõem o quadro organizacional, ou seja, são prestadores de serviços nas áreas de seleção, treinamento, recrutamento, remuneração, comunicação, higiene, benefícios, segurança no trabalho e etc. (CHIAVENATO, 2009).

- **Gerente:** Atua com gestão e administração do faturamento hospitala. A cobrança é um papel crucial na organização, faz conferência dos prontuários.

Responde pela cobrança efetiva aos convênios inadimplentes, acompanha processos e elaboração do desenvolvimento de gráficos evolutivos.

- **Coordenador:** Coordena o fluxo de notas fiscais, duplicatas e espelho das notas, analisa processos de cobrança, elaborar demonstrativos de faturamento, a fim de detectar informações para tomada de decisões junto a direção do hospital.
- **Supervisor:** Supervisiona a área do faturamento, controla as informações do serviço, como tipo, quantidade e valor que acompanha na vigência para calcular os impostos a serem lançados nas notas fiscais de venda do produto.
- **Analista de faturamento:** Emite e confere serviços que serão ou foram realizado. Faturamento produtos ou serviços garantir a conformidade das condições contratuais definidas.
- **Auxiliar de Faturamento (hospital):** Auxilia no cadastro de serviços utilizados pelos pacientes e a emissão dos lançamentos dos produtos ou serviços. Acompanha a liberação todas as solicitações para o faturamento.
- **Auxiliar de Faturamento (clínica):** Auxilia no cadastro de pacientes e no envio dos lançamentos das notas fiscais dos produtos e serviços de todas as clinicas que fazem parte da rede Primavera. Faz o acompanhamento da liberação de pedidos para o faturamento.
- **Jovem aprendiz:** Auxilia no manuseio do faturamento hospitalar.
- **Estagiário:** Auxilia nos serviços administrativos do faturamento hospitalar.

Ramo de atividade

Ao contrário do que muitos acreditam denominar o ramo de atividade é primordial para uma organização, pois é ai que deverá buscar um planejamento para abordar e entender qual a melhor forma para abordar o público alvo.

De acordo com o cadastro nacional da pessoa jurídica o hospital Primavera tem como ramo de atividade principal atendimento em pronto-socorro e unidades hospitalares para atendimento a urgências. Que trás como atividades secundárias:

- Atividades de atendimento hospitalar, exceto pronto-socorro e unidades para atendimento a urgências;

- Laboratórios clínicos;
- Serviços de tomografia;
- Serviços de diagnóstico por imagem com uso de radiação ionizante, exceto tomografia;
- Atividade médica ambulatorial restrita a consultas;
- Serviços de diagnóstico por registro gráfico - ECG, EEG e outros exames análogos.

4 ANÁLISES DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados da presente pesquisa. Foi escolhido o questionário como instrumento de coleta de dados, sendo planejado e preparado para obter as informações necessárias, respondendo os objetivos propostos, ou seja, medindo os níveis de motivação e satisfação dos colaboradores da organização. Em seguida mostrará a análise e a explicação dos resultados. Sendo assim, será desenvolvido da seguinte forma: cada tópico demonstrará os resultados obtidos através de tabelas ou gráficos e em seguida passa-se a análise dos mesmos.

4.1 Questões norteadoras e resultado

As questões que guiaram as investigações deste capítulo foram:

- a) As recompensas podem motivar seus colaboradores?
- b) Funcionários motivados é sinal de uma boa produtividade?
- c) A motivação realmente é um fator de sucesso nas organizações?
- d) A ausência da motivação é prejudicial no desempenho do colaborador?

