

FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE
INSTITUTO ENSINAR BRASIL – REDE DOCTUM DE ENSINO

**A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO PARA O SUCESSO DA ORGANIZAÇÃO:
estudo de caso na empresa Laborar Consultoria em Segurança e Saúde do
Trabalho**

Ana Carolina Lopes Barcelos de Moura Soares*
Gardênia Staell Andrade, Me**

RESUMO

Compreender a motivação humana tem sido um desafio para muitos. A motivação humana é uma das principais preocupações e desafios da gestão organizacional. Várias teorias buscam explicar o comportamento das pessoas, buscando meios de manter as equipes motivadas para alcançar seus objetivos. Pessoas desmotivadas e sem qualidade de vida no trabalho tornam-se um problema para a organização. Dentro do tema “A Importância da Motivação para o sucesso da organização”, o presente trabalho visa analisar como a motivação contribui para os desenvolvimentos de melhores resultados organizacionais, observando de que maneira a motivação aplicada corretamente influencia em tais resultados. Busca-se ainda identificar o grau de motivação dos empregados na empresa analisada, se estão ou não motivados, quais as razões que os motivam e se o ambiente organizacional é favorável.

Palavras-Chave: Motivação. Gestão Organizacional. Comportamento.

Graduanda em Administração na Faculdade Doctum de João Monlevade; E-mail:
anacarinabarcelos@gmail.com

**Mestre em Engenharia de Produção/Mídia e Conhecimento/ Professora na Faculdade Doctum/ E-mail: gardênia.staell@doctum.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A motivação determina o comportamento das pessoas e mantê-las motivadas para atingir os objetivos da organização é um dos grandes desafios dos líderes atuais.

Este trabalho pretendeu avaliar a motivação dos funcionários e suas conseqüências na empresa Laborar Consultoria em Segurança do Trabalho Ltda. Foi feito um estudo de caso através da coleta de dados onde foram identificadas todas as informações para serem analisadas. Realizou-se a aplicação de um questionário aos colaboradores da empresa, avaliando assim as respostas para se chegar a uma conclusão da pesquisa.

Esta pesquisa utilizou conceitos teóricos para analisar a realidade, pois a teoria fundamenta e permite analisar as várias percepções dos indivíduos objetivando a construção de conhecimentos para aplicação prática dirigido à solução de problemas específicos. Por meio dessa compreensão e sugestões de melhorias pode-se proporcionar um clima organizacional favorável.

Tal estudo é extremamente relevante visto que existem muitos desafios a serem trabalhados pelos gestores, pois a empresa em estudo deve continuamente investir nos incentivos e na motivação para os colaboradores, aumentando o nível de satisfação, o que a torna mais competitiva no mercado.

O presente estudo visa tratar os aspectos motivacionais dos colaboradores como fator preponderante nas relações entre satisfação e resultado na organização. Analisar a relação da motivação nos resultados organizacionais, fundamentando com as teorias referentes aos conceitos de motivação, identificando assim o grau de motivação dos colaboradores na empresa Laborar Consultoria.

Identificar se o colaborador se considera motivado e realizado;

Pesquisar o comportamento dos colaboradores em relação ao nível motivacional;

Avaliar as necessidades dos colaboradores em relação aos seus anseios. Se estes estão sendo conquistado ao longo da vida laboral na empresa Laborar Consultoria em Segurança e Saúde do Trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este trabalho tem como intuito descrever e orientar sobre o tema motivação, focando, principalmente, nos conceitos e fundamentos das teorias existentes, destacando a importância da motivação do desempenho e satisfação dos colaboradores, voltando à atenção aos impactos acerca dos fatores motivacionais.

Não é fácil compreender o comportamento das pessoas sem ter o conhecimento da motivação de seu comportamento, pois as pessoas são diferentes no que tange à motivação. Cada indivíduo tem uma necessidade diferente e diferentes comportamentos.

2.1 Conceito de Motivação

Motivação é um fator essencial para o crescimento do ser humano. Sem se sentir motivado, algumas tarefas como estudar, trabalhar, praticar exercício físico, etc. se tornam maçantes para as pessoas. Todos têm a capacidade de se motivar ou desmotivar.

