

## A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO ORGANIZACIONAL NO SETOR OPERACIONAL

Amanda Broseguini Sabadini<sup>1</sup> – mandysabadini95@gmail.com  
Vinicius Nascimento Fagundes<sup>2</sup> – vnfagundes@gmail.com  
Yuri Lobato Nascimento<sup>3</sup> – yuriudi26@gmail.com  
(Autores do Artigo)

Profº Thiago Malta Leite Nascimento  
(orientador) thiagomalta@doctum.edu.br

### RESUMO

O presente artigo objetiva entender em que medida a motivação influencia a produtividade das organizações em uma empresa no setor operacional, com o intuito de apresentar de forma bem detalhada a importância da motivação para o desenvolvimento de uma empresa possibilitando uma qualidade de vida aos funcionários. Desse modo analisará como a liderança conduz sua equipe para trazer resultados satisfatórios à empresa e aos colaboradores, se a equipe se sente motivada e satisfeita com a organização e investiga-se os estímulos recebidos de uma equipe e qual maior estímulo oferecido pelos motivadores. Os resultados foram alcançados, por meio de estudo de caso e pesquisa de campo em uma empresa da área de telecomunicações, com os funcionários do setor operacional, bem como com os líderes das equipes e o diretor geral da empresa. Essa pesquisa foi importante para refletir a influência da motivação no crescimento da empresa e no bem estar do funcionário, fazendo com que o mesmo se sinta importante e parte da organização, entendendo o valor do seu trabalho e como que o mesmo agrega valores para a empresa.

**Palavras chave:** Motivação. Empresa. Empregado. Influência. Liderança.

### ABSTRACT

This article aims to understand the extent to which motivation influences the productivity of organizations in a company in the operational sector, so it will show in

---

<sup>1</sup> Graduando(a) em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

<sup>2</sup> Graduando(a) em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

<sup>3</sup> Graduando(a) em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

a very detailed way the importance of motivation for the development of a company, enabling a quality of life for employees. In this way, you will analyze how leadership leads your team to bring satisfactory results to the company and employees if the team feels motivated and satisfied with the organization and investigates the stimuli received from a team and what greater stimulus the motivators offer. The results were achieved through case study and field research in a telecommunications company, with employees in the operational sector, as well as with team leaders and the company's CEO. This research was important to reflect the influence of motivation on company growth and employee well-being, making the employee feel important and part of the organization, understanding the value of their work and how it adds values to the company.

**Keywords:** Motivation. Company. Employee. Influence. Leadership.

## 1 INTRODUÇÃO

A motivação é um incentivo para impulsionar colaboradores para alcançar seus objetivos e os propostos pela empresa. Ela é a mola propulsora que conduz o colaborador a realizar seu trabalho com excelência. A organização, por sua vez, tenta realizar esse processo de forma a contribuir para o desenvolvimento profissional dos empregados. Assim, com essa pesquisa, visa-se analisar como a liderança conduz sua equipe para trazer resultados satisfatórios à empresa e aos colaboradores, se a equipe se sente motivada e satisfeita com a organização e investigar os estímulos recebidos de uma equipe e qual maior estímulo oferecido pelos motivadores. Com isso a participação do funcionário será bem mais produtiva e terá um resultado satisfatório, pois a motivação está diretamente ligada à ação, atuação e manifestação de uma força, é a interação de uma pessoa e o ambiente. (CAMPOS, 2012).

Ante ao exposto será abordado mais profundamente sobre as teorias motivacionais que tem como objetivo identificar e analisar o comportamento das pessoas já que, “é através dela que os colaboradores trabalham felizes, se sentem importantes e, conseqüentemente, produzem melhores resultados.” (CAMPOS, 2012, n.p).

Desse modo a pesquisa realizada foi de natureza qualitativa para compreender de forma mais detalhada como é realizado a motivação dos funcionários da organização, ela “é apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos.” (Moresi, 2003, p. 64), para analisar como a liderança conduz sua equipe para trazer resultados satisfatórios à empresa e aos colaboradores, se a equipe se sente motivada e satisfeita com a organização, investigar os estímulos recebidos de uma equipe e qual maior estímulo oferecido pelos motivadores.

Ela também é caracterizada por quantitativa, pois “é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas” (OLIVEIRA, 2011, p. 25), pois existem alguns resultados obtidos em números, como: o questionário e os resultados obtidos por meio do questionário, que foi relatado por meio de gráficos, que “refere-se a um meio de obter respostas a questões por uma fórmula que o próprio informante preenche” (CERVO & BEVIAN apud OLIVEIRA, 2011, p. 37), respondendo a questões pertinentes relacionadas a pesquisa.

A parte da pesquisa destacada como quantitativa, é caracterizada como descritiva, pois ela é utilizada quando se deseja identificar costumes e opiniões de um determinado grupo de pessoas e verificar se tais opiniões estão de acordo com a realidade (MACIEL, 2016), e para isso foi realizado questionários para alcançar resultados mais precisos para a pesquisa.

A pesquisa foi realizada através de aplicação de questionários com perguntas fechadas e objetivas aos colaboradores, por meio do questionário e questões abertas ao diretor da empresa, respondidas na entrevista. Realizada na sede da empresa, que está localizada na Rua Pedro Zangrande, nº 14, Jardim Limoeiro, Serra/ES, nos dias 17 e 18 de outubro de 2017.

Foi realizado um estudo de caso para analisarmos a pertinência da nossa hipótese, que é entender os principais fatores que potencializam a motivação para os colaboradores do setor operacional, que nos deu auxílio para o aprofundamento da pesquisa, pois segundo Triviños “é uma categoria de pesquisa cujo o objeto é uma

unidade que se analisa profundamente” (MARCONI e LAKATOS, 2011, p. 276). A coleta de dados se deu por meio da observação, aplicação de questionários para os funcionários do setor operacional e a realização de uma entrevista com o diretor geral da empresa. Todos esses instrumentos metodológicos, foram de extrema importância para enriquecer e comprovar os conteúdos e a hipótese almejada pelo grupo.

Como o tema proposto, a motivação vem através dos estímulos pessoais e profissionais almejados pelos colaboradores. Para que esses estímulos sejam positivos os gestores devem conhecer os objetivos da sua equipe, pois, bons funcionários obedecem ordens, enquanto excelentes funcionários pensam pela empresa (CURY, apud CAMPOS, 2012). Com isso o desempenho dos funcionários será satisfatório, refletindo em bons resultados e em qualidade de vida.

Neste trabalho será apresentado a importância da motivação organizacional no setor operacional da empresa “Hallen Telecom”, tendo em vista as principais teorias motivacionais baseadas em diversos autores, como: Maslow, Chiavenato, Druker, Bergamini, Maximiano, entre outros.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Esta pesquisa apresentará um estudo de caso, que nos levará ao auxílio e aprofundamento da pesquisa, para entendermos com mais detalhes como funciona o processo de motivação na organização no setor operacional. Assim levará a caminhos e possibilidades de intervenções, para que a motivação venha ajudar no processo de crescimento da empresa, bem como na qualidade de vida dos funcionários. O estudo de caso que para Marconi e Lakatos (2011, p.276) é o “levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos seus aspectos”, possibilitará a compreensão de como ocorre a motivação entre patrão e funcionários e a importância dela para o desempenho do empregador no desenvolvimento de suas atividades.

## 2.1 MOTIVAÇÃO

A vista disso mostrará como a motivação dos colaboradores influencia na produtividade dentro do setor operacional da organização, pois a motivação é uma necessidade humana ligada diretamente a satisfação, realização de algum prazer, pois segundo Bergamini (1997 apud ROSA, RIGGENBACH E ZINDER, 2007, p.8), “cada pessoa têm seu próprio tipo de motivação, àquilo que lhe traz prazer e satisfação.”. No entanto muitas das organizações pecam em deixar seus colaboradores desestimulados, seja por não se atualizarem sobre o assunto, ou tentarem motivar incorretamente por não conhecerem sua equipe, assim não os atingindo e falhando.

Anteriormente percebe-se a importância do líder conhecer cada pessoa da sua equipe individualmente, pois cada uma dela deve ser motivada de uma maneira diferente, levando em consideração sua cultura e sua formalidade, conhecendo seus objetivos a serem alcançados. Dessa forma, investiga-se a relevância de manter uma equipe motivada:

É difícil encontrar pessoas que estejam totalmente motivadas para desenvolver suas atividades diárias. As empresas que se atentam para esse assunto e buscam maneiras para lidar com essas pessoas, conseguem um melhor aproveitamento da mão de obra e conseqüentemente um aumento na produção. As pessoas são motivadas por vários fatores. As necessidades e carências provocam tensão, o que deve ser saciado. Se a pessoa consegue satisfazer essa necessidade, o processo motivacional é bem sucedido (CHIAVENATO, 2005).

As pessoas geralmente estão buscando algo para suas vidas, seja para atender suas necessidades básicas ou de auto realização. Uma moradia, segurança, uma boa alimentação, um carro, educação, um bom emprego, etc. A vontade de conquistar essas coisas, faz com que as pessoas busquem maneiras e caminhos para chegar ao objetivo, tendo em vista que “As necessidades inerentes à condição humana, como as de alimentação, reprodução, abrigo e segurança, são necessidades básicas ou primordiais. Elas tornam todas as pessoas iguais umas às outras” (MAXIMIANO, 2002, p. 287).

Pode-se dizer que a motivação parte da vontade de conquistar algo. Quando se tem um objetivo, é despertado um interesse que incentiva as pessoas, gerando a motivação. Quando se consegue o que quer, a motivação diminui, sendo necessário outro objetivo para motivar novamente:

Motivação é se sentir bem realizando uma tarefa, por fatores externos, mas principalmente internos, num ambiente apropriado para realização daquela tarefa. A motivação faz com que o bom clima organizacional aumente, fazendo as pessoas se sentirem felizes (KLAVA, 2010).

Vários teóricos se dedicaram a estudar a motivação e o comportamento humano. Alguns deles se aprofundaram e focaram mais nas organizações, com uma análise mais detalhada sobre o assunto. Citaremos aqui, algumas teorias que nos permitirá conhecer um pouco mais sobre o comportamento do indivíduo dentro das organizações, porém segundo Chiavenato (2005, p. 247) "Não faltam teorias sobre motivação. Nem pesquisas sobre o assunto. O fato é que o assunto é complexo".

## 2.2 TEORIA DE MASLOW

Partindo do princípio de que as necessidades é que faz as pessoas se movimentarem, o teórico Maslow identificou e classificou as necessidades numa pirâmide hierárquica, onde na base estão as necessidades básicas e fisiológicas e no topo estão as necessidades de auto realização. Baseando-se nessa teoria, as pessoas primeiramente sentem a necessidade de comer, de beber, de dormir, de sexo, depois buscam segurança contra violência, estabilidade financeira, liberdade. Tendo essas atendidas, partem para o social, a necessidade de ter uma boa relação com as pessoas, depois a estima que seria a aprovação dos familiares e amigos e o reconhecimento e por último a auto realização:

Maslow apresentou uma teoria da motivação segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, numa hierarquia de importância e de influência. Essa hierarquia de necessidades pode ser visualizada como uma pirâmide. Na base da pirâmide estão as necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas) e no topo, as necessidades mais elevadas (as necessidades de auto realização) (CHIAVENATO, 2000, p.393).

## 2.3 TEORIA X E Y

Na teoria de McGregor, foi identificado que existem dois grupos divergentes de pessoas, que pensam, sentem e agem de maneiras diferentes. Uma, é a teoria X, onde ele comenta que as pessoas têm aversão ao trabalho, que precisam ser controladas e punidas para desenvolverem suas atividades, e que se interessam somente pela remuneração que o trabalho irá lhe proporcionar. A outra é a teoria Y, onde ele diz que o trabalho é tão natural como o lazer, caso as condições forem favoráveis, desempenho das pessoas está relacionado mais com a área gerencial do que motivacional, assim a conclusão de McGregor gira em torno de que:

A prática gerencial apoiada na teoria X ignorava os estudos da motivação desenvolvidos por Maslow, que ressaltavam o quanto a motivação seria decorrente da emergência de necessidades humanas dispostas hierarquicamente (ZANELLI, 2004 p.151-152).

Desse modo percebemos a complexidade encontra uma única teoria que gira em torno da motivação, existem vários motivos e impulsionamento para motivar o empregado dentro da organização, porém como essa teoria envolve o comportamento das pessoas, coisas que ocorre ao externo da empresa, como por exemplo: problemas pessoais, também podem vir atingir o desenvolvimento do funcionário em suas atividades, afetando seu desempenho.

## 2.4 TEORIA DOS DOIS FATORES

Na teoria de Patrick Herzberg, ele apresenta dois fatores: os higiênicos e os motivacionais. Onde explica que os fatores higiênicos estão ligados a salário, benefícios sociais, relacionamento com a chefia, relação entre a empresa e o funcionário, etc. Ele diz ainda que esse fator não possui características motivacionais e não traz satisfação para os funcionários, pois “quando os fatores higiênicos são ótimos, eles apenas evitam a insatisfação dos empregados e se elevam a satisfação não conseguem sustentá-la por muito tempo” (CHIAVENATO, 2000, p.397). Entretanto, caso as pessoas não tenha essas necessidades atendidas, causará uma insatisfação, ou seja, os fatores higiênicos podem deixar as pessoas

insatisfeitas ou não insatisfeitas, porém, não as deixam satisfeitas, segundo essa teoria.

O segundo fator apontado na teoria de Herzberg é o fator motivacional, que está ligado ao crescimento individual, ao reconhecimento profissional e a auto realização, assim “O efeito dos fatores motivacionais sobre as pessoas é profundo e estável. Quando os fatores motivacionais são ótimos, eles provocam a satisfação nas pessoas. Porém, quando são precários, eles evitam a satisfação” (CHIAVENATO, 2000, p.398), ou seja, se atende esses fatores ocorre a satisfação dos empregados, porém quando não se atende ocorre a ausência de satisfação.

De acordo com a teoria dos dois fatores, não há relação entre os fatores higiênicos com os fatores motivacionais. O que traz satisfação para os funcionários, não são os mesmos que causam a insatisfação. Sendo assim, o oposto da satisfação não é a insatisfação, e sim a ausência de satisfação profissional. Da mesma forma, o oposto da insatisfação não é a satisfação, mas a ausência de insatisfação.

Em muitas empresas, esse assunto não é tão levado em consideração como deveria. A importância da motivação é comprovada por teorias e relatadas em vários livros. As pessoas que ocupam cargos de lideranças devem conhecer e saber aplicar as técnicas que despertem o interesse das pessoas, para que possam ter influência sobre as pessoas. Para que uma organização tenha um bom desempenho das suas atividades, ela deve ter boas lideranças, que saibam conduzir e gerenciar suas equipes, que saiba incentivar as pessoas e que despertem a motivação em cada indivíduo, conquistando assim, melhores resultados para a organização.

O líder é uma figura importantíssima para realizar qualquer tarefa. A equipe será o reflexo do líder, sendo assim, o desenvolvimento e o bom andamento das atividades dependem de uma pessoa que esteja a frente ditando as regras. Um bom líder consegue envolver a equipe e incentivá-la, aumentando a motivação de todos, fazendo com que as pessoas executem as atividades com empenho e dedicação:

A liderança é necessária em todos os tipos de organização humana, principalmente nas empresas e em cada um de seus departamentos. Ela é essencial em todas as funções da administração: o administrador precisa

conhecer a natureza humana e saber conduzir as pessoas, isto é, liderar (CHIAVENATO, 2000, p.134).

As pessoas são diferentes umas das outras, sendo assim, tem dificuldades, interesses, sonhos e planos diferentes, tendo em vista que:

O efeito dos fatores motivacionais sobre as pessoas é profundo e estável. Quando os fatores motivacionais são ótimos, eles provocam a satisfação nas pessoas. Porém, quando são precários, eles evitam a satisfação (CHIAVENATO, 2000, p.398).

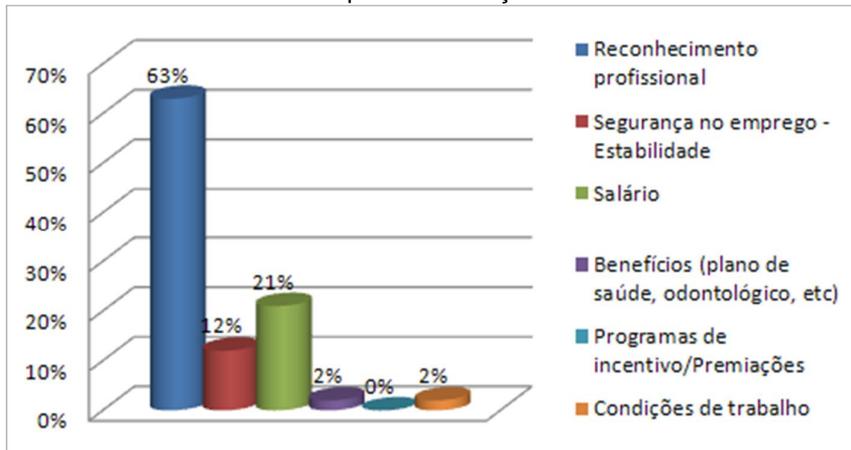
Assim o bom líder deve entender os pontos negativos e positivos, os limites e o potencial de cada um. Isso faz com ele consiga incentivar mais as pessoas.

### **3 RESULTADOS**

Os resultados foram alcançados por meio da realização das pesquisas de campo na empresa “Hallen Telecom”, com a aplicação de questionário para os empregados do setor operacional e para os líderes das equipes. Foi também realizado uma entrevista com o diretor da organização, para a melhor comprovação dos resultados finais. A pesquisa é de natureza qualitativa e quantitativa, pois busca-se compreender a importância da motivação organizacional no setor operacional, visando “analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano” (MARCONI e LAKATOS, 2011, p.256), para ter uma visão mais ampla da importância da motivação para os empregados desse setor.

A pesquisa também foi caracterizada como quantitativa, pois buscamos alguns resultados em números, pois ela “caracteriza-se pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta como no tratamento de dados.” (BEUREN E RAUPP, 2003, p. 92). É apresentado a seguir gráficos de resultados da coleta de dados em campo.

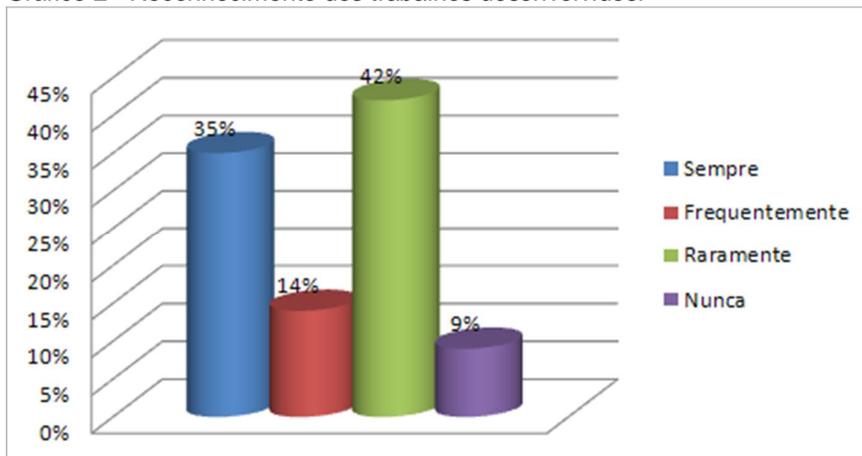
Gráfico 1 – Fatores relevantes para a motivação.



Fonte: Elaboração Própria (2017)

De acordo com o questionário aplicado (GRÁFICO 1), 63% dos colaboradores revelam que o que mais os motiva é o reconhecimento profissional, a frente do salário (21%) e da estabilidade no emprego (12%), mostrando que grande parte da motivação da empresa “Hallen Telecom” é diretamente ligada a seus líderes que têm que reconhecer o trabalho de seus colaboradores. Assim percebe-se a importância da motivação para o desempenho profissional e pessoal dos empregados da organização.

Gráfico 2 - Reconhecimento dos trabalhos desenvolvidos.