Resultado

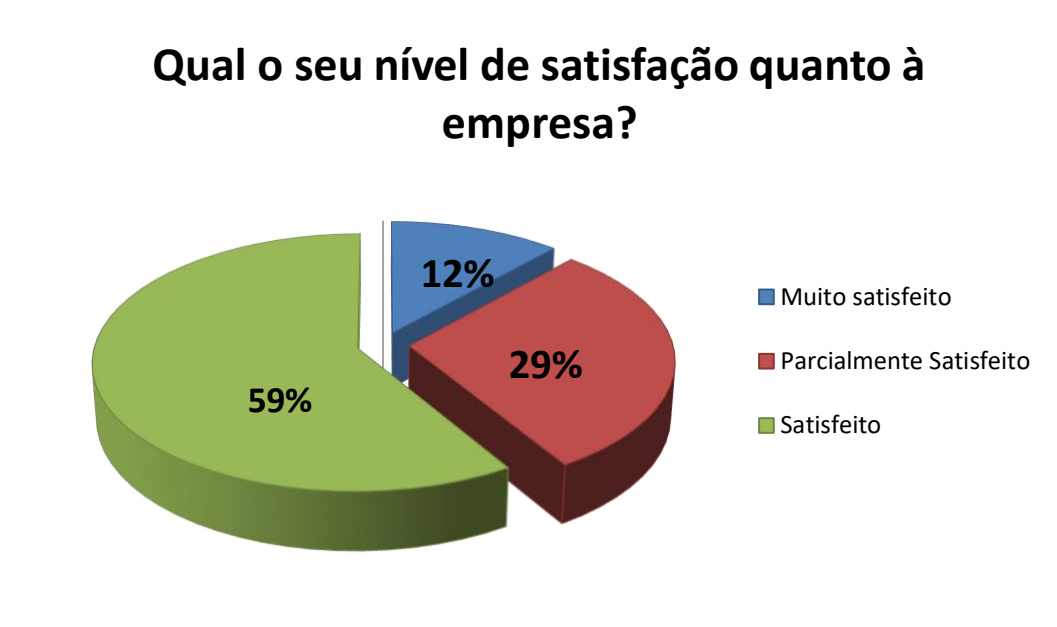
- a) Sim
- b) Sim
- c) Sim
- d) Sim.

4.2 Levantamento, análise e discussão dos resultados

De acordo com o desenvolvimento da metodologia, a organização possui 50 colaboradores do faturamento, no qual 40% deles participaram da pesquisa obtendo uma amostra considerável de 20 funcionários sendo que 3 deles são gestores. A grande parte dos entrevistados foi do sexo feminino, 70% possuem faixa etária entre 18 a 33 anos e o grau de escolaridade dominante equivale 70% do ensino médio.

4.2.1 Nível de satisfação dos funcionários.

Gráfico 1- Nível de satisfação dos funcionários



Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

A motivação interna está ligada a recompensas mentais, por exemplo, a oportunidade de utilizar as competências de alguns indivíduos, no sentido de estímulo e efeito, de reconhecimento positivo ou uma admiração. A motivação interna também está ligada a vontade que o colaborador tem de mudar seu comportamento para alcançar determinado objetivo (OTÁVIO, 2007).

O gráfico acima mostra as opiniões dos dezessete funcionários que responderam a pergunta sobre o nível de satisfação em relação à empresa. As respostas eram sugestivas e seguem as seguintes ordens: Muito satisfeito, satisfeito, parcialmente satisfeito e insatisfeito. Ao analisar os resultados nota-se que somente

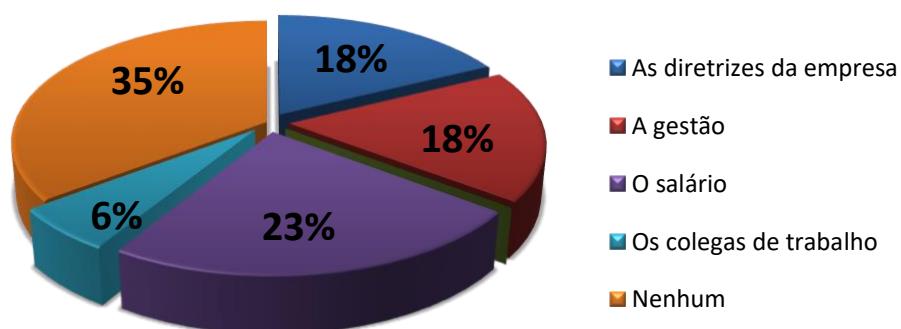
12% se sentem satisfeitos com a organização, 29% dos encontra-se parcialmente satisfeito, 59% relata está satisfeito e nenhum apresentou insatisfação em relação à organização.