A motivação é algo que varia de acordo com a situação e com o indivíduo, envolvendo fenômenos emocionais e sociais e é um processo encarregado por criar, conduzir e sustentar comportamentos relacionados com a realização dos objetivos. O conceito também está relacionado à vontade e interesse que provoca a presença de alguma necessidade.

Robbins (2000) relata que a motivação está relacionada com o esforço em direção a alguma meta, sendo a disposição de exercer um nível elevado e um esforço em favor das metas da organização, com uma condição de que o esforço seja capaz de corresponder a alguma necessidade individual.

Keith Davis, John W. Newstrom (1988) afirmam que algumas atividades humanas acontecem sem motivação, embora isso aconteça quase todos os comportamentos são motivados ou possuem uma causa. Não é necessária motivação para que o cabelo cresça, mas sim para cortá-lo.

Segundo Chiavenato (1997) a motivação está relacionada com o sistema de cognição de cada indivíduo. As pessoas são diferentes no que diz respeito à motivação.

2.2 A Hierarquia das Necessidades de Maslow

A teoria motivacional se baseia na chamada hierarquia das necessidades humanas. As necessidades humanas são divididas em uma pirâmide da importância e da influência do comportamento do homem:

- a) As necessidades fisiológicas são as básicas para a manutenção da vida;
- b) As necessidades de segurança referem-se à necessidade de proteção contra perigos ou ameaças e da privação das necessidades fisiológicas básicas;
- c) O terceiro nível é o das necessidades sociais, onde as pessoas passam a sentir necessidades de se relacionar com um grupo, de trocar de amizade, de afeto e de amor;
- d) As necessidades de estima envolvem os sentimentos de autoestima, prestígio, reputação, consideração, valor, força, etc... Sua frustração pode produzir sentimentos de inferioridade e fraqueza. E por último as necessidades de auto-realização que são as necessidades humanas mais elevadas e que estão no topo da hierarquia. São as necessidades que levam cada pessoa a tentar realizar seu próprio potencial e estão relacionadas com autocontrole, autonomia e competência.

Segundo Maslow (1943), as necessidades humanas estão arranjadas em uma pirâmide de importância e que influencia as atitudes humanas:

Figura 1: Pirâmide de Maslow



Fonte: Bergue (2010)

De acordo com Robbins (2000) as necessidades de um indivíduo parecem mudar de acordo com a situação e o momento. Por isso os gerentes precisam saber interpretar as necessidades de seus funcionários, perguntando e prestando atenção no comportamento de todos.

2.3 A Teoria X e a Teoria Y de Douglas MC Gregor

As Teorias X e Y são duas visões opostas sobre a natureza humana e o jeito de se relacionar com o trabalho. Criadas pelo Psicólogo americano Douglas MC Gregor, estas teorias consistem em uma análise detalhada das suposições sobre a motivação que os colaboradores de uma organização possuem. Estas teorias tratam

de dois perfis de personalidade e comportamento dos empregados, embora em determinadas ocasiões os próprios indivíduos não percebem que possuem.

Segundo MC Gregor (1960) apud Robbins (2000), a teoria X considera as pessoas como irresponsáveis e preguiçosas. A Teoria Y, já considera as pessoas como responsáveis e conscientes, afirma que os funcionários podem encarar o trabalho como sendo tão natural quanto o descanso.

Com base nessas informações, vale observar que vai depender do foco e do gerente, pois a característica do gestor poderá surgir tanto numa teoria quanto na outra.

2.4 A Teoria dos dois Fatores de Frederick Herzberg

A teoria dos dois fatores é proposta por Frederick Herzberg e analisa a situação de motivação e satisfação das pessoas. O objetivo da teoria é entender os fatores que causariam satisfação e insatisfação no ambiente de trabalho.

Segundo Chiavenato (2000) essa teoria baseia-se no ambiente como um todo e no trabalho de cada pessoa. Para ele a motivação das pessoas depende de dois Fatores.

Figura 2: Fatores Motivacionais e Higiênicos



Fonte: Bergue (2010)

Fatores Higiênicos/Extrínsecos (que levam a insatisfação) estão relacionados às condições que envolvem as pