SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS
FACULDADE AMADEUS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ANTONIO HENRIQUE MOURA DOS SANTOS

A INFLUÊNCIA E A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO COMO UM FATOR PRODUTIVO NAS ORGANIZAÇÕES.

Aracaju – SE
2013

ANTONIO HENRIQUE MOURA DOS SANTOS

A INFLUÊNCIA E A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO COMO UM FATOR PRODUTIVO NAS ORGANIZAÇÕES.

Relatório cientifico apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de bacharel Administração.

Profª. M.Sc. Gisélia Maria Varela e Silva

Aracaju – SE
2013

ANTONIO HENRIQUE MOURA DOS SANTOS

A INFLUÊNCIA E A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO COMO UM FATOR PRODUTIVO NAS ORGANIZAÇÕES.

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

_____

Profª. M.Sc. Paulo Sérgio de Melo dos Santos

_____

Profª. M.Sc. Gisélia Maria Varela e Silva

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de _____.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, pois sem ele nada disso seria possível; aos meus pais Gilda Cristina Moura dos Santos por todo carinho e apoio creditados a mim e Antonio da Cruz Santos pelo incentivo e confiança. Agradeço também a meu irmão Carlos Henrique Moura dos Santos por toda compreensão em momentos decisivos; a minha orientadora Profª. M.Sc. Gisélia Maria Varela e Silva; aos companheiros que conheci nessa grande jornada. Em fim, todos os envolvidos direta ou indiretamente para a conclusão desse trabalho.

Aos meus pais pelo carinho,
atençãoe apoio em todo tempo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	**07**
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	**10**
2.1 Histórico da Empresa.....	**10**
2.2 Estrutura Organizacional.....	**10**
2.3 Mercado de Atuação.....	**11**
2.4 Missão, Visão, Objetivos e Valores, serviços.....	**12**
3 ASPECTOS CONCEITUAIS.....	**13**
3.1 Motivação.....	**13**
3.2 Produção.....	**14**
3.3 A Importância da Motivação Como Um Fator Produtivo.....	**16**
4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DE RESULTADOS	**19**
4.1 Atividade de Estágio	
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	**31**
APÊNDICES	**33**
APÊNDICE A- Título do Apêndice	**33**

LISTA DE FIGURAS/GRÁFICOS

Figura 01	**Satisfação com atual cargo na empresa**	**21**
Figura 02	**Tempo de trabalho na empresa**	**22**
Figura 03	**Tempo de trabalho no atual cargo**	**23**
Figura 04	**Possibilidade de crescimento dentro da empresa**	**24**
Figura 05	**Qualidade X quantidade de trabalho**	**25**
Figura 06	**Estratégias utilizadas para atender as expectativasmotivacionais dos colaboradores**	**26**
Figura 07	**A influência da motivação no desempenho dos trabalhadores**	**27**
Figura 08	**A remuneração como um fator motivacional**	**28**
Figura 09	**As recompensas como um adicional motivacional**	**29**
Figura 10	**A motivação e sua influência na produtividade**	**30**

1 INTRODUÇÃO

Esse trabalho visou buscar e mostrar formas de solucionar um dos maiores problemas vividos por empresas de várias partes do mundo, algo cada vez mais comum no dia-a-dia dessas instituições: a motivação do funcionário. Mas afinal de contas o que é motivação, e como ela pode ser benéfica à instituição? Motivação é um impulso, um sentimento que faz com que as pessoas ajam para atingir seus objetivos, ela é o que faz com que os indivíduos possam dar o melhor de si, façam o possível para conquistar o que almejam, e é exatamente por isso que ela é importante no ambiente de trabalho, ninguém quer abrir mão de uma característica tão importante em um cenário tão competitivo.

Esse tema foi estudado com o objetivo de entender o que causa a falta de motivação de alguns funcionários, esse trabalho fez uma análise dos problemas enfrentados no dia-a-dia das empresas e apresentou possíveis soluções a serem adotadas por elas. Como a de manter os funcionários motivados e consequentemente mais produtivos, buscou esclarecer o quanto isso pode ser importante e mostrou os benefícios que podem ser obtidos através da motivação de seus funcionários.

Foi possível analisar algumas das técnicas motivacionais mais utilizadas atualmente, as diversas formas de lidar como funcionários com diferentes níveis de motivação, as dificuldades enfrentadas diariamente por administradores na busca por soluções para essa problemática, os benefícios trazidos aos funcionários através da motivação e a importância de tudo isso para os maiores interessados nesses assuntos: as empresas.

O assunto abordado buscou tornar mais clara a existência de tal problema que muitas vezes passa despercebido ou é ignorado pelos gestores, algo que vem se tornando cada vez mais comum e que não deveria acontecer com administradores ou empresas que vivem um dia-a-dia extremamente competitivo, então como já foi dito, as possíveis soluções foram apresentadas nesse trabalho que teve como objetivo buscar as melhores soluções para resolver tais problemas.

Porque foi importante trabalhar esse tema? Por vários motivos, algumas empresas têm sofrido para conseguir funcionários comprometidos com seus objetivos, e a falta de motivação é um dos principais motivos. Procuramos entenderum pouco mais, estudar e apresentar possíveis soluções para esse

problema um tanto frequente no ambiente de trabalho, esse estudo se fez necessário para obter conhecimento necessário e que possivelmente poderá ser utilizado como solução.

Muitas empresas buscam formas de motivar funcionários insatisfeitos para manter sua produção e saúde financeira em alta, mas o que vem causando tanta insatisfação no ambiente de trabalho? Existem muitas maneiras de buscar a satisfação de seus funcionários no ambiente de trabalho, são muitos os motivos que causam a insatisfação, cabe ao administrador ou gestor avaliar cuidadosamente cada caso em busca da melhor solução, os motivos que causam desânimo ou desinteresse no trabalho por parte dos funcionários são complexos e variados, porém todos possuem solução.

Mas o que há de errado no ambiente de trabalho de algumas empresas, o que vem gerando o desconforto de parte de seus administrados? Pode-se afirmar que existem vários motivos pra isso, entre eles, a falta de condições (muitas vezes mínimas) de trabalho; a pouca freqüência ou não existência de bonificações por metas compridas ou promoções, cargas de trabalho que podem estar incompatível com a remuneração, ou seja, algo que os deixaminsatisfeitos e muitas vezes sem possibilidade de crescimento profissional.

O problema muitas vezes pode está no próprio ato de contratar, como resolver esse problema? Por incrível que pareça muitas instituições acabam fazendo contratações sem nenhum tipo de processo voltado para a própria cultura delas, e isso acaba gerando não só a insatisfação do funcionário com a empresa, mas também da empresa com o funcionário. É de extrema importância contratar pessoas com o perfil compatível com aquilo que se espera delas, por isso os processos seletivos devem ser mais eficientes, com o objetivo de conseguir profissionais com o maior número possível de características procuradas pelas empresas.

Quais os benefícios poderão ser obtidos pelas empresas quando elas mantiverem seus funcionários satisfeitos e motivados? A solução desses problemas traz para a empresa muitos benefícios, o colaborador quando está identificado e satisfeito é de grande importância para a produção e para alcançar as metas traçadas. É também necessário conseguir equilíbrio na satisfação não só de clientes, mais sim de forma geral e isso envolve além dos já citados, os fornecedores, investidores, funcionários e colaboradores. Feito isso será incontável o quanto pode ser benéfico tanto para essas instituições quanto para seus

trabalhadores, a produtividade alcançaria níveis expressivos e os colaboradores iriam atingir a satisfação plena no seu ambiente de trabalho.

O objetivo geral desse trabalho foi demonstrar a influência da motivação no dia-a-dia das grandes organizações, enfatizando como ela pode ser considerada uma grande ferramenta para alcançar as metas traçadas por elas, mostrando que ela pode se tornar um grande fator produtivo. Especificamente os objetivos visaram identificar se o funcionário estava satisfeito no ambiente de trabalho; verificou o nível de satisfação deles com relação às condições de trabalho; investigou a causa da insatisfação do funcionário e procurou descobrir novas formas de motivá-los.