Analisando o gráfico pode perceber que as grandes partes dos funcionários encontram-se satisfeito com a organização, sendo assim o gestor deve continuar reconhecendo o trabalho dos seus funcionários e motivando cada vez mais para que eles possam sempre trazer um resultado positivo para empresa.

4.2.2 Fatores que levam a desmotivação dos colaboradores.

Gráfico 2- Fatores que levam a desmotivação dos colaboradores.

O que mais desmotiva no ambiente de trabalho



Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

A motivação é um fator muito importante para os colaboradores e com isso, merece um grande destaque. Sendo assim, é algo de dentro para fora, ou seja, o gestor tem que esta sempre motivando seus colaboradores, pois a motivação poderá influenciar em sua produtividade, funcionário desmotivado a chance de ocasionar prejuízo na organização é maior (BERGAMINI, 1990).

O gráfico acima menciona o ponto de vista de dezessete colaboradores que responderam as questões sobre o que mais desmotiva o funcionário na organização. Sendo apresentada pergunta objetiva onde segue a ordem: diretrizes da empresa, a

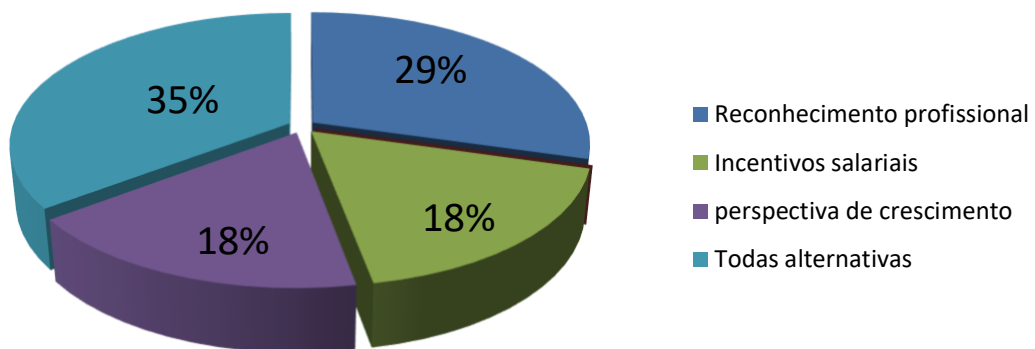
gestão, as condições de trabalho, o salário e os colegas de trabalho. Ao analisar os resultados nota-se que 18% dos colaboradores escolheram as diretrizes da empresa, 18% optou pela gestão, 23% disse que era o salário, 6% responderam que era os colegas de trabalho e 35% não optou por nenhum dos itens.

Ao analisar o gráfico percebe-se que a maior causa da desmotivação dos funcionários na organização é o salário. Desta forma, os gestores devem reconhecer mais o trabalho dos seus funcionários buscando pagar salário justo.

4.2.3 Fatores decisivos que levam a motivação na organização.

Gráfico 3- Fatores decisivos que levam a motivação na organização

Em sua opinião, qual fator decisivo para sua motivação?



Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Existem meios que levam o colaborador ao alcance da satisfação dentro da organização, como: um ambiente agradável, onde pode tornar os indivíduos mais realizados e interessados com suas tarefas, eliminando a rotina e o tédio, obtendo oportunidade de crescimento, oferecendo salários justos, disponibilizando benefícios de acordo com as necessidades e orçamentos de cada indivíduo, direcionando os mesmos de acordo com suas competências e traçando cargos para tornarem satisfeitos e desafiadores (CHIAVENATO, 2006).

