

A IMPORTÂNCIA DO RECONHECIMENTO PARA ELEVAÇÃO DA PRODUTIVIDADE: ESTUDO DE CASO EM ORGANIZAÇÃO PRESTADORA DE SERVIÇOS DE TIC

Gleycer Ricardo Sant'ana¹ - rinfor.solucao@gmail.com
Paulyanni Christine Machado Ferreira dos Santos² - paulyanni01@gmail.com
Prof. Me. Manoel Carlos Rocha Lima
(orientador) manael.rocha@doctum.edu.br
Mestre em Psicologia pela UFES

RESUMO

Este artigo relata uma pesquisa que tem como objetivo compreender a importância do reconhecimento para alavancar a produtividade dos colaboradores em uma organização prestadora de serviços. A pesquisa tem caráter qualitativo e foi desenvolvida, inicialmente, por meio de revisão bibliográfica, com base em publicações sobre os temas que fundamentam a investigação. Em seguida, foi realizado estudo de caso em uma organização de prestação de serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), que reproduz uma situação-problema capaz de representar uma tipificação do problema de pesquisa que originou esta investigação. A coleta de dados baseou-se na observação direta e em entrevistas semiestruturadas. Os dados foram organizados e analisados à luz do referencial teórico. Os resultados evidenciaram que colaboradores reconhecidos profissionalmente se tornam mais envolvidos e satisfeitos em trabalhar na organização e possibilitam o entendimento do reconhecimento profissional e da motivação como fatores primordiais para que a produtividade seja eficaz.

Palavras-chave: Reconhecimento. Motivação. Produtividade.

ABSTRACT

This article reports a research that aims to understand the importance of recognition to leverage worker productivity in a service organization. The research has a qualitative character and was developed, initially, through a bibliographical review, based on publications on the themes that underlie the investigation. Next, a case study was carried out in an Information and Communication Technology (ICT) organization, which reproduces a situation representing a typical case which the

¹ Graduando em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

² Graduanda em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

main problem originated this research. Data collection was based on direct observation and semi-structured interviews. The data were organized and analyzed in the light of the theoretical framework. The results showed that professionally recognized employees become more involved and satisfied in working in the organization and allow the understanding of professional recognition and motivation as the primary factors for productivity to be effective.

Keywords: Recognition. Motivation. Productivity.

1 INTRODUÇÃO

Em um sistema organizacional competitivo e globalizado, a busca por profissionais qualificados aumenta ainda mais a competitividade entre as empresas. Fidelizar estes profissionais tem sido um grande desafio para as organizações. Diante das transformações, as empresas estão à procura de modelos de motivação, reconhecimento e produtividade, visando a efetividade, a eficiência e a eficácia dos funcionários.

Fazer uma gestão baseada no comportamento profissional é um grande desafio para os gestores, visto que, no atual cenário organizacional, as expectativas que as empresas possuem em relação a seus colaboradores não permitem mais um sistema de remuneração baseado nas descrições de cargos e salários. Dessa forma, objetivando estimular e desenvolver equipes de maior performance, as organizações começaram a investir em sistemas com foco no reconhecimento profissional.

Em uma definição de Bergamini e Coda (1997, p. 25), "a motivação, portanto, nasce somente das necessidades humanas e não daquelas coisas que satisfazem estas necessidades".

A partir dessa relação entre motivação e reconhecimento, evidencia-se uma questão importante: qual a importância do reconhecimento para elevar a produtividade dos colaboradores em uma organização?

O objetivo deste trabalho é buscar compreender a importância do reconhecimento para impulsionar a produtividade dos colaboradores, especialmente, em uma organização de prestação de serviços.

Especificamente, objetivou-se com esta pesquisa: a) entender a relação entre reconhecimento e motivação e seus impactos sobre a produtividade; b) analisar a influência da motivação sobre a produtividade; c) analisar e discutir a importância do reconhecimento para a motivação no trabalho, em determinado modelo de negócio.

Para este estudo, foi realizada, pesquisa bibliográfica com base em publicações da RAC (Revista de Administração Contemporânea) e diversos autores que tratam dos temas relacionados ao objeto desta investigação, numa primeira etapa.

Em seguida, foi desenvolvido um estudo de caso na organização denominada “ATI-SM Informática”, que presta serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), com sede na cidade de Vitória, Espírito Santo. A escolha da organização está baseada no fato de abrigar uma situação-problema capaz de representar uma tipificação do problema de pesquisa que deu origem a esta investigação. O caso mostrou-se capaz de permitir um estudo que pode oferecer possíveis compreensões acerca da importância do reconhecimento para alavancar a produtividade dos colaboradores em organizações prestadoras de serviços de TIC.

A coleta de dados, para o estudo de caso, baseou-se em pesquisa qualitativa, utilizando-se de dados primários, obtidos com base em observação direta, feita pelo pesquisador, e entrevistas semiestruturadas. Os dados, coletados no período de outubro a novembro de 2017, foram organizados e estruturados de modo a permitirem interpretações temáticas relativas à situação estudada.

2 MOTIVAÇÃO E RECONHECIMENTO X PRODUTIVIDADE

2.1 MOTIVAÇÃO

Bergamini e Coda (1997, p. 35) afirmam que “a motivação é uma energia, uma tensão, uma força, uma pressão, mas não tem papel ativo no direcionamento real do

comportamento”. O direcionamento real do comportamento humano necessariamente não está voltado para a motivação, nem todos reagem ao mesmo estímulo, uns se motivam com ganhos econômicos, outros se motivam com folgas, outros se motivam com apenas mudança de cargos, outros são perseverantes no que buscam.

Para Aguiar (2005, p.351), “a motivação no trabalho é uma tarefa cuja responsabilidade única e total pesa sobre o próprio indivíduo. A organização espera que seus membros se motivem.” É algo passageiro, pois está limitada a um plano em que a pessoa responde individualmente, isto é, o que motiva um pode desmotivar outros. A motivação também é transitória, o indivíduo, após saciar aquele momento de desmotivação, logo estará saturado, e a organização deverá estar atenta para atender novamente esse indivíduo, para incentivá-lo cada vez mais.

Cada indivíduo tem sua percepção sobre o que é bom ou não dentro da organização em que atua. Assim, o que é bom para um pode não ser tão bom para o outro. Diante disso, montam mentalmente, ou até explicitamente um parâmetro de organização para que possam desenvolver suas tarefas, sejam elas com bons desempenhos econômicos, boa alavancagem no mercado ou aquelas que proporcionam um bom ambiente de trabalho juntamente com um bom pacote de variáveis atrativos.

Para Vergara (2016), motivação é uma força que impulsiona o indivíduo para a direção de algum objetivo e é absolutamente intrínseca, ou seja, está dentro de cada um e surge a partir das necessidades interiores de cada indivíduo.

A motivação é algo individual, mas a organização deve aprimorar métodos que façam com que o colaborador enxergue oportunidades nas dificuldades a serem enfrentadas, sem depender de fatores externos para que ele se motive, mas sim, através das suas necessidades.

A motivação está sempre em movimento. Bergamini e Coda (1997) afirmam que é um processo de responsabilidade do indivíduo, bem como da atividade específica que desenvolvem, e, por isto, está sempre ligada a forma pessoal que cada um

percebe, avalia e compreende seu desempenho no trabalho. Para Aguiar (2005) as pessoas agem de forma a aumentar certos resultados para que sejam recompensados por isso, e que avaliam ações que precisam evitar para que não os levem a punições e insatisfações.

O indivíduo é motivado pela necessidade de receber tratamento justo, quando acreditam que são capazes de realizar e obter o reconhecimento que elas esperam. Suas atitudes, quando favoráveis ao seu trabalho e à sua organização, os estimulam para a execução das atividades. Tamayo e Pascoal (2003) defendem que motivação e a produtividade caminham juntas e que cada uma delas apresenta de forma implícita ou explicitamente suas exigências e demandas.

2.2 RECONHECIMENTO

Bergamini e Coda (1997) afirmam que as organizações utilizam fatores de satisfação e incentivo para modificarem a direção comportamental através de recompensas e compensações como: realização, planos de participações e progressões.