Os aspectos conceituais que nortearam esse trabalho foram, a motivação, que nada mais é que um impulso que faz com que as pessoas passem a dá o melhor que elas podem fazer, e isso é o principal objetivo; e a importância e a influência da motivação com um fator produtivo, aqui foi mostrado como a motivação pode ser usada como um fator que venha a melhorar a produção, o ambiente de trabalho e o cotidiano dos funcionários. Percebemos que a motivação e a produção podem e devem andar sempre de mãos dadas com a intenção de alcançar os objetivos e fazer com que as empresas cheguem ao sucesso, elas se encaixam perfeitamente, formando uma harmonia muito satisfatória e benéfica, tanto para a organização quanto para seus administrados.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1 HISTORICO DA EMPRESA

É uma empresa de economia mista que foi criada em 25 de agosto de 1969, ela é responsável por estudos, projetos e execução de vários tipos de serviços, tais como: de abastecimento de água, esgotos e obras de saneamento, o principal acionista da empresa é o governo do estado de Sergipe que é detentor de 99% do total de ações. A empresa tem como objetivo a prestação e administração dos serviços públicos de água e esgotos sanitários em todo o território do Estado de Sergipe, cabendo-lhe realizar estudos, projetos, construção, operação e exploração dos serviços de saneamento de água e de esgotos sanitários. (Fonte: Site DESO, 2013).

Além de fixar e arrecadar as tarifas e taxas específicas ou receitas especializadas fixadas pelos poderes estaduais e/ou federais, para custeio de seus objetivos; estabelecer, disciplinar e regulamentar as normas de instalação, ligação e uso dos serviços de água, esgotos sanitários e de saneamento em geral, além de cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares sobre abastecimento, instalação e uso de água e de esgotos sanitários e de saneamento em geral, inclusive ligações provisórias, definitivas e seu corte, inscrições e sua baixa, interrupções de suprimento e aplicação de penalidades. (Fonte: Site DESO, 2013).

2.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A instituição possui uma hierarquia bem definida que funciona em sintonia entre os setores, que é composta por um diretor presidente que é auxiliado por um grupo de diretores, administrativo, financeiro entre outros, cada setor possui uma gerência que funcionam em harmonia entre elas, além das gerências existem as chefias que comandam um grupo menor de funcionários e por fim, os demais funcionários. Um setor depende do outro para funcionar em sua plenitude por isso a integração é constante no dia-a-dia.

A empresa tem sedena cidade de Aracaju, na Rua Campo do Brito, nº 331, bairro São Jose, capital do Estado de Sergipe, podendo instalar e manter agências, filiais ou escritórios, que se fizerem necessários, dentro do território estadual e representações onde convier. Em seu centro administrativo é

desenvolvida uma serie de atividades entre elas o atendimento aos clientes da empresa, ela apresenta uma estrutura bastante completa para o desenvolvimento adequado de tais atividades. O centro conta com salas climatizadas, oficina para a manutenção de ferramentas e veículos utilizados pela empresa em suas atividades operacionais, tem também uma cantina, oferecendo maior comodidade aos seus funcionários que não precisam sair da empresa para fazer suas refeições.

Seus funcionários têm o ingresso na instituição a partir de concurso público com prova objetivo e dependendo do cargo, provas subjetivas e avaliação física, já que existem vários cargos, nos mais variados níveis, ela também conta com funcionários temporários: estagiários, jovens aprendizes (possibilitando que esses jovens muitas vezes tenham os seus primeiros empregos e adquiriam experiência). Existe também um grande número de funcionários terceirizados, apresentando assim uma grande estrutura e um grande aparato para a prestação de dos seus serviços com omáximo de qualidade. O quadro é de aproximadamente 1.200 funcionários, isso sem contar com os temporários.

2.3 MERCADO DE ATUAÇÃO

O negócio central da Companhia de Saneamento de Sergipe deve continuar a ser o planejamento, a execução e operação de serviços de captação, tratamento e distribuição de água, coleta e tratamento de esgotos, além da manutenção dos mesmos. A prontidão pela melhoria de abastecimento hídrico e esgotamento no estado é antes de tudo um compromisso com a saúde e a dignidade dos cerca de 1,8 milhão de habitantes atendidos. A iniciativa de cuidar da sociedade ganha força com as ações de preservação do meio ambiente. Protegendo as matas que margeiam os mananciais e colocando em pratica as atividades de educação ambiental com as comunidades, a empresa ajuda a conserva o futuro das gerações. Afinal trabalhamos pela regularidade, expansão e qualidade de um recurso essencial: a água. (Fonte: Site DESO, 2013).

O compromisso com o meio ambiente é um dos principais ideais da empresa, que tem como principal recurso a água, por esse motivo existe uma preocupação muito grande com ela, já que um dos principais objetivos é fornecê-la com a maior qualidade possível. A empresa possui estações de tratamento de água e de esgoto para tentar reduzir os impactos causados ao seu principal recurso, seu principal produto. A empresa atua praticamente em todo o estado então deve haver

a necessidade de contribuir para a preservação do meio ambiente, por isso ela investe bastante em meios que possam poupar o meio ambiente.

2.4 MISSÃO, VISÃO, OBJETIVOS E VALORES, SERVIÇOS

A empresa tem como missão, promover a melhoria da qualidade de vida da população através desoluções efetivas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a visão de futuro é a seguinte: queremos ser reconhecidos no futuro como uma empresa: que impacte positivamente na forma de gestão do negócio de saneamento básico, legitimando a presença do Estado onde por dever é necessária. (Fonte: Site DESO, 2013).

Levando em consideração os seguintes valores e objetivos: se tornar padrão de referência nacional para o setor de saneamento, com indicadores de desempenho acima da média; se tornar reconhecida pelos clientes como a melhor empresa prestadora de serviços do Estado; demonstrar capacidade de investir na expansão e melhoria dos sistemas, antecipando-se às demandas e viabilizando os financiamentos necessários; ser competitiva, ética e efetivamente voltada ao cliente, ao cidadão e à sociedade, atrativa à participação acionária do Estado, Municípios e setor privado. (Fonte: Site DESO, 2013).

Além de efetuar de forma descentralizada através de unidades de negócios autônomas, coordenadas por uma administração central enxuta; organizada por processos, com poucos níveis hierárquicos; que seja uma real solução para a sociedade pelo seu sucesso com empresa estatal que presta serviços públicos aliando viabilidade econômica com Responsabilidade Social; eformada por líderes e empregados com competência técnica e humana, profundamente identificados com a missão e visão da empresa.

3 ASPECTOS CONCEITUAIS

3.1 MOTIVAÇÃO

Ao longo dos anos a rotina no ambiente de trabalho foi modificando-se, passando por transformações que visavam melhorias nas condições de trabalho das pessoas, tradições antigas foram sendo substituídas. O conservadorismo, que nada mais Toda reação que segura qualquer tipo e intenção de mudança social, econômica e política, foi perdendo força e dando espaço para as revoluções, que são mudanças profundas e bem mais completas. (Fonte: Infoescola, 2013).

Algumas dessas mudanças tinham o objetivo de trazerem melhorias para os trabalhadores, e ai que surge a motivação, ela faz parte desse processo de mudanças, e veio com uma importante função, não permitir que os funcionários fiquem insatisfeitos. A motivação funciona basicamente como o resultado da interação entre indivíduos e por esse motivo é preciso manter os funcionários sempre motivados, pois, caso o contrário, o gestor pode ir perdendo funcionários para o desanimo e insatisfação e assim comprometendo metas e objetivos traçados pela empresa.

Motivar é muito importante, mas a tarefa não é das mais fáceis, podemos dizer que existem dois tipos de motivação, a positiva e a negativa, a motivação positiva se trata da que proporciona incentivos, promoções e coisas do gênero, já a negativa é aquela que usa punições para conseguir alcançar as metas.

> Desafortunadamente as organizações utilizam mais a punição do que a recompensa para alterar ou melhorar o desempenho das pessoas. Em outros termos, elas utilizam mais a ação negativa (repreender ou punir) do que a ação positiva (incentivar e motivar). Para piorar as coisas, utilizam mais a ação corretiva (tentar corrigir, posteriormente) do que a ação preventiva (evitar antecipadamente futuros erros). (CHIAVENATO, 2005, p. 290)

Algumas empresas já usam a motivação positiva, porém a grande maioria ainda insiste na motivação negativa, deve haver um equilíbrio entre elas, não adianta insistir demais em uma e deixar a outra de lado.

É possível notar que a motivação está intimamente ligada às emoções dos indivíduos, que o comportamento deles dentro da empresa pode sofrer variações de acordo com o nível de satisfação que ele possa ter com as condições e com o ambiente de trabalho, algo que deve ser observado pelos gestores, que

precisam ficar sempre atentos. “Tanto a emoção quanto a motivação vêm do verbo ‘movere’... ambas indicam um estado de despertar do organismo”. (BERGAMINI, 1997).

Algo que pode fazer uma grande diferença para os funcionários é um plano de carreira, bem definido, isso pode despertar no colaborador uma vontade maior de continuar na empresa, ele também é uma forma de motivá-los e mostrar que a empresa também esta interessada em seu crescimento profissional e esta disposta a possibilitar tais condições para que isso possa acontecer, atualmente podemos afirmar que existe um grande número de organizações que possuem essa idéia.

> É possível afirmar que há um número expressivo de organizações que têm o seu plano de carreira. Reconhecemos que a incerteza nos negócios é uma constante, alguns negócios abrem, crescem, estabilizam, seguindo, portanto, uma trajetória tranqüila. Porem, a gigantesca maioria tem a incerteza como regra geral e, não raro, organizações são liquidadas em função de profundas alterações no próprio negocio ou mesmo nos incríveis incrementos tecnológicos que nos impactam a cada momento, e muitas, causam verdadeiras e continuas quebras de paradigmas. (ARAUJO, 2006, p. 123)

Ou seja, plano de carreira não é só importante para manter os funcionários motivados e produtivos através de seus benefícios e possibilidade de crescimento, é importante também para a empresa, pelo seguinte motivo, assim ela pode se manter competitiva no mercado, caso o contrário elas poderão passar por muitas dificuldades e a grande maioria acaba fechando as portas, mas não só por incompetência de seus administradores e sim por vários outros fatores, como as constantes mudanças tecnológicas, dificuldades em lidar com a concorrência que esta sempre buscando a excelência, etc.

Porém isso não acontecerá com tanta facilidade se seu administrador pensar e agir diferente da maioria, não e correto apenas seguir a maré, é necessário trabalhar e desenvolver suas atividades com muita atenção a tudo que esta em volta do processo, concorrência funcionários, riscos, oportunidades, etc. observando tudo isso e agindo de maneira correta quando tiver que agir, a empresa se mantém competitiva e consequentemente estará pronta para passar e reverter momentos de dificuldade e é fundamental que o funcionário esteja vestindo a camisa da organização, mas para isso ele precisa estar feliz e motivado. (Fonte: ARAUJO, 2006).

3.2 PRODUÇÃO

A produção é um processo que tem como objetivo combinar fatores produtivos com a intenção de satisfazer algumas necessidades humanas, sejam elas, bens ou serviços, para muitas pessoas a produção é o coração da empresa e para que a organização tenha uma vida saudável ele tem que bombear da maneira correta, e para isso é necessário que exista um equilíbrio entre a produção e a parte motivacional dos indivíduos incluídos no processo, é preciso que os funcionários estejam trabalhando em equipe, focados para que tudo possa funcionar perfeitamente.

Os sistemas de produção que foram ganhando força com o passar dos anos podem ter a seguinte definição: Um sistema é um conjunto de elementos inter-relacionados que interagem no desempenho de uma função. Os sistemas de produção são exatamente isto, conjunto de elementos pertencentes à produção de um bem ou serviço que interligados entre si chegam a um resultado final. (Fonte: Wikipédia, 2013).

Os sistemas de produção estão ligados ao nome de Karl Marx, ele foi um revolucionário e sua teoria tem relevância até os dias de hoje, elas ficaram conhecidas como Marxismo, influenciaram muitas áreas, inclusive a administração, para ele a classe burguesa controlava a produção, enquanto o proletariado fornecia a mão-de-obra para a mesma, causando assim o chamado, conflito de classes. (Fonte: Wikipédia, 2013).

O termo produção está ligado a muitos setores das empresas e a várias áreas da administração, ela passou por diversas transformações ao longo do tempo, podemos dividir essa evolução em duas partes, a era industrial e a era da informação. A era industrial abrange o tradicional conceito de mão de obra, constituído por trabalhos manuais ciclos repetitivos, períodos de trabalho sem intervalos, algo que na era da informação não acontece, já que, nela o trabalho tem como principal ferramenta, o seu conhecimento. (Fonte: CHIAVENATO, 2004).

> É importante possuir um profundo conhecimento da tecnologia utilizada pela empresa. Muitas empresas que adotam tecnologias sofisticadas (como indústrias siderúrgicas, refinarias de petróleo, empresas do ramo químico ou petroquímico) requerem profissionais com especialização em mecânica ou química para cuidarem da produção, dando prioridade para o hardware ou software operacional, enquanto a gestão do processo produtivo fica em segundo plano. (CHIAVENATO, 2004, p. 81)

Ou seja, ao longo dos anos o trabalhador foi sendo substituído por máquinas e o trabalho manual foi ficando cada vez mais desvalorizado, assim levando muitas pessoas a buscarem alcança outros níveis, passando assim a buscarem cada vez mais conhecimento e especializações já que as empresas começaram a buscar esse tipo de profissional devido às grandes transformações em todo o cenário mundial, as descobertas de novas tecnologias, o mercado cada vez mais capacitado e competitivo, etc. (Fonte: CHIAVENATO, 2004).

Os avanços tecnológicos tem causado um impacto significativo na administração de produção, fazendo com que ela possa encontrar novos caminhos e mudando os rumos de como se produz nos tempos de hoje. Uma das transformações que marcara historia foi a chamada, linha de montagem, que durante muito foi considerada uma ótima forma de aperfeiçoar a produtividade uma empresa, ela veio a ser desenvolvida pelo americano Henry Ford em 1913 com o objetivo de produzir inicialmente um maior número de automóveis, no menor tempo possível, mas até mesmo ela sofreu alterações com o passar do tempo. (Fonte: CHIAVENATO, 2004).

> O trabalho esta deixando de ser individual e solitário para se transformar em uma atividade conjunta, coordenada e solidária. Isso somente é possível por meio do trabalho em equipe. Desde 1970 a Volvo sueca substituiu a velha linha de montagem por células de produção. A manufatura baseada em estações de trabalho (Workstations) dispostas em forma de U para permitir maior velocidade de produção. Cada estação de trabalho é encarregada de executar uma operação inteira e cada equipe é constituída de pessoas polivalentes e multifuncionais que participam de todo processo. Com isso desaparece a velha especialização de cada pessoa, e cada célula de produção tem responsabilidade pelo planejamento, controle, qualidade, etc. (CHIAVENATO, 2004, pag.70).

Isso só vem provar que a cada dia surgem novas ferramentas, técnicas de produção e com o avanço da tecnologia ate mesmo as poderosas linhas deixaram de ser tão eficientes e perderam espaço para as células, que traze uma maneira de trabalhar mais eficazes, onde diferentemente das linhas de montagem, os funcionários desenvolvem mais de uma função, tornando assim o processo mais rápido.

3.3 A IMPORTANCIA DA MOTIVAÇÃO COMO FATOR PRODUTIVO

A importância da motivação no dia-a-dia das empresas é inegável, os gestores estão cada vez mais cientes dessa situação, o nível de produtividade de

seus funcionários está ligado a vários fatores, que funcionam como uma espécie de combustível e um desses fatores é a motivação. Ela pode ser alcançada de diversas formas, através de benefícios, promoções ou ate mesmo com punições, tudo isso é válido com tanto que haja um equilíbrio.

> Para funcionar dentro de certos padrões de operação, as organizações dispõem de um sistema de recompensas (isto é, de incentivos e aliciantes para estimular certos tipos de comportamento desejados pela organização) e de punições (isso é, castigos e penalidades – reais ou potencias – para coibir certos tipos indesejáveis de comportamento) a fim de balizar o comportamento das pessoas que delas participam. (CHIAVENATO, 2005, p. 288).

Quem pensa que a motivação é obtida apenas com benefícios, promoções etc., está muito enganado, o equilíbrio é necessário, pois se as pessoas receberem apenas promoções e bonificações pode acabar ficando mal acostumadas ou ate acomodassem, no entanto também não podem ser submetidas a punições constantes, em muitos casos o exerço de punições causa a desmotivação das pessoas, apesar da importância das punições para evitar determinados comportamentos e das bonificações e promoções para alcançar determinadas metas, para manter esse sistema funcionando de maneira eficaz é preciso mantê-lo equilibrado e assim evitando determinadas reações indesejáveis. (Fonte: CHIAVENATO, 2005).

É inevitável a existência de conflitos, porém eles podem ser administrados, e para isso é preciso muita criatividade, o colaborador tem saber que ele não é apenas mais um, tem que se sentir importante para a organização, que faz parte de um projeto e que a melhor maneira para que ele possa se tornar um sucesso é através da coletividade e trabalho em equipe, isso o deixará convencido de que para seu trabalho alcançar um nível satisfatório tanto para ele quanto para a empresa, depende do apoio de seu companheiro.

Não é só no nosso ambiente de trabalho que devemos ser produtivos, é preciso ser também nos afazeres domésticos, na escola ou faculdade, nos esportes, etc. É importante ser uma pessoa motivada em todos os aspectos de nossas vidas com isso a motivação fará toda a diferença quando precisarmos alcançar as metas traçadas. Quando motivados e focados nos tornamos quase que automaticamente pessoas mais produtivas.

É muito importante tirar o melhor de cada individuo e a chave para isso esta nas condições disponibilizadas para cada um deles, se o colaborador tem todas

as suasnecessidades atingidas, consequentemente ele se sentira feliz e reconheceráque a empresa na qual trabalha, realmente o trata como um colaborador e não e não apenas com um empregado, dessa forma não irá criar dificuldades para produzir tudo aquilo que ela precisa, é nesse momento que a empresa pode tirar o melhor que cada funcionário pode produzir em beneficio dela. (Fonte: CHIAVENATO, 2005).

> Quem é capaz de compreenderos mistérios do potencial humano? Eu certamente não sou, embora tenha tentado durante anos, em organizações com ou sem fins lucrativos, algumas grandes, outras pequenas, algumas eficazes, outras problemáticas. Quanto mais estudo o potencial humano e suas sutilezas, mais acredito que, cada vez mais, é nas organizações sem fins lucrativos que as pessoas procuram sua realização social. (MAX DE PREE, 1998, p. 13)

Porém isso não consiste uma verdade absoluta, é possível sim a pessoa alcançar sua satisfação plena em qualquer empresa, que é claro, saiba investir em seus recursos humanos, assim como as instituições sem fins lucrativos as grandes empresas conseguem causar em seus funcionários a satisfação de trabalharem nelas, e não são apenas as grandes organizações que conseguem tal feito muitas vezes as de pequeno e médio porte dão exemplo de como tratar seus colaboradorespra os gigantes multinacionais e conseguem motivar seus funcionários e mantê-los produtivos.

Com atitudes simples é possível obter tais objetivos, o que muitas vezes as levam as pequenas organizações a romper muitas barreiras, conseguindo assim suportar a concorrência e a se manterem competitivas no mercado, dessa forma é possível tirar o melhor de cada um e ainda assim mantê-los satisfeitos mesmo não sendo uma organização sem fins lucrativos. (Fonte: MAX DE PREE, 1998).

É possível concluir que a motivação tem papel importante no comportamento de pessoas não só nas empresas, mas em qualquer setor da vida, ela interfere de forma positiva ou negativa no desempenho de funcionários devendo haver um equilíbrio rigoroso na forma com a qual ela é usada, a produtividade de uma empresa pode esta ligada ao nível de motivação de seus funcionários, se o ele estiver motivado, a empresa pode colher frutos importantes, por outro lado, se ele não estiver pode causar problemas e ate mesmo contaminar outros funcionários.

4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Atividade de Estágio

O estágio foi desenvolvido no escritório principal da Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO localizado na Rua Campo do Brito, na cidade de Aracaju entre 2012 a 2013 no setor de assistência médica de empesa que no ano de 2013 vem passando por muitas mudanças incluindo uma grande transformação (a mudança de assistência médica para plano de saúde), algo que vem mobilizando a todos na empresa, em todos os níveis esse é o assunto principal.

A DESO é a companhia de Saneamento do Estado de Sergipe. Fundada em 25 de agosto de 1969, está vinculada à Secretaria de Infra-estrutura do estado de Sergipe (Seinfra/SE) oferece os serviços de Saneamento básico, tratamento de resíduos, abastecimento e comercialização de água, pesquisas e projetos, entre outros e é responsável por apenas 35% do atendimento ao saneamento básico da população local. (Fonte: PNUD - Trata Brasil, 2011).

A companhia de saneamento de Sergipe é o tipo de empresa ideal pra fazer esse tipo de pesquisa, pois é uma instituição como muitos níveis hierárquicos e por esse motivo a pesquisa pôde abranger diferentes opiniões. Como estava a satisfação dos colaboradores com relação às condições de trabalho, os tipos de benefícios e a possibilidade de crescimento que a organização apresenta pra seus funcionários e através dos dados colhidos podemos a ter uma noção da importância dessa pesquisa.

A pesquisa de campo foi desenvolvida no ano de 2013 no mês de outubro pelo próprio autor através de um questionário que serviu como base para conseguir os dados necessários para a realização da mesma, a intenção foi procurar saber como esta o nível de satisfação do funcionário com relação à empresa e como isso pode ser usado por elas para beneficio próprio e para buscar soluções para passives problemas a serem diagnosticados.

Os dados coletados passaram pela análise necessária para o desenvolvimento desse trabalho e através do auxílio de teorias já existentes sobre o assunto para a obtenção dos resultados.

4.2 Análise da Pesquisa

4.2.1 Perfil dos colaboradores

É fundamental o estudo do perfil dos colaboradores, pois, dessa maneira é possível descobrir algumas características importantes a respeitos deles, algo que pode ajudar a entender uma possível insatisfação dele com relação à organização que trabalha. Através de um estudo detalhado de seu perfil é possível descobrir qual a sua renda familiar, se na residência onde mora ele é o único a trabalho e muitas outras informações que normalmente a empresa não possui, é muito importante conhecer bem seus colaboradores e isso pode ser feito através de entrevistas, questionários e etc.

Através do questionário pode-se traçar o perfil do colaborado e em um primeiro momento ele abordou exatamente isso, como o objetivo de conhecer um pouco mais a respeito do funcionário, obtendo características importantes a respeito dele. É necessário saber através dessa pesquisa suas principais características para que se possam traçar as melhores estratégias de motivação, caso isso seja realmente necessário e foi através do estudo do questionário aplicado a esses funcionários que esses dados foram coletados e analisados com o objetivo já citado de conhecê-los um pouco melhor.

Os entrevistados em sua grande maioria são mulheres 63%, os homens ficaram com uma fatia modesta de 37%, foi constatado também que a maioria esmagadora dos entrevistados encontram-se na faixa de renda familiar de 1 (um) a 4 (quatro) salários mínimos cerca de 80% deles alegaram estar nessa faixa, outros 13% estão na faixa de 4 (quatro) a 8 (oito) salários mínimos e apenas 7% disseram possuir renda familiar acima de 8 (oito) salários mínimos.

Talvez isso explique o alto número de estudantes que estão cursando no nível superior, na pesquisa esse número chegou a 77% dos entrevistados o que os tornou maioria absoluta contra os 23% que estão cursando ou que já concluirão o ensino médio, mas ainda não ingressarão na faculdade, muitos ainda buscam sua total independência financeira e ver em um curso de nível superior essa possibilidade de crescimento.

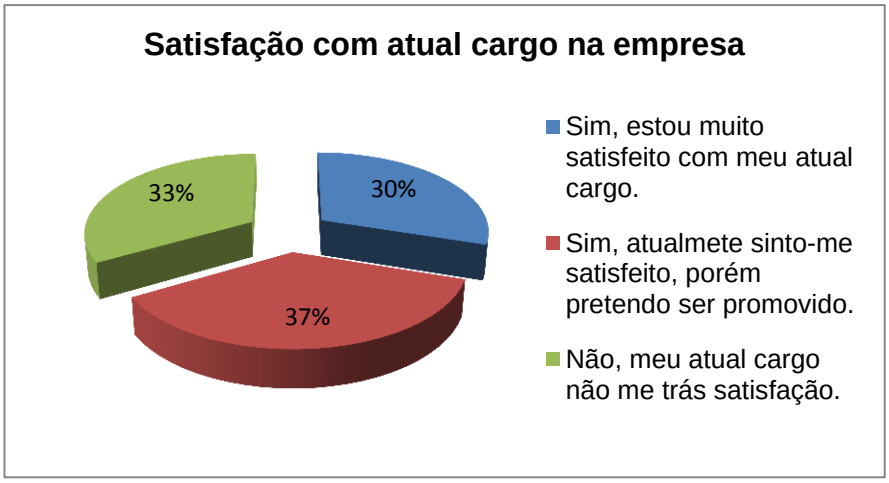
4.2.2 Satisfação com atual cargo na empresa

Essa é uma questão que nem sempre o funcionário está com convicção suficiente para responder sem ao menos parar um pouco pra pensar, os entrevistados ficaram bastante divididos com relação a sua satisfação em seus respectivos cargos e empresas na qual trabalham, foi possível perceber um grande equilíbrio entre as opções de resposta, alguns hesitaram em responder a essa pergunta em um primeiro momento e deixaram pra respondê-la depois de pensarem bastante a respeito do assunto.

Os resultados foram bem equilibrados boa parte das pessoas entrevistados alegaram está muito satisfeitas com o atual cargo, por estarem a pouco tempo ou por acabarem de ser promovidas. Eles disseram está muito bem atualmente, a parcela que disse está nessa situação totaliza 30% dos entrevistados, porém teve aqueles que disseram está satisfeitos, entretanto esperauma promoção em um curto espaço de tempo, o grupo de pessoas que opinaram dessa maneira forma um total de 37% do total.

Existem os colaboradores que não estão nada satisfeitos com sua situação atual dentro da empresa, parece uma parcela pequena se for levar em conta o número de pessoas que disseram estar satisfeitas em seu atual cargo, 67%, porém esses números são alarmantes e devem ser observados, 33% das pessoas disseram se sentir infelizes no atual cargo e esse número já é maior que o de pessoas que disseram está totalmente satisfeitas 30%, algo realmente preocupante.

Gráfico 01



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

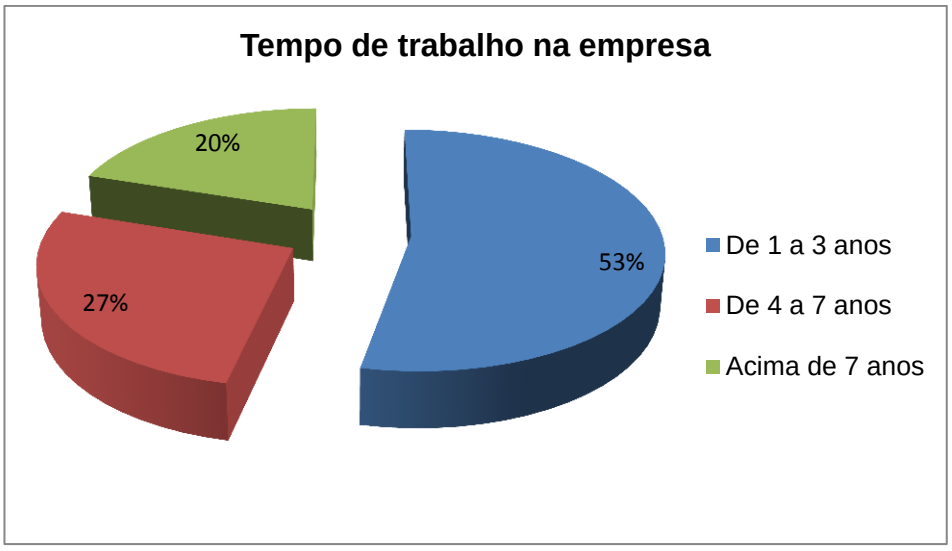
4.2.3Tempo de trabalho na empresa

O tempo de empresa nos dias atuais é algum muito discutido, anos atrás a ideia de quanto mais tempo na empresa melhor era pra o funcionário vem caindo por terra, o fato de está há muito tempo na empresa pode ser considerado como acomodação dependendo de como isso vem acontecendo, é necessário ao funcionário está em constante evolução dentro da organização na qual trabalha algo que nem sempre acontece.

Seguindo a ideia de está em constante processo de evolução os jovens de hoje preferem passar menos tempo nas empresas, eles estão sempre em busca de melhores salários, melhores condições de trabalho. Eles estão cada vez se arriscando mais e tem enfrentado o mercado de trabalho com determinação e sem medo, algo que não acontecia há alguns anos atrás, esse cenário tem mudado com o passar do tempo e os jovens têm acompanhado as mudanças.

Disseram que estão de 1 (um) a 3 (três) na mesma empresa 53% dos entrevistados, número que evidencia a mudança nos hábitos do funcionário, outros 27% estão na mesma empresa a aproximadamente 7 (sete) anos.Existe também a parcela que é formada por funcionários que se encontram, estabilizados ou que estão em processo de evolução dentro da empresa e já estão a bastante tempo na mesma organização, 20% deles disseram esta a mais de 7 (sete) anos na mesma empresa.

Gráfico 02



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

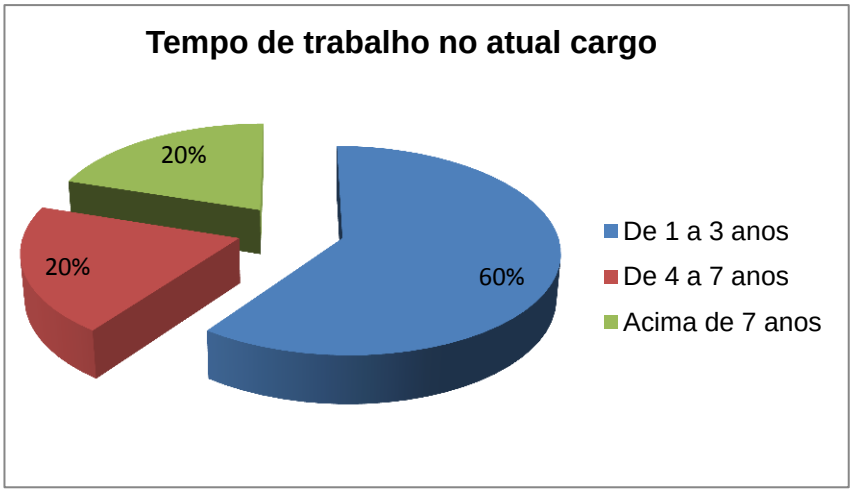
4.2.4 Tempo de trabalho no atual cargo

Permanecer no mesmo cargo por muito tempo sem almejar a possibilidade de um crescimento profissional é um dos maiores indícios de estagnação do colaborador, isso é algo que os mais jovens têm tentando evitar em suas carreiras, essa conclusão tem causado cada vez mais uma grande mudança no perfil deles, em busca de ascensão na carreira a grande maioria dos trabalhadores tem buscado empresas que acreditam e que investem no funcionário, geralmente multinacionais.

Os números comprovam que a grande maioria dos funcionários que responderam ao questionário estão no mesmo cargo a menos de 3 (três) anos no mesmo cargo, 60% deles estão nessa situação, porém 53% deles também estão a menos de 3 (três) anos na empresa como foi divulgado no gráfico 2 (dois), nos levando a conclusão que a maioria deles ainda não conseguirão uma promoção ou que conseguiram isso em menos de 3 (três) anos.

Outros 40% estão no mesmo cargo a mais de 3 (três), alguns disseram já está bastante satisfeitos com o atual cargo, bem estruturados em suas vidas pessoais e muito bem estabilizados dentro da empresa e que não pretendem mais arriscar nada diferente, os que afirmaram isso totalizam 20% do total pesquisado e estão no mesmo cargo a mais de 7 (sete) anos, os outros 20% é formado de funcionários que estão ocupando o mesmo cargo entre 3 (três) e 7 (sete) anos e que estão satisfeito mais ainda estão em busca de promoções.

Gráfico 03



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

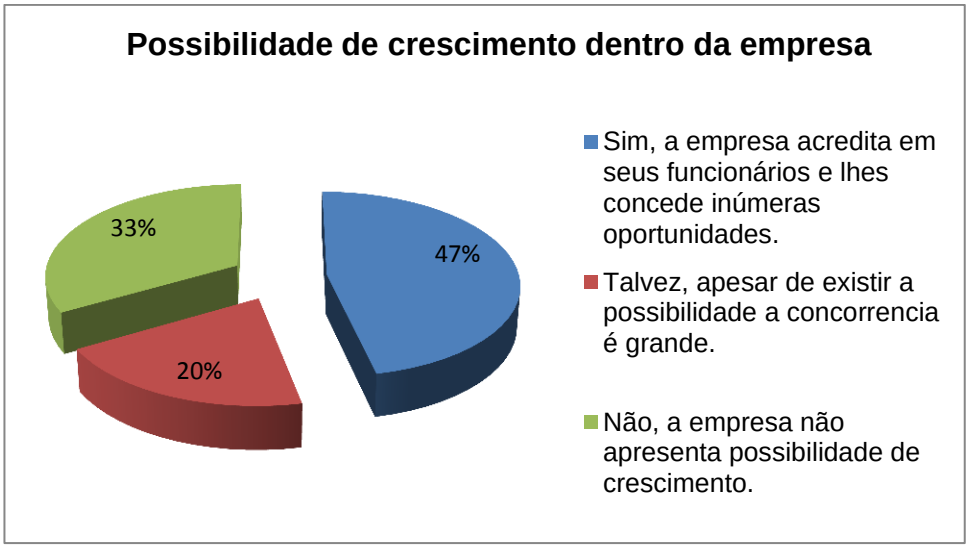
4.2.5 Possibilidade de crescimento dentro da empresa

A possibilidade de crescimento é algo que interessa e muito os profissionais na busca por um novo emprego, isso é um diferencial na hora de aceitar uma proposta de emprego. A possibilidade de ascensão atrai a atenção das pessoas que estão cansadas de carreiras estáticas e que objetivam sempre o crescimento profissional e cada vez mais as empresas vem possibilitando esse tipo de evolução.

O questionário apresenta os resultados e os números comprovaram que boa parte dos entrevistados acredita em uma possível chance de crescimento dentro das organizações na qual trabalham. A maior parte das pessoas disse que a empresa apresenta inúmeras possibilidades de crescimento através de promoções e etc., porém ainda é grande um número de pessoas que não acreditam nisso ou que enxergam uma grande dificuldade em conseguir.

“Sim, a empresa acredita em seus funcionários e lhes concede inúmeras oportunidades”, foi o que disse 47% das pessoas, nós levando a crer que as pessoas estão satisfeitas com as condições de trabalho que a elas são apresentadas. Por outro lado 20% das pessoas afirmaram que apesar de existir essa possibilidade a concorrência é muito grande e 33% um número alarmante, mas que não é novidade nenhuma disse, “Não, a empresa não apresenta possibilidade de crescimento”, um número bastante elevado.

Gráfico 04



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

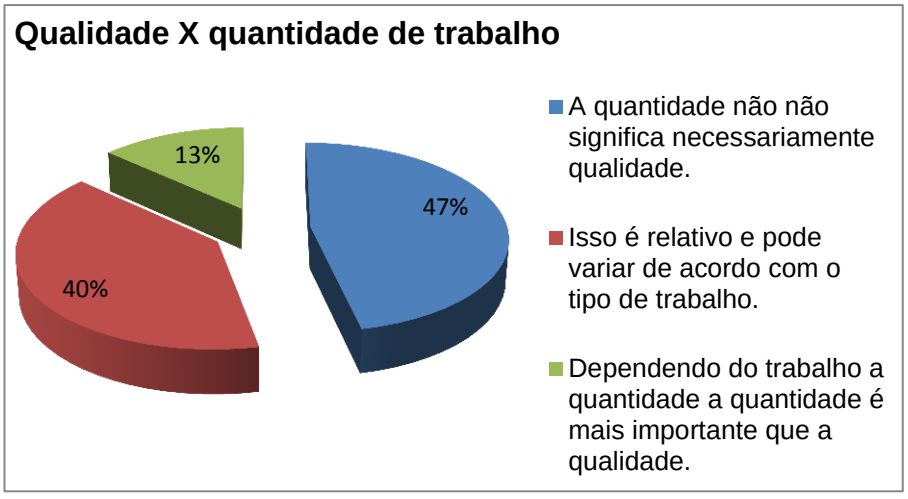
4.2.6 Qualidade X quantidade de trabalho

O que seria mais importante a qualidade ou a quantidade de trabalho? Bom esse sempre vai ser um tema que vai gerar muita polêmica e durante a entrevista não poderia ser diferente, tudo que é relacionado à quantidade na carga de trabalho gera reações variadas e opiniões diferentes. Ficou claro que muitos acham que a qualidade vem em primeiro lugar, porém algumas pessoas discordam dessa opinião.

O trabalho pode ser produtivo independente do tempo ou da carga de trabalho, a ânsia de fazer tudo mais rápido visando ser mais produtivo pode acabar trazendo mais problemas do que soluções e o fato de produzir mais que seu concorrente não o coloca a frente dele, isso também não o fará obter uma clientela maior. O que mais importa para o cliente é ter suas necessidades atendidas e isso não acontece através da quantidade e sim através da qualidade do produto ou serviço.

O gráfico abaixo mostrará os resultados da pesquisa que teve a seguinte pergunta aos entrevistados “em sua opinião, a qualidade de trabalho é mais importante que a sua quantidade”? 47% deles disserem que sim, porque a quantidade não significa necessariamente qualidade e que a quantidade pouco importa se não houver qualidade. Um grande percentual de pessoas disse acha isso relativo e que acham que esse conceito pode variar de acordo com o tipo de trabalho, 40% e 13% acredita que a quantidade é sim mais importante que a qualidade.

Gráfico 05



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

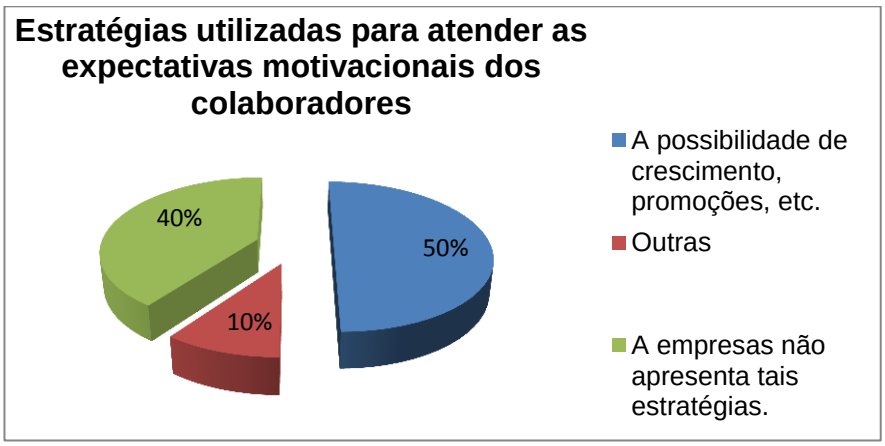
4.2.7Estratégias utilizadas para atender as expectativas motivacionais dos colaboradores

Na busca por funcionários motivados é preciso adotar estratégias que façam a diferença em suas carreiras e dia-a-dia dentro da organização, uma boa estratégia é capaz de motivar qualquer tipo de funcionário e uma boa maneira de fazer isso é através do respeito com o colaborador, o reconhecimento do seu desempenho dentro da empresa, esse tipo de motivação psicológica pode ser chamado de motivação intrínseca, são ações adotadas por gerentes com a intenção de motivar seus subordinados.

Outra maneira muito comum de motivar pessoas é através de melhores remunerações, benefícios e promoções, algo que é comum na alta administração e que vem sendo adotado também em outros níveis das empresas, pode-se chamar esse tipo de motivação de extrínsecas. Ela é utilizada como a intenção de tira o melhor possível de cada um e com isso poder alcançar cada meta traçada pelos seus gestores em benefício de todos no processo.

Quando perguntados e a organização apresentava tais tipos de estratégias e se elas eram importantes os funcionários não hesitaram em dizer que quem não adota esses tipos de incentivos fica pra trás e que todas as empresas deveriam adota-los. A existência de incentivos como promoções e possibilidade de crescimento foram confirmadas por 50% dos entrevistados e outros 10% disse que além dessas já citadas, a empresas também adota outras formas de motivar seus funcionários e 40% disseram não existir ou não estarem satisfeitos com as estratégias adotadas por ela.

Gráfico 06



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

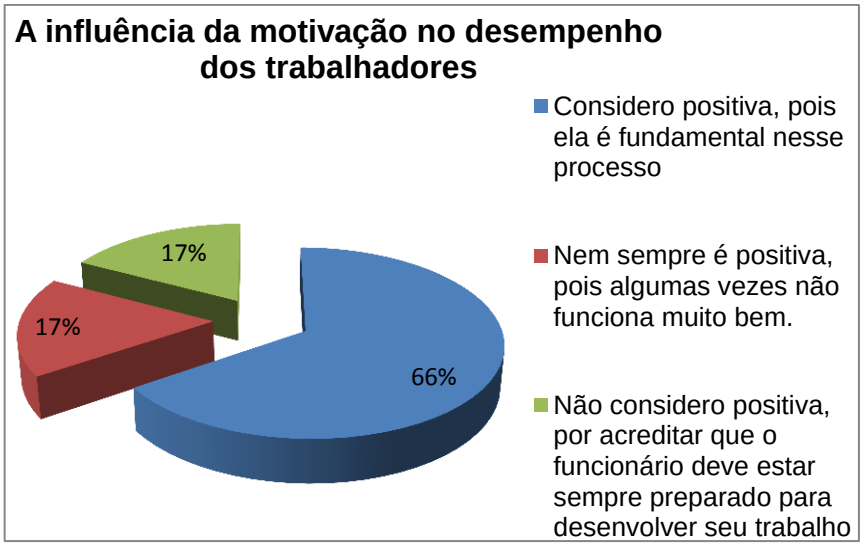
4.2.8 A influência da motivação no desempenho dos trabalhadores

A motivação pode ter forte influência no dia-a-dia das pessoas e no ambiente de trabalho não é diferente, ela pode se torna um adicional no desempenho das pessoas, seja em sua vida pessoal ou na profissional. Ela impulsiona o individuo a fazer coisas que ele nunca achou que pudesse fazer e com isso ela consegue torna-lo capaz de superar seus próprios limites.