A figura acima mostra a opinião de dezessete funcionários que responderam a pergunta sobre fator decisivo para motivação no trabalho. Sendo questões subjetivas, onde seguiam uma ordem: reconhecimento profissional, qualidade de vida, incentivos salariais, perspectiva de crescimento e todas as alternativas. Ao verificar os resultados percebe-se que 29% dos funcionários optaram pelo reconhecimento profissional, 18% diz que é o incentivo salarial, 18% aponta a perspectiva de crescimento e 35% escolheu todas as alternativas.

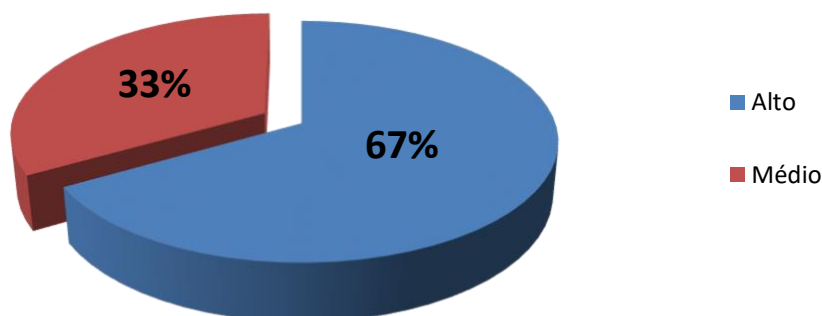
Analisando o gráfico, percebe-se que o fator decisivo para a motivação em sua maioria é o reconhecimento profissional. Profissional que tem reconhecimento profissional certamente trabalhará com bastante motivação.

Em seguida, colaboradores responderam que o incentivo salarial é um fator que leva a ser motivado na organização, isso é um sinal onde as pessoas daquela organização não trabalham apenas por dinheiro e sim, porque buscam o seu reconhecimento profissional. O restante relatou que todas as alternativas é um fator decisivo juntamente com a perspectiva de crescimento.

4.2.4 Comprometimento dos funcionários com a organização.

Gráfico 4-Comprometimento dos funcionários com a organização.

Qual Nível de comprometimento dos funcionários com a organização ?



Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

A organização é um conjunto de funções ordenadas de duas ou mais pessoas, ou seja, a cooperação entre elas é de extrema importância para a existência da organização. O comprometimento no trabalho é um esforço que leva uma pessoa a ações oportunas para a conquista de diversos objetivos (CHIAVENATO, 2006).

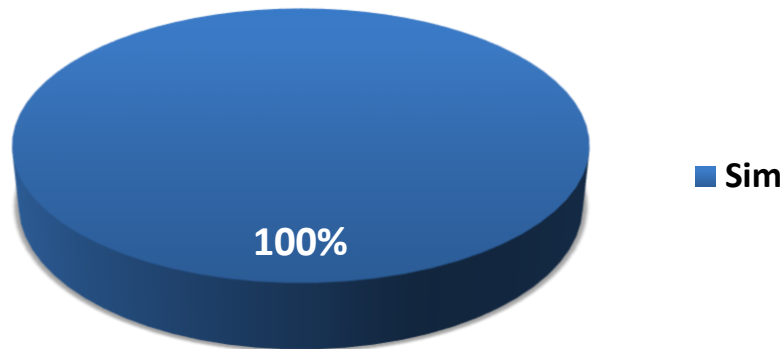
Conforme o gráfico acima, os dados coletados com os gestores, foram possíveis perceber o grau de comprometimento dos funcionários dentro da organização. Ao estudar o gráfico percebe-se que 67% obtêm um grau de comprometimento elevado e 33% possuem um médio comprometimento em relação ao assunto.

De modo geral é notório que grande parte dos funcionários possui um comprometimento forte com seus gestores. Onde buscam sempre concluir e atingir seus objetivos e metas no tempo estabelecido.

4.2.5 Influência da cultura organizacional

Gráfico 5- Cultura organizacional

A cultura organizacional da empresa tem participação na motivação dos funcionários?



Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Toda organização possui sua cultura organizacional, com isso, conseguem resolver todo tipo de barreiras que nela possa existir, com intuito de adaptar os colaboradores á nova organização, resolvendo problemas de relacionamento, dificuldade de entendimento no processo e entre outros conflitos que venham ocasionar na desmotivação do funcionário (MAXIMIANO, 2009).

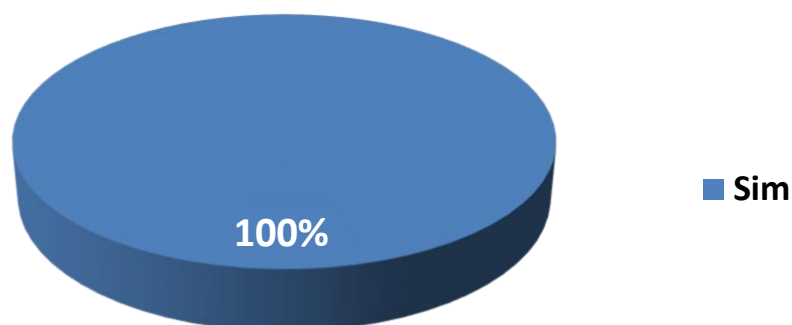
No gráfico acima, apresenta-se uma pergunta direcionada para os gestores, referente à influência que a cultura organizacional possui na motivação dos colaboradores. Onde 100% afirmaram que a cultura organizacional influencia sim na motivação dos colaboradores.

“A empresa busca sempre motivar seus colaboradores em busca de incentivo no meio organizacional, como por exemplo: palestras motivacionais, aniversariantes do mês, café da manhã e dentre outros”. (P. Rosilene, 45 anos, gerente do faturamento, superior completo).

4.2.6 Qualidade de vida dentro da organização.

Gráfico 6- Qualidade de vida dentro da organização.

A organização se preocupa com o bem-estar e a qualidade de vida dos funcionários?



Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

A qualidade de vida dentro da organização tem sido bastante preocupante para o homem a partir do início da sua existência, com outros nomes em outros contextos, porém voltadas em ajudar ou trazer satisfação e um ambiente agradável para seus colaboradores para assim executar as tarefas estabelecidas (RODRIGUES, 1994).

No gráfico acima, apresenta-se um questionamento direcionada aos gestores da organização, onde 100% afirmaram que se preocupam com o bem-estar e a qualidade de vida dos colaboradores.

Os gestores afirmaram que para organização ser o diferencial dentre as demais, faz-se necessário estudar os estímulos, no intuito de tornar o meio de trabalho prazeroso, ou seja, cuidar do bem-estar e da qualidade de vida dos colaboradores, proporcionando assim o alcance dos objetivos propostos pela organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi desenvolvido com a finalidade de perceber a importância da motivação como fator crucial na condução do sucesso das organizações, proporcionando a análise dos principais pontos forte e fracos da empresa em questão

a partir do ponto de vista e experiência individual dos seus colaboradores. De acordo com as informações prestadas pelos gestores e colaboradores, notou-se que os mesmos possuem uma relação produtiva, o que torna a jornada de trabalho leve. Em contrapartida, através da análise dos dados foi possível identificar que um fator que gera desmotivação é no tocante ao salário.

Desse modo, foi possível identificar também que os gestores precisam criar ações que visem o estímulo dos colaboradores a fim de tornar o ambiente de trabalho prazeroso, proporcionando o bem-estar e a qualidade de vida de todos, para que assim, a organização alcance seus objetivos.