Muitas corporações utilizam de algumas formas de reconhecimento para impulsionar seus colaboradores como:

- ✓ acompanhamento das atividades em tempo real, buscando entender o processo de evolução da atividade e saber quais procedimentos utilizaram para desenvolver tal tarefa até que ela se finalizasse. Assim, conseguirão identificar as dificuldades existentes em determinados processos;
- ✓ boa comunicação com os colaboradores principalmente quando achar que eles estão desmotivados. Com um bom diálogo, é possível que se busque alternativas que beneficie ambos os lados;
- ✓ com a implantação de programas de incentivos na organização, os colaboradores ficam mais motivados, e os objetivos da organização tomarão impulsos de crescimento;

✓ elogios diretos aos colaboradores pela atividade bem realizada, pela meta atingida, pela solução inovadora que fez com que a produção fosse aumentada de forma eficaz, faz com que todos se sintam motivados e busquem sempre manter bons resultados na organização.

Por meio desses fatores criados pelas organizações, a busca para apresentar propostas suficientes para não desmotivar as pessoas ali envolvidas e que satisfaçam as suas necessidades são de extrema importância para manter um ambiente motivador e próspero.

Então porque reconhecer? Através do reconhecimento pelas atividades desenvolvidas e resultados alcançados, espera-se que as pessoas fiquem mais proativas, motivadas, determinadas a dar largos passos em busca de crescimento profissional levando em conta que os resultados alcançados não é benefício somente do colaborador e todas as partes se beneficiam.

2.3 PRODUTIVIDADE

A produtividade é a relação do produto obtido e os meios aplicados na produção. No que está relacionado ao fator humano, a produtividade é o resultado do tempo empregado, o esforço realizado por ele em busca de bons desempenhos e melhoria de produção.

Com todas as praticidades encontradas há a necessidade de se ter procedimentos melhores avaliados e com melhorias contínuas para que não se tenha retrabalho nos procedimentos executados na organização e gastos desnecessários. Assim as organizações terão aumentos na produtividade, lucratividade e bons desempenhos dos colaboradores em suas tarefas.

Chiavenato (2004), diz que a função das organizações é cumprir objetivos que, sozinhos, os indivíduos não podem alcançar em face de suas limitações individuais. As empresas estão se transformando de acordo com o que o mercado pede, e este está cada vez mais competitivo. Diante disso, as pessoas estão mudando sua forma

de agir e pensar para atender esse novo mercado. A cada dia, estão buscando mais conhecimento e se dedicando mais e melhor as tarefas a elas designadas.

Assim, as organizações não estarão somente pensando apenas no mercado financeiro, mas também investindo no capital intelectual para agregar inteligência ao negócio e que possa vir a trazer retorno para as organizações e desenvolver uma boa competitividade entre elas.

Segundo Castro (2003), a produtividade é definida pela relação insumo-produto, fazendo a combinação de algumas variáveis para a melhoria da produtividade no trabalho, como: levar em conta o aumento da produção por tempo e melhoria contínua da qualidade, manter o nível de produção com menos tempo envolvido e melhorar a qualidade dos produtos utilizados, tem-se uma ação conjunta voltada para o alcance das metas estabelecidas.

Smith (1993) afirma que a eficiência é o ato de saber fazer uma tarefa direito, de forma que não se tenha retrabalho. Com este pensamento, as organizações procuram se adequar às melhores e principais formas que irão utilizar para alcançar seus objetivos, verificando todos os recursos disponíveis para que se possa cumprir as tarefas e obrigações propostas. Para Chiavenato (2004, p.39), “isso significa eficiência: uma organização é racional se os meios mais eficientes são escolhidos para alcançar os objetivos desejados”.

Segundo Chiavenato (2004), uma organização eficaz tem o controle de tornar uma sociedade satisfeita por meio dos suprimentos de seus produtos (bens ou serviços), assegurando-se de que seus princípios estejam alinhados a seu plano de ação empresarial.

Em paralelo, para que se tenha eficácia nos processos das organizações, é preciso levar em consideração que, para que sejam alcançados seus propósitos, há a necessidade de fazer as coisas de forma correta, otimizando recursos, atingindo objetivos e enfatizando os resultados finais para que haja um bom crescimento organizacional e a satisfação de todas as partes envolvidas no processo.

Como a eficácia está ligada ao fato de se obter bons resultados, a efetividade dos processos precisa impactar as ações, fazendo corretamente o que precisa ser feito para que não se tenha retrabalho, relacionando produção e capacidade de produzir, promovendo os resultados pretendidos e/ou planejados.

Para Bergamini e Coda (1997, p. 43) “a atividade de induzir comportamento positivo se tornará mais fácil se as verdadeiras relações entre motivação, satisfação e comportamento forem claramente entendidas”. Uma vez bem realizada, o estímulo à produção traz a organização os resultados planejados assegurando aos gestores e todos da equipe um bom clima organizacional, criação de propósitos de melhorias continua, desenvolvem modelos participativos de gestão entre eles, geram valor e expectativas de crescimento e melhor desenvolvimento pessoal e organizacional.

2.4 RELAÇÃO MOTIVAÇÃO X RECONHECIMENTO

Há várias formas de se medir a capacidade de desempenho e o resultado de cada indivíduo, intensamente as organizações estão em busca da melhor forma de avaliar o quanto o indivíduo está apto a produzir em forma de retorno para a empresa e a ponderar o que ele realmente é.

O reconhecimento dá a entender que o indivíduo deve ser contemplado por seus méritos, fazendo com que seja caracterizado pelo que faz e o que consegue. Uma vez satisfeito e motivado, ele produzirá mais do que um colaborador que não se sinta assim na organização.

Todos precisam ser reconhecidos pelo que se propôs a desenvolver na organização, e esse reconhecimento precisa ser constante mesmo que os resultados não tenham sido totalmente satisfatórios. O trabalho em equipe direciona os esforços para o alcance de bons resultados, redução de custos desnecessários e a busca por uma qualidade superior na execução da tarefa.

Se bem desenvolvido na organização, o sistema de reconhecimento levará a um funcionamento incessante que proporcionará uma boa eficiência das equipes e inspiração para a produtividade, proporcionando a satisfação de todos. Mesmo que

as ações não tenham sido bem-sucedidas, a proposta dos gestores precisa ser de incentivos, onde a inovação e os riscos precisam ser reconhecidos de forma importante em busca de melhores resultados, pois as recompensas só vêm depois da experiência dos erros.

2.5 A INFLUÊNCIA DA MOTIVAÇÃO SOBRE A PRODUTIVIDADE

Smith (1993, p. 73) “motivação é o processo de despertar ações, manter a atividade e regular o padrão da mesma; ou, uma vez que você tenha dado partida, você dá continuidade num determinado ritmo”.

As organizações estão em constantes mudanças e se preocupam com o comprometimento dos colaboradores junto a elas. Para que estas preocupações sejam sanadas, se predispõem a organizar meios que ajudem com que os colaboradores, criem uma conexão de bom desenvolvimento para com eles.

Um meio importante para este desenvolvimento é o trabalho em equipe. Segundo Smith (1993), as equipes podem interagir melhor e trocar experiências, surgindo, então, um efeito positivo na produtividade, assim maximizam a eficiência e a efetividade dos esforços de trabalho.

Quando a organização cria um ambiente com propósitos motivadores, ela permite ao colaborador a liberdade de executar suas tarefas com mais segurança e confiança, e o resultado desta medida é a produtividade que o colaborador tem relação à organização.

3 ESTUDO DE CASO

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Empresa “ATI-SM Informática”, especializada em suporte técnico e instalação e manutenção de cabeamento estruturado, localizada em sua sede própria na cidade de Vitória, Espírito Santo, entrou no mercado capixaba em 2012 pelo seu fundador e idealizador Edgard dos Santos Matheus, tendo como objetivo principal atender

apenas à demanda da Empresa Brasileira de Telecomunicação do Espírito Santo. Com o passar do tempo, cresceu o interesse nos editais de contratos de suporte técnico em microinformática em outros estados, sendo necessário ampliar o raio de atuação para os estados de Sergipe e Rio Grande do Norte.

3.2 DESCRIÇÃO DO CASO

O quadro de colaboradores da empresa “ATI-SM Informática” é, atualmente, composto por 10 pessoas. Destes, 30% são residentes em Sergipe e Rio Grande do Norte. Desde 2012, a organização atua no segmento de informática, como terceirizada de suporte técnico e suporte em redes de computadores na Empresa Brasileira de Telecomunicação.

A seguir, a descrição das declarações de missão, visão e valores da “ATI-SM Informática”, segundo fontes da própria empresa:

- Missão: Oferecer conforto e segurança, por meio de uma assistência técnica em infraestrutura de TIC diferenciada, com qualidade e eficiência.
- Visão: Crescer em 10 o número de grandes contratos efetivos com qualidade e eficiência até 2019.
- Valores: honestidade, proatividade, transparência, profissionalismo, empreendedorismo e trabalho em equipe.

A dinâmica das atividades se desenvolve perante a movimentação de incidentes (chamados técnicos) entre o usuário (cliente), o *Service Desk* (SAC) e o solucionador conforme mostrado na Figura 1 abaixo. O início do ciclo se dá quando o usuário faz seu primeiro contato com *Service Desk* (Central de atendimentos), durante esse contato o usuário registra um incidente descrevendo o problema ocorrido em seu computador ou sistema, informa onde ele quer ser atendido e, em seguida, é atribuído para a equipe de solucionadores da ATI-SM Informática pelo *Service Desk*.

O contrato de prestação de serviço define um SLA (tempo de atendimento) em duas modalidades: a primeira, por atendimento remoto (realizado pelo solucionador de seu próprio computador), o qual deve ser finalizado em até 4 horas úteis após a atribuição. Esse atendimento é caracterizado por ser rápido e mais lucrativo. A segunda, por atendimento presencial (realizado com o solucionador indo até o cliente), o qual deve ser finalizado em 20 horas úteis após a atribuição, pois exige deslocamento. Essa segunda forma atendimento é caracterizada por ser mais lenta e conseqüentemente custosa.

Figura 1 Ciclo *Service Desk*



Fonte: Empresa ATI-SM Informática, 2017.

Os atendimentos que desrespeitem o SLA e fiquem em atraso, ou seja, atendimento remotos com mais de 4 horas úteis ou presenciais com mais de 20 horas uteis, sofrerão reduções em seu valor unitário proporcionais ao tempo que ficou atrasado.

A demanda é variável e imprevisível, os deslocamentos são proporcionais ao quantitativo de chamados presenciais realizados pelos colaboradores e são custeados pela empresa. Além disso, as despesas e os custos são fixos, ou seja, se a produção não for efetiva, ocorrerão prejuízos para a manutenção do quadro de funcionários e fragilizará a musculatura da empresa para suportar novos desafios.

É necessária vigilância constante para que os deslocamentos não ocorram de forma indevida. Eles precisam ser realizados sempre quando a demanda realmente for complexa, pois são caros e demanda tempo, o colaborador torna-se improdutivo ao deslocar-se.

Os atendimentos são agendados e devem ocorrer no horário comercial. O colaborador que não se atentar aos prazos, permitindo atrasos ou esquecer os chamados em aberto, poderá fazer com que o prazo limite do chamado técnico se esgote e que as multas recaiam sobre o valor bruto, diminuindo ainda mais a receita.

3.3 RESULTADOS

A finalidade desta pesquisa é compreender a importância do reconhecimento do trabalhador em uma organização de prestação de serviços de T.I.C., estudando o caso da empresa “ATI-SM Informática”. Para isso, foram identificados e analisados os perfis e os níveis de satisfação dos profissionais pesquisados, bem como, avaliadas as práticas implantadas no ambiente de trabalho, envolvendo sentimento de realização, crescimento e reconhecimento profissional.