Não basta apenas, cobrar de seus colaboradores empenho para conseguir alcançar as tão sonhadas metas, é necessário pra isso que o ambiente de trabalho esteja favorável, que o clima organizacional seja o melhor possível já que ele tem grande influência na harmonia do bom ambiente. Para Chiavenato, (1999, p.440). O clima organizacional reflete o modo como as pessoas interagem uma com as outras, com clientes e fornecedores externos e internos, bem como o grau de satisfação como o contexto que as cerca.

Existem vários fatores que colaboram e podem tornar as pessoas mais motivadas e produtivas e os benefícios aos colaboradores e as empresas podem ser satisfatórios. 66% das pessoas disseram que consideram positiva a influência da motivação no desempenho dos trabalhadores, pois ela é fundamental nesse processo.Outros 17% disseram que nem sempre é positiva, pois algumas vezes elanão funciona muito bem e mais 17% não consideram positiva, por acreditarem que o funcionário deve estar sempre preparado para desenvolver seu trabalho.

Gráfico 07



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

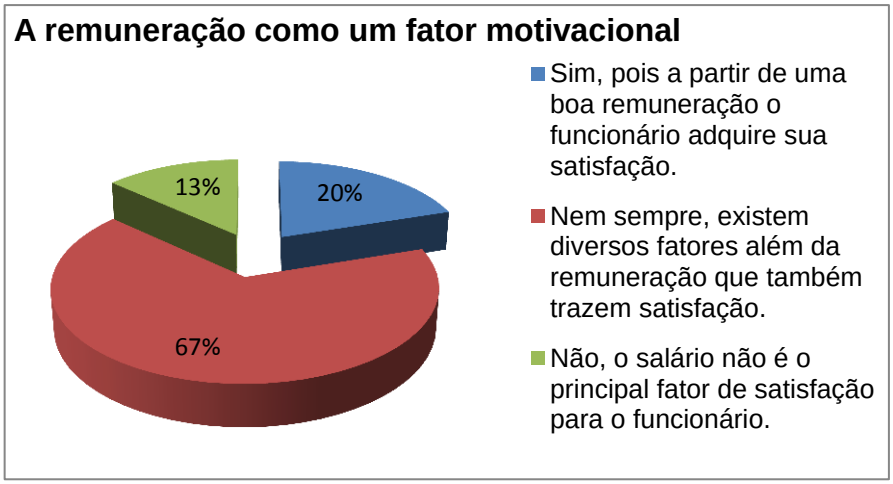
4.2.9A remuneração como um fator motivacional

Que a remuneração é importante para o funcionário ninguém tem dúvida, mas será mesmo que ela é capaz de motivar pessoas? A resposta é sim, uma politica bem elaborada de remuneração e bonificações é capaz de melhorar o desempenho dos funcionários de uma empresa, sendo capaz de influenciar diretamente no rendimento dos colaboradores. Os benefícios para a empresa podem ser inumeráveis.

A remuneração não pode ser totalmente fixa, porque dessa forma o colaborador não tem expectativas e com isso pode acabar se acomodando, a remuneração deve ser variável dessa forma ele sabe que será remunerado de acordo com seu rendimento através de comissões e com isso acaba se mantendo sempre motivado a dá o seu melhor. Esse tipo de remuneração pode ser aplicada de acordo com o desempenho individual de um determinado colaborador ou ate mesmo em equipes.

Quando perguntados a respeito da importância da remuneração como um fator motivacional apenas 20% disseram considera-la positiva, pois a partir de uma boa remuneração o funcionário adquire sua satisfação. A grande maioria disse que a remuneração nem sempre pode ser considerada um fator motivacional, porque existem diversos fatores além da remuneração que também trazem satisfação, número que chegou a 67%, e apenas 13% dos entrevistados disse não, o salário não é o principal fator de satisfação.

Gráfico 08



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

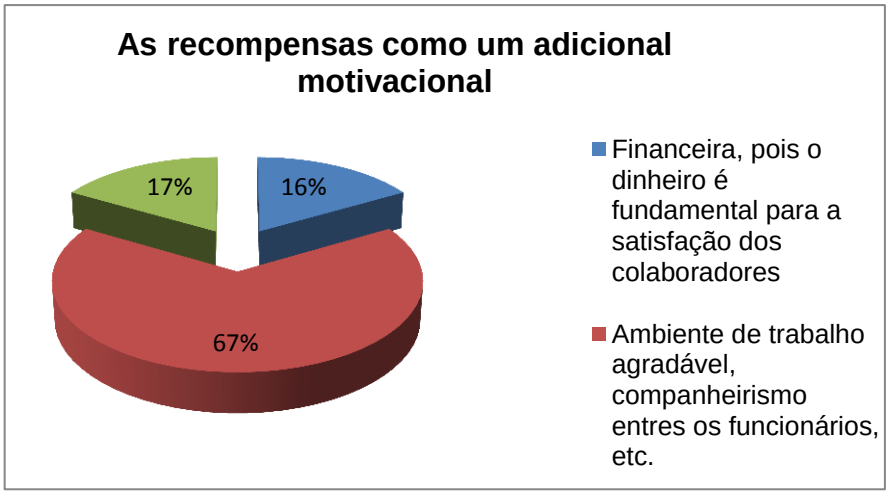
4.2.10As recompensas como um adicional motivacional

Muitas organizações vêm adotando planos de incentivos e recompensas para seus funcionários com a intenção de mantê-los sempre em busca de evolução em seus resultados, isso é mais uma maneira de tentar manter seus colaborados satisfeitos com a instituição. Como consequência conseguir um melhor desempenho deles com relação a o que cada um pode ser capaz de produzir e dessa maneira as metas podem ser alcançadas de forma menos estressante para eles.

Sabe-se que metas é algo que causa um estresse muito grande nas pessoas que precisam alcança-las, então nada melhor que essas pessoas tenham o reconhecimento de seus gestores e sejam recompensadas por tudo que são capazes de conseguir. Dessa forma todos saem satisfeitos tantos os gestores que terão as metas traçadas por ele compridas, quanto os colaboradores que através de incentivos, recompensas e até promoções poderão afirmar que tiveram seu esforço reconhecido.

Apenas 16% das pessoas consideram as recompensas financeiras como as mais importantes por acharem o dinheiro fundamental para a satisfação dos colaboradores. A grande maioria acredita que um ambiente de trabalho agradável e o bom relacionamento entre as pessoas é a maior recompensa que a organização pode oferecer, isso foi dito por 67% dos entrevistados e 17% das pessoas entrevistadas afirmaram que existem outras recompensas que trazem a eles ainda mais satisfação e as que mais citaram foi status e reconhecimento.

Gráfico 09



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

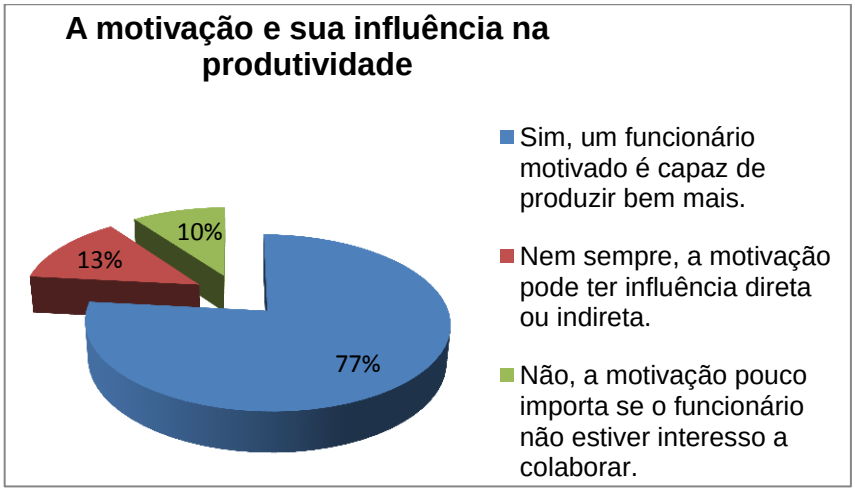
4.2.11 A motivação e sua influência na produtividade

Já está mais que provado que a motivação tem uma grande participação no desempenho dos trabalhadores, as empresas criam mecanismos com o objetivo de se manterem competitivas no concorrido mercado e as que não possuem tais mecanismos ou não fazem por onde consegui-los acabam sucumbindo. Tais mecanismos podem ser criados a partir das necessidades de cada organização e a partir da motivação é possível criar várias ferramentas que podem ser capazes de melhoras o desempenho.