A construção deste trabalho permitiu a identificação dos principais pontos que necessitam de uma maior atenção dos gestores para desenvolver um ambiente de trabalho saudável e equilibrado, bem como, os fatores que contribuem para a motivação de todos os envolvidos na organização. Assim, possibilitou também que as autoras aprofundassem o conhecimento sobre o tema pesquisado, tornando-as capazes de associar os conhecimentos teóricos obtidos em sala de aula à prática e ajudando-as também a desenvolver um melhor papel na vida profissional.

O Hospital Primavera contribuiu no desenvolvimento da pesquisa fornecendo condições necessárias para a elaboração da mesma e assim, viabilizando também oportunidades de futuras pesquisas relacionadas ao tema.

Sugere-se para a organização que serviu como sustentação para esse trabalho, investir em recursos motivacionais, visto que a grande parte dos colaboradores sente uma grande necessidade em ser motivado pelo meio organizacional, recomenda-se que seja feita uma implantação de recompensas financeiras, sendo assim, irá manter seus colaboradores satisfeitos e comprometidos com a organização. Esse método de recompensa necessita ser gerenciada de forma correta, para que sejam atendidas as necessidades tanto da empresa quanto dos colaboradores.

Desta forma, identificada a complexidade que é manter a motivação dos colaboradores numa organização, percebe-se a necessidade de explorar outras questões relacionadas ao tema que não foram aqui abordadas, como: a influência que o líder possui em motivar sua equipe e liberdade de expressão do colaborador com a organização.

REFERENCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação**. 3. Ed. São Paulo: Editora: Atlas, 1990.

BUENOS, W. C. **A comunicação empresarial estratégica**: definindo os contornos de um conceito. *Conexão-Comunicação e Cultura*, v.4, n.07, 2010.

CABRAL, G. **Motivação**. 2014. Disponível em: <http://www.brasilecola.com/psicologia/motivacao-psicologia.htm>. Acessado em 31 de outubro de 2018.

CARLOS, José Zanelli; EDUARDO, Jairo Borges-Andrade; Virgílio, Antonio Bittencourt Bastos. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano nas organizações**. -8. Ed. -3.reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

GONÇALVES, Hortência de Abreu. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 2. ed. São Paulo: Avercamp, 2014.

KUNSCHU, M. M. K. (Org) **Comunicação organizacional: linguagem, gestão e perspectivas**. São Paulo: saraiva, 2009

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Mariana de Andrade. **Metodologia científica**. 3. Ed.reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

LUCIA, Vera Novaes Provincial. **Metodos e técnicas de Pesquisa em Administração: Como elaborar um Trabalho de Pesquisa em administração**. São Cristovao: UFS, 2010.

MARCHORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul/SP: Difusão, 2006.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**. 5. ed. ver. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.

MOREIRA, T. S. O que é comunicação empresarial. Disponível em:<http://gerindoareputação.wordpress.com/2011/04/26-o-que-e-comunicação-empresarial-3/>Acesso em: 31out. 2018.

MORIN, Estelle M.; AUBÉ, Caroline. **Psicologia e gestão**. São Paulo: Saraiva,2009.

OTÁVIO, Rui B. Andrade; AMBONI, Nério. **Teoria Geral da Administração**: das origens às perspectiva contemporâneas. São Paulo: editora ltda, 2007.

RAMOS, C. Pedagogia **da Qualidade Total**. Rio de Janeiro. Qualitymark,1995.

RODRIGUES, M.V.C. **QVT: Evolução e Analise ao Nível Gerencial**. Vozes, Rio de Janeiro, 1994.

SAYLES, Leonardo R. & STRAUSS, George. **Comportamento Humano nas Organizações**. 1ª Ed. Ed. Atlas, São Paulo, 1975.