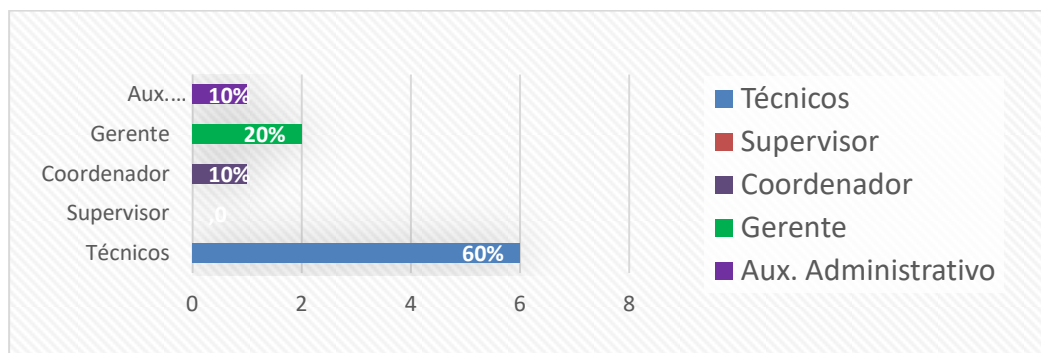
A coleta dos dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, de forma individual, guiadas por um roteiro de perguntas junto ao corpo administrativo e operacional da empresa “ATI-SM Informática”, nos meses de outubro a novembro de 2017.

A realização dessas entrevistas consistiu em um enorme desafio, porque 30% dos pesquisados estão em outros estados, (Sergipe e Rio Grande do Norte). Neste caso, devido à distância geográfica, as entrevistas foram realizadas via *Skype*. Foi utilizado como sujeitos desta pesquisa, um coordenador, um auxiliar administrativo, dois gerentes e seis técnicos, que formam o universo total da organização.

O primeiro passo foi identificar os cargos na organização, foi necessário para conhecer as atribuições de cada indivíduo e até onde o colaborador pode crescer na empresa profissionalmente. Foi constatado que a maioria dos entrevistados são

técnicos de informática, seguidos de gerentes, auxiliar administrativo e coordenador, conforme mostra o Gráfico 1.

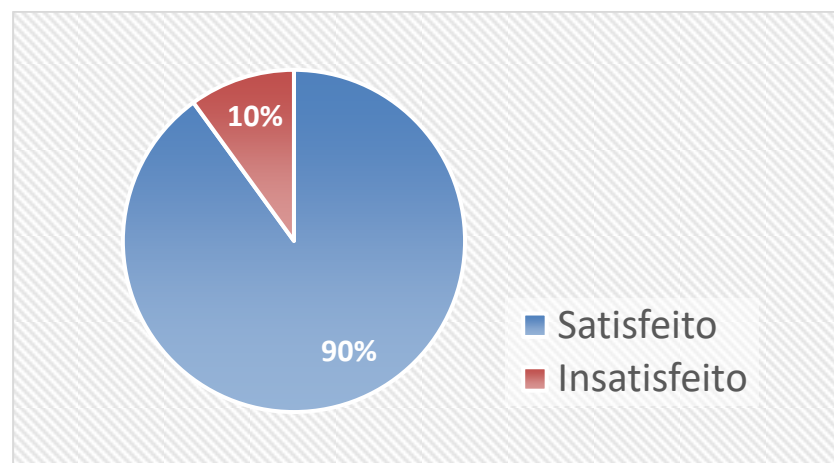
Gráfico 1 – Cargos Ocupados.



Fonte: Empresa ATI-SM Informática, 2017.

Avaliando o nível de satisfação dos colaboradores, obtiveram-se os seguintes resultados:

Gráfico 2 – Grau de Satisfação em trabalhar na ATI-SM



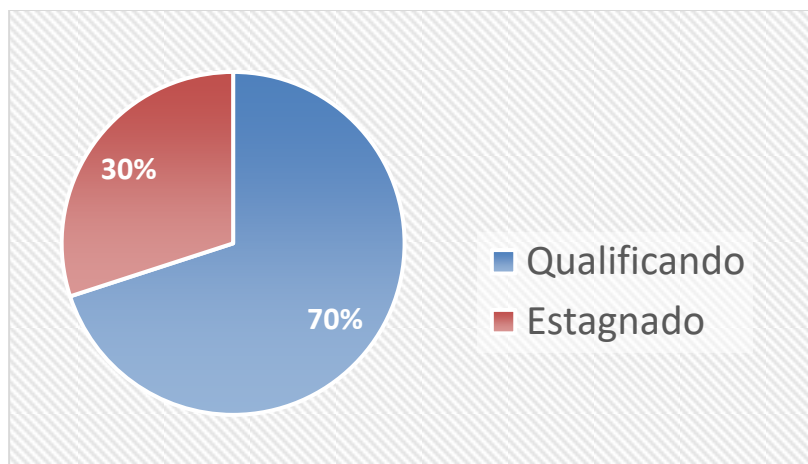
Fonte: Empresa ATI-SM Informática, 2017.

De acordo com o Gráfico 2, acima, a maioria dos colaboradores sentem-se satisfeita em fazer parte de uma empresa do porte da “ATI-SM Informática”, pelos serviços oferecidos ter uma ampla aceitação no mercado, tarefas desafiadoras que fogem a rotina e uma diversificada e confiável carteira de clientes.

Relataram que gostam de trabalhar na empresa pelas oportunidades de crescimento oferecidas, ambiente com estrutura ampla e climatizada, ferramentas modernas, manuais de processos bem otimizados, capacitação em local de trabalho que

ocorrem semestralmente, recursos acessíveis que agilizam o processo produtivo e bom relacionamento interpessoal, o que faz com que os mesmos contribuam para um bom desempenho e queiram se manter na organização.

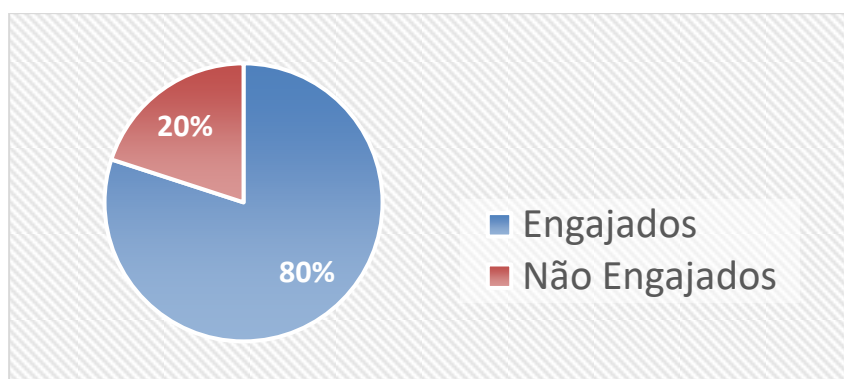
Gráfico 3 – Grau de Qualificação



Fonte: Empresa ATI-SM Informática, 2017.

Ao serem questionados sobre o nível de qualificação, conforme o Gráfico 3, foi percebido que 70% dos colaboradores estão investindo em qualificação, certificação e dizem estar satisfeitos com o incentivo financeiro que a empresa fornece em capacitação, e demonstraram responsabilidade em se desenvolver, além do interesse em promoção de cargo na empresa.

Gráfico 4 – Grau de envolvimento e responsabilidade pela Empresa

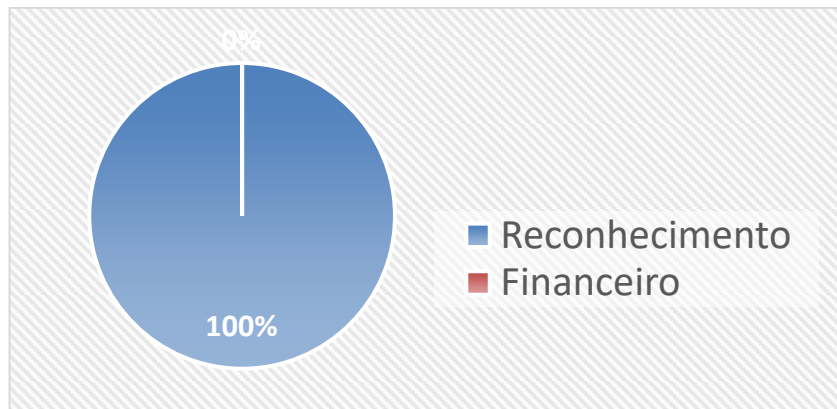


Fonte: Empresa ATI-SM Informática, 2017.