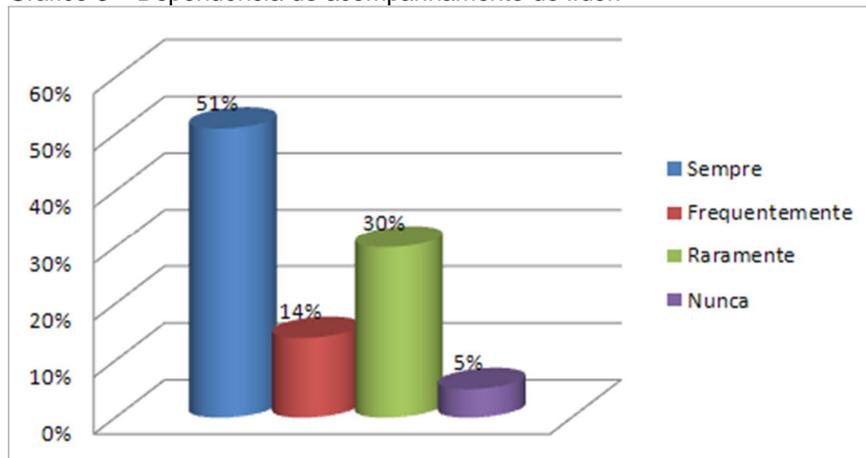


Fonte: Elaboração Própria (2017).

Como representa a Gráfico 1, a maioria dos colaboradores se sentem motivados com o reconhecimento profissional, já nesse gráfico acima (GRÁFICO 2) observa-se que apenas 35% informam que sempre seus trabalhos desenvolvidos são devidamente reconhecidos. Enquanto 42% sentem que raramente reconhecidos,

enquanto uns responderam que nunca são reconhecidos, confirmando a desmotivação dessa empresa. Então entende-se que os colaboradores necessitam de motivação para melhor desempenho profissional, realizando assim suas atividades com mais foco e determinação.

Gráfico 3 – Dependência do acompanhamento do líder.



Fonte: Elaboração Própria (2017)

No gráfico acima (GRÁFICO 3) observa-se que 51% dos colaboradores afirmam que sempre e 14% afirmam que frequentemente o desempenho da equipe depende do acompanhamento do líder, mostrando novamente a importância do superior sempre na equipe. 30% dos colaboradores informam que raramente o desempenho depende do acompanhamento do líder. Percebe-se o quanto os colaboradores são dependentes, não tendo pró-atividade para desempenhar a suas atividades sem uma figura superior o orientando.

A seguir apresentaremos uma entrevista realizada com o diretor geral da empresa “Hallen Telecom”, com o intuito de comprovar a nossa hipótese e assim explica-se o quanto a motivação é importante para o desempenho dos colaboradores na organização.

A entrevista realizada no dia 03 de outubro de 2017, teve grande importância para a coleta de dados e para a melhor compreensão da pesquisa.

Quando perguntado quanto as políticas referentes a motivação, foi respondido: “A Hallen não tem uma política definida de motivação, são implementadas ações

pontuais para buscar a motivação das equipes, ações essas como churrascos para integrar as pessoas, comemorações dos aniversários do mês com um café da manhã todos os meses, folga de um dia referente ao aniversário. A gestão de RH está trabalhando na formatação da política de motivação que será implementada em 2018.”

Quando perguntado, quais métodos são utilizados para aumentar a produtividade? Respondeu: “Temos buscado dois métodos de aumentar a produção: Primeiro é trabalhar com as equipes de forma que elas entendam que são responsáveis pelo crescimento da empresa e conseqüentemente do seu crescimento profissional e financeiro e para isso precisamos ter produção elevada, visto que uma prestadora de serviços de Telecom ganha com o volume do mesmo. A segunda é pagar valores variáveis para as equipes que alcançam as metas e cumprem os índices de qualidade”.

Quando perguntado, como garante a motivação de seus colaboradores? A resposta foi: “Buscamos proporcionar aos colaboradores um ambiente fraterno, onde eles possam desenvolver suas atividades com satisfação, dando oportunidades de desenvolver sua carreira profissional na empresa, deixando claro onde todos podem chegar, que oportunidades irão aparecer e quem estiver preparado será aproveitado.”

#### **4 DISCUSSÃO**

Os resultados alcançados com as pesquisas de campo, que foram apresentados nos gráficos e na entrevista, tiveram grande relação com as teorias citadas anteriormente. O fator motivacional é de extrema importância para o desempenho dos colaboradores na organização, além dele trabalhar satisfeito (se a motivação existir de forma positiva) agregando qualidade de vida, também influenciará no desenvolvimento das atividades realizadas em sua jornada.

Como é apresentado no Gráfico 1, a grande maioria dos funcionários entrevistados responderam que o que mais os motivam é o reconhecimento profissional, ou seja, o sujeito quer se sentir parte da empresa, como pessoas de importância para agregar

valores, não somente peças para a complementação do setor. Maximiano fala sobre a importância da liderança no processo de motivação com muita clareza, dizendo que “O líder transformador é capaz de incentivar os seguidores a superar seu desempenho passado e seu interesse pessoal, criando um sentido de comportamento em relação aos seus sentidos” (MAXIMIANO, 2002, p. 324), para que o líder não exerça somente o papel hierarquizado de comandar a equipe, mas também realizar o papel de motivador de todo corpo da empresa.

Baseado na discussão acima, o Gráfico 2 mostra o quanto os funcionários estão desmotivados com a falta de reconhecimento profissional dentro da empresa “Hallen Telecom”. Maximiano relata a importância do reconhecimento profissional de forma clara e sucinta, quando diz: “O valor percebido dos resultados depende da satisfação ou insatisfação associada a sua obtenção e representa o atrativo que vai desencadear o esforço inicial.” (MAXIMIANO, 2002, p. 279), a falta desse condicionamento para a motivação é muito prejudicial tanto para empresa, quanto para o colaborador, pois se o indivíduo realiza seu trabalho com qualidade e não tem reconhecimento algum da empresa, ele passa a trabalhar insatisfeito, afetando seu desempenho ao realizar suas atividades, gerando prejuízos para a empresa.

O resultado do Gráfico 3 não foi diferente, mostrando a necessidade de um líder para auxiliar e organizar a equipe, representando a falta de autonomia da equipe e a dependência de um superior para comandar o grupo, ou ditando o que pode e o que não pode fazer. Isso é mostrado com muita nitidez na teoria do X e Y, escrita por McGregor e citada no referencial teórico, diz que:

A prática gerencial apoiada na teoria X ignorava os estudos da motivação desenvolvidos por Maslow, que ressaltavam o quanto a motivação seria decorrente da emergência de necessidades humanas dispostas hierarquicamente (ZANELLI, 2004 p.151-152).

Quando Maximiano diz que “A liderança é uma função, papel, tarefa ou responsabilidade, que qualquer pessoa precisa desempenhar, quando é responsável pelo desempenho de um grupo.” (MAXIMIANO, 2002, p. 306), ele representa a importância da liderança no processo de desempenho do grupo. Porém ser líder, não significa que ele só irá mandar e o colaborador será somente passivo e

obediente, significa que os dois devem andar juntos para o desenvolvimento e o crescimento da empresa, pois tanto a parte de liderar, quanto a de produzir são muito importantes.

Após a aplicação do questionário, foi realizado a entrevista com o diretor geral da empresa, que a partir das análises realizadas nela, comprovou que o resultado do questionário está de acordo com os resultados apresentados na entrevista. É apresentado com muita transparência, na fala do diretor, no início da entrevista, que não existe tanto interesse quando diz respeito a motivação, não existe uma política direcionada para ela. Fazendo com que a empresa não tenha tanto controle e direcionamento de como estão os sentimentos dos funcionários quanto ao seu trabalho e do que os colaboradores estão achando do comando dos demais líderes.

De acordo com Maximiano (1995, p.318) “estudar a motivação para o trabalho é procurar entender quais são as razões ou motivos que influenciam o desempenho das pessoas, que é a mola propulsora da produção de bens e de prestação de serviços”, pois se não houver um complemento, capacitação ou busca para o conhecimento e controle para impulsionar a motivação na organização, pode acabar gerando prejuízos para a empresa, desde rotatividade de funcionários, até mão de obra desqualificada.

O diretor ao responder à pergunta “quais métodos são utilizados para aumentar a produtividade?” Em nenhum momento ele diz que a motivação dos funcionários é importante para o desempenho da empresa, ela fala que tem bônus, valoriza o trabalho em equipe, porém percebe-se que ele não tem um controle necessário para entender seu funcionário, pois a sua resposta foi um pouco diferente da resposta da grande maioria dos colaboradores no questionário. Eles disseram que o bônus salarial é importante, porém a positividade da motivação seria melhor. Maximiano (1995, p. 335) fala sobre esse assunto com muita sabedoria, ele diz: “Os incentivos como o próprio nome diz, têm objetivo explícito de estimular ou premiar o desempenho e devem ser analisados como uma categoria separada de motivos, porque são muito diferentes dos componentes comuns das práticas de administração de pessoal”.