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

APÊNDICES

Apêndice A- Questionário Respondido Pelos Colaboradores (Modelo)

Este questionário será utilizado para fins acadêmicos correspondente ao TCC intitulado “A importância da motivação como fator de sucesso nas organizações”, sob a orientação do Prof. M.Sc. Maurício Cajazeira. Visando a aprovação final e obtenção

do grau de bacharel em Administração. É importante que responda com Maximo de honestidade, pois só assim será possível á organização apostar em uma melhora dos serviços que presta. Desde já agradecemos a colaboração. Garantindo total profissionalismo no us de duas contribuições.

Sexo?

() Feminino

() Masculino

Qual a sua faixa etária?

() 18 a 25 anos

() 26 a 33 anos

() 34 a 41anos

() mais de 41 anos

Grau de escolaridade

() Ensino fundamental

() Ensino médio

() Ensino superior

1- Quanto tempo está na função?

() Até 1 ano

() 1 a 4 anos

() 5 a 8 anos

() 9 a 12 anos

() Mais de 12 anos

2- O relacionamento com seus gestores podem ser considerados:

() Ótimo

() Bom

() Razoável

() Ruim

3- O que mais lhe desmotiva no ambiente de trabalho?

- As diretrizes da empresa A gestão
 As condições de trabalho O salário
 Os colegas de trabalho nenhum
 outros

4- Qual o seu nível de satisfação quanto à empresa?

- Muito Satisfeito Satisfeito
 Parcialmente Satisfeito Insatisfeito

5- Em sua opinião, qual fator decisivo para a sua motivação no trabalho?

- Reconhecimento Profissional
 Incentivos Salariais
 Qualidade de Vida
 Perspectiva de Crescimento
 Todas as Alternativas
 Outros

6- A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?

- Sempre Quase sempre
 Raramente Nunca

7- As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?

Sempre

Quase sempre

Raramente

Nunca

2. Você se considera exigente?

Sim

Não

3. Você determina prazos e deixa as pessoas concluírem no prazo estabelecido?

Sim

Não

4. Todas as pessoas da sua equipe têm tarefas? Atividades e papéis definidos?

Sim

Não

5. As atividades e papéis desenvolvidas na organização são definidas?

Sim

Não

6. De 0 a 10 quanto conhece o perfil e as competências das pessoas de sua equipe?

0 a 4

5 a 7

8 a 10

7. O feedback é algo comum da sua gestão?

Sim

Não

8. Você se sente uma peça fundamental para sua organização?

Sim

Não

9. Você considera que a sua equipe de trabalho aprende com os próprios erros?

Sim

Não

10. Como você caracteriza sua equipe

Ótimo

Bom

Razoável

Ruim

11. De 0 a 10 quanto você compartilha os planos e estratégias com sua equipe

0 a 4

5 a 7

8 a 10

12. Você utiliza de algum processo específico para dar feedbacks

Sim

Não

13. Seu feedback é estruturado?

14.

Sim

Não

15. O nível de comprometimento dos funcionários junto com a empresa é considerável

baixo

médio

alto

16. A cultura organizacional da empresa influencia na motivação dos funcionários?

Sim

Não

17. A organização se preocupa com o bem-estar e a qualidade de vida dos funcionários?

() Sim

() Não

Apêndice C - Tabulação dos dados do questionário respondido pelos colaboradores

Tabela 1 Gênero

Gênero	FA	FR%
Masculino	3	18%
Feminino	14	82%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 2-Escolaridade

Escolaridade	FA	FR%
Fundamental	0	0%
Médio	17	100%
Superior	0	0%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 3-Faixa Etária

Faixa Etária	FA	FR%
18 a 25 anos	5	29%
26 a 33 anos	10	59%
34 a 41 anos	2	12%
Mais de 41	0	0%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 4-Quanto tempo está na função?

Tempo de função	FA	FR%
Ate 1 ano	5	30%
1 a 4 anos	9	53%
5 a 8 anos	3	17%
9 a 12 anos	0	0%
Mais de 12 anos	0	0%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 5-O relacionamento com seus gestores podem ser considerados:

Relacionamento com o gestor	FA	FR%
Ótimo	6	35%
Bom	11	65%
Razoável	0	0%
Ruim	0	0%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 6- O que mais lhe desmotiva no ambiente de trabalho?