No Gráfico 4, foi identificado que 80% dos colaboradores mencionaram que se sentem como se fossem donos do negócio. Sentem-se também criativos, pois são

engajados e ativos, assumem responsabilidades, percebem-se como parte dos resultados.

Gráfico 5 – Fator Reconhecimento x Bônus Financeiro



Fonte: Empresa ATI-SM Informática, 2017.

Conforme Gráfico 5, 100% dos colaboradores ratificaram que o salário não é o principal fator de motivação. Mencionam que reconhecimento profissional, o ambiente agradável e o bom relacionamento interpessoal são os elementos mais importantes para um ambiente de trabalho adequado e produtivo.

4 DISCUSSÃO

Conforme pesquisa realizada com os colaboradores com relação a remuneração como reconhecimento (Gráfico 5), os sujeitos pesquisados evidenciam que não veem o salário como principal fator de motivação, eles inclinam os olhares para as oportunidades de crescimento que a empresa oferece, para um ambiente de trabalho agradável e humanizado, acreditam que um bom relacionamento com a equipe é o que os mantém satisfeitos e produtivos, nesse sentido, conforme Bergamini e Coda (1997) a organização adotou as estratégias corretas em aplicar bem os estímulos a produção deixando claramente entendível as verdadeiras relações entre motivação, satisfação e comportamento.

Outro resultado importante foi observado que, a sensação de satisfação da maioria dos colaboradores em trabalhar na organização (Gráfico 2), disseram que esse sentimento vem do cuidado da empresa para com eles, percebem com clareza a

importância que eles têm para o sucesso do negócio, pois, conforme defende Smith (1993), a organização que prover meios para auxiliar seus colaboradores nas atividades, certamente irá criar uma conexão de bom desenvolvimento com eles e ambos serão beneficiados.

Os resultados também evidenciaram que os colaboradores estão buscando por qualificação e certificação, possuem interesse em promoção de cargo na empresa e sabem que a versatilidade é fundamental para se manterem ativos e conseqüentemente desejados pela organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações são formadas por pessoas que são responsáveis pelo desenvolvimento das tarefas desde o planejamento à sua execução, no entanto, o modo no qual as pessoas se envolvem, é ponto fundamental para o sucesso ou fracasso da organização.

O desenvolvimento do presente estudo evidenciou que colaboradores reconhecidos profissionalmente participam positivamente, tornam-se motivados e produtivos.

Diante disso os colaboradores agregam valores à organização e permitem que a empresa se mantenha competitiva no mercado, se o ambiente de trabalho estiver adequado, haverá desta forma, retornos positivos e expressivos na produção, aumentando assim os resultados esperados no âmbito organizacional.

Neste contexto, foi analisado o grau de envolvimento dos colaboradores junto à organização em relação às questões sobre motivação, reconhecimento e produtividade que são essenciais para o crescimento e desenvolvimento organizacional e dos profissionais envolvidos.

A pesquisa apontou de forma ampla, que a grande maioria dos colaboradores se encontram engajados, capacitados e dispostos a se desenvolverem perante aos interesses de crescimento da organização no mercado. A compreensão da importância do reconhecimento profissional na organização, ainda pode ser

ampliada e aprofundada por meio de novas pesquisas que explore outras variáveis relevantes e a diversidade de características organizacionais no seguimento.

6 REFERENCIAS

AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira de. **Psicologia aplicada à Administração: Uma abordagem interdisciplinar**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

BERGAMINI, Cecília W.; CODA Roberto. **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CASTRO, Celso Antônio Pinheiro de. **Sociologia aplicada à Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

SMITH, Elizabeth A. **Manual da produtividade: métodos e atividades para envolver os funcionários na melhoria da produtividade**. 14. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1993.

TAMAYO, Álvaro; PASCOAL, Tatiane. **RAC: Artigo A Relação da Motivação para o Trabalho com as Metas do Trabalhador**. Vol. 7 n.4. Rio de Janeiro, 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.