Muitas organizações ainda tratam as pessoas como máquinas algo que acaba comprometendo a produção, ao contrario do que elas pensam isso só acaba levando os colaboradores a não se comprometerem totalmente com os objetivos traçados pelos gestores. "A grande maioria das empresas ainda trata as pessoas como meros recursos produtivos e operacionais, dentro da mesma categoria das máquinas, equipamentos, instalações e materiais." (CHIAVENATO, 2002, p. 49).

Muitos sabem a importância que a motivação tem para o bom desempenho dos funcionários e os entrevistados deram ainda mais certeza disso 77% deles considera ela muito importante, pois um funcionário motivado é capaz de produzir muito mais que um desmotivado. Um pequeno número disse que nem sempre ela tem uma participação direta, por acharem que a motivação pode ter influência direta ou indireta 13% fizeram tal afirmação e apenas 10% disse não, a motivação pouco importa se o funcionário não estiver interesso a colaborar.

Gráfico 10



Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com tudo que foi visto analisado e interpretado pode-se chegar à conclusão de que a motivação faz parte da vida de qualquer pessoa, seja ela, atleta de alto desempenho, colaboradora de uma empresa, ou uma pessoa comum, sentir-se bem e motivado é algo necessário para o bem estar de todos. Descobrir isso com certeza fez parte do aprendizadoe com isso pode-se afirmar que o ato de motivar as pessoas dentro das organizações é fundamental para a existência de um ambiente de trabalho sadio e agradável, beneficiando a todos.

São necessários alguns cuidados para ter sempre funcionários satisfeitos, recomenda-se:

- ✓ Respeitar seus colaboradores;
- ✓ Apresentar boa estrutura, e um bom ambiente de trabalho;
- ✓ Enxergar o funcionário como pessoa, nunca como uma máquina, etc.

Apenas citando alguns, já que existem inúmeros cuidados que podem ser apontados para que a relação entre administradores e administrados seja a melhor possível, dessa forma criando uma atmosfera muito agradável.

Os objetivos foram alcançados na medida do possível e em meio a muitas dificuldades foi possível identificar alguns motivos pelos quais os funcionários não se sentem confortáveis no ambiente de trabalho e como isso poderia influenciar negativamente seu desempenho dentro da empresa. É possível afirmar que muito do que foi visto aqui pode ser usado pra solucionar algumas das insatisfações relatadas pelos entrevistados.

Finalmente chegando à conclusão de que realmente existe uma relação entre a motivação e o bom desempenho das pessoas que são estimuladas por ela, algo que representa um fator que influencia a produtividade do funcionário trazendo muitos benefícios. Isso pode ajudar a superar as dificuldades do dia-a-dia alcançando os objetivos traçados e através disso obter novas formas de motivar e manter motivados seus funcionários, conseguir proporcionar a eles um ambiente de trabalho com condições de efetuarem suas tarefas da melhor forma possível.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecilia Whitake. **Motivação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 3ª Edição. São Paulo: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração.** 8ª. Edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

KONDO, Yoshio. **Motivação Humana**. São Paulo: Gente, 1994.

SLACK, Nigel. **Administração da Produção**. Tradução Maria Teresa Corrêa de Oliveira, Fabio Alher. São Paulo: Atlas, 2007.

Sites e Blogs:

BENITO, Pepe: Ambiente de trabalho e as relações interpessoais. 2009.

Disponível em <http://www.benitopepe.com.br/2009/06/13/ambiente-de-trabalho-e-asrelacoes-interpessoais/.> Acessado em 22/4/2013.

O Ambiente de Trabalho Adequado. Achè, 2009
Disponível em <http://www.ache.com.br/Corp/musculo-ambiente.aspx.> Acessado em 27/5/2013.

MAURIZ, Aquiles: A Importância Da Liderança E Da Motivação Como Fator De Desenvolvimento Das Empresas E Organizações. Disponível em<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/a-influencia-da-motivacao-na-produtividade/66404/>. Acessado em 19/11/2013.

Um bree histórico da empresa DESO Disponível em<http://www.deso-se.com.br/v2/index.php/> acessado em 27/5/2013.

Disponível em <http://www.infoescola.com/politica/conservadorismo/> acessado em 27/5/2013

Uma introdução ao sistema de produção Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_produ%C3%A7%C3%A3o> acessado em 20/5/2013.

APÊNDICES

APÊNDICE A–Questionário de satisfação do funcionário

1_Sexo?

( ) Feminino ( )Masculino

2_Faixa etária?

( ) 18 a 25 anos ( )26 a 30 anos ( ) acima de 30 anos

3_Qual sua renda familiar?

( ) 1 a 4 salários mínimos;

( )5 a 8 salários mínimos;

( ) acima de 8 salários mínimos.

4_Escolaridade?

( ) Fundamental ( ) Médio ( ) superior

5_Quanto tempo trabalha na empresa?

( ) 1 a 3 anos ( ) 4 a 7 anos ( ) Acima de 7 anos

6_Você está satisfeito com seu atual cargo na empresa?

( ) Sim, estou muito satisfeito com meu atual cargo;

( ) Sim, atualmente sinto-me satisfeito, porém pretendo ser promovido e assumir uma outra função;

( ) Não, meu atual cargo não me trás satisfação.

7_Quanto tempo ocupa o atual cargo?

( ) 1 a 3 anos ( ) 4 a 7 anos ( ) Acima de 7 anos

8_Você acredita na possibilidade de seu crescimento profissional dentro da empresa?

( ) Sim, a empresa acredita em seus funcionários e lhes concede inúmeras oportunidades;

( ) Talvez, apesar de existir essa possibilidade a concorrência é grande;

( ) Não, a empresa não apresenta possibilidade de crescimento.

9_Em sua opinião, a qualidade do trabalho é mais importante que a sua quantidade?

( ) Sim, porque a quantidade na significa necessariamente uma melhora na qualidade.

( ) Nem sempre, isso é muito relativo e pode variar de acordo com o tipo de trabalho.

() Não, pois dependendo do trabalho a quantidade é mais importante que a qualidade.

10_Você se considera um funcionário motivado?

( ) Sim, pois tenho todo o suporte para me sentir satisfeito e motivado;

( ) Nem Sempre, algumas vezes falta um pouco de motivação;

( ) Não, pois ainda não consegui minha plena satisfação profissional.

11_Quais as estratégias que a empresa tem utilizado para atender as expectativas motivacionais dos colaboradores?

( ) A possibilidade de crescimento, promoções, etc.;

( )Outras _____.

( ) a empresa não apresenta tais estratégias.

12_Como você avalia a influência da motivação no desempenho dos trabalhadores?

( ) Considero positiva, pois ela é fundamental nesse processo;

( ) Nem sempre é positiva, pois algumas vezes não funciona muito bem;

( ) Não considero positiva, por acreditar que o funcionário deve estar sempre preparado para desenvolver seu trabalho.

13_Em sua opinião, qual a recompensa que mais motiva o funcionário na empresa?

( ) Financeira, pois o dinheiro e fundamental para a satisfação dos colaboradores;

( ) Ambiente de trabalho agradável, companheirismo entres os funcionários, etc.;

( ) Outros_____.

14_Em sua opinião, os funcionários que são mais bem remunerados, trabalham mais motivados? Como a empresa vê essa situação?

( ) Sim; pois a partir de uma boa remuneração o funcionário adquire sua satisfação;

( ) Nem sempre; existem diversos fatores além da remuneração que também trazem satisfação;

( ) Não, o salário não é o principal fator de satisfação para o funcionário.

15_Em sua opinião, a motivação tem influência direta na produtividade da empresa?

( ) Sim, um funcionário motivado é capaz de produzir mais;

( ) Nem sempre, a motivação pode ter influência direta ou indireta;

( ) Não, a motivação pouco importa se o funcionário não estiver interesso a colaborar.