Sendo assim, se percebe a carência de motivação por parte dos colaboradores e que a empresa por muitas vezes não enxerga que esse processo é de extrema importância, tanto para o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores, quanto para o crescimento e divulgação de forma positiva da empresa.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir dessa pesquisa, pode-se concluir que a motivação impulsiona os colaboradores para ajudar no crescimento da organização, realizando seu trabalho com qualidade, cautela e o mais importante, se sentindo parte da empresa, agregando valores, transmitindo conhecimentos e assim evoluindo cada dia mais.

O líder nesse processo, não deve realizar um papel hierarquizado, desqualificando seu funcionário, por ele está em um cargo mais baixo, pois todo funcionário tem a sua importância no processo empresarial. O líder deve realizar o papel de mediador, que além de orientar seus colegas no desempenho do seu trabalho, deve ouvir e tentar entender cada um deles, transmitindo e gerando confiança nos mesmos, ao realizar um trabalho, ao opinar e até mesmos ter liberdade de perguntar e realizar seu trabalho com excelência.

Ante ao exposto relata-se a importância da motivação para o desempenho de uma empresa. Porém percebemos ao decorrer dessa pesquisa que esse processo não tem a atenção necessária na empresa pesquisada. Além disso mostra a falta que ela representa na vida de grande parte dos funcionários, pois se eles fossem motivados de forma correta e positiva, seria como um processo de acolhimento, pois assim os colaboradores se sentiriam importantes e parte da organização no desenvolvimento de suas ações.

## **REFERÊNCIAS**

ABNT – **Associação Brasileira de Normas Técnicas**. NBR 14724: Informação e documentação. Trabalhos Acadêmicos - Apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

BERGAMINI. **Satisfação no Trabalho**. 1985.

CAMPOS, Elizabete. **A Motivação no Ambiente de Trabalho**. 2012. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-motivacao-de-pessoas-no-ambiente-de-trabalho/64033/> > Acesso em: 13 set. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, p. 247.

\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**. 6.ed, Rio de Janeiro: Campus, 2000, p. 397.

\_\_\_\_\_. **Introdução à teoria geral da administração**, 6.ed, Rio de Janeiro: Campus, 2000, p. 398.

DIAS, Tadeu. **Clima Organizacional – Motivação**. 2007 (documento online).

Herzberg, F. **Motivação para Trabalhar**. Londres: Transaction Publishers, 1959.

KLAVA, Verônica. **Motivação empresarial**: o desafio do século XXI. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/motivacao-empresarial-o-desafio-do-seculo-xxi/48844/> > Acesso em: 27 set. 2017.

MARCONI, Marina; LAKATOS, E.M. **Metodologia Científica**. 6.ed, São Paulo: Atlas 2011, p. 276.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução a Administração**; 4ª ed. São Paulo: Atlas S.A, 1995.

\_\_\_\_\_. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Atlas, 2002, p. 287.

\_\_\_\_\_. **Teoria Geral da Administração**: da revolução urbana a revolução digital. 6.ed, São Paulo: Atlas, 2007.

MACIEL, João. **5 Métodos de coleta de dados**. 2016. Disponível em: <http://blog.uplexis.com.br/metodos-de-coleta-de-dados/#3-metodo-quantitativo>. Acesso em: 28 nov.2017

MORESI, Eduardo. **Metodologia da Pesquisa**. Brasília: UCB, 2003.

OLIVEIRA, Maxwell. **Metodologia Científica**: um manual para a realização de pesquisa em administração, Catalão: UFG, 2011.

ROSA, C., RIGGENBACH, D., & ZLIDER, R. Aspectos do Trabalho em Equipe em um órgão Público Estadual de Santa Catarina (Documento online) portaleducacao.com.br Acedido em 23 out, em: <https://www.gestaoelideranca.com.br/principal/conteudo.aps?id=5658>

SOTO, Eduardo. **Comportamento Organizacional**: O impacto das emoções. São Paulo: Ceagahe Learning, 2009.

ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Ed.: Artmed, 2004.

RAUPP, F.M.; BEUREN, I.M. **Metodologia da Pesquisa Aplicável as Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 2003.