Desmotivação no trabalho	FA	FR%
As diretrizes da empresa	3	18%
A gestão	3	18%
As condições de trabalho	0	0%
O salário	4	23%
Os colegas de trabalho	1	6%
Nenhum	6	35%
Outros	0	0%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 7-Qual o seu nível de satisfação quanto à empresa?

Satisfação com a empresa	FA	FR%
Muito satisfeito	2	12%
satisfeito	10	59%
Parcialmente satisfeito	5	29%
Insatisfeito	0	0%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 8-Em sua opinião, qual fator decisivo para a sua motivação no trabalho?

Fator decisivo	FA	FR%
Reconhecimento profissional	5	29%
Qualidade de vida	0	0%
Incentivos salariais	6	35%
Perspectiva de crescimento	3	18%
Todas as alternativas	3	18%
Outros	0	0%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 9-A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?

Reconhecimento dos funcionários	FA	FR%
Sempre	10	59%
Quase sempre	7	41%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 10-As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?

Orientações do trabalho	FA	FR%
Sempre	6	35%
Quase sempre	11	65%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	17	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Apêndice D - Tabulação dos dados dos questionários respondidos pelos gestores

Tabela 1 Gênero

Gênero	FA	FR%
Masculino	3	100%
Feminino	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 2-Escolaridade

Escolaridade	FA	FR%
Fundamental	0	0%
Médio	2	67%
Superior	1	33%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 3-Faixa Etária

Faixa Etária	FA	FR%
18 a 25 anos	1	33%
26 a 33 anos	0	0%
34 a 41 anos	2	67%
Mais de 41	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 4- Você tem facilidade de passar/distribuir as atividades para os profissionais da sua equipe?

Distribuir atividades para profissionais	FA	FR%
Sim	2	67%
Não	1	33%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 5- Você se considera exigente?

Se considera exigente	FA	FR%
Sim	3	100%
Não	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 6- Você determina prazos e deixa as pessoas concluírem no prazo estabelecido?

Prazo estabelecido	FA	FR%
Sim	3	100%
Não	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 7-Todas as pessoas da sua equipe têm tarefas? Atividades e papéis definidos?

Papeis definido	FA	FR%
Sim	3	100%
Não	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 8- As atividades e papeis desenvolvidas na organização são definidas?

Divisão de atividades	FA	FR%
Sim	3	100%
Não	0	0%
Total	100	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 9- De 0 a 10 quanto conhece o perfil e as competências das pessoas de sua equipe?

Competências da equipe	FA	FR%
0 a 4	0	0%
5 a 7	2	67%
8 a 10	1	33%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 10- O feedback é algo comum da sua gestão?

Feedback da gestão	FA	FR%
Sim	3	100%
Não	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 11-Como você caracteriza sua equipe

Caracteriza sua equipe	FA	FR%
Ótimo	2	67 %
Bom	1	33%
Razoável	0	0%
Ruim	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 12-De 0 a 10 quanto você compartilha os planos e estratégias com sua equipe

Planos estratégicos	FR	FR%
0 a 4	3	100%
5 a 7	0	0%
8 a 10	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 13-O nível de comprometimento dos funcionários junto com a empresa é considerável

Comprometimento dos funcionários	FR	FR%
Baixo	0	0%
Médio	1	33%
Alto	2	67%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 14-A cultura organizacional da empresa fluência na motivação dos funcionários?

Motivação dos funcionários	FA	FR%
-----------------------------------	-----------	------------

Sim	3	100%
Não	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.

Tabela 15-A organização se preocupa com o bem-estar e a qualidade de vida dos funcionários?

Qualidade de vida	FA	FR%
Sim	3	100%
Não	0	0%
Total	3	100%

Fonte: Pesquisa de campo, 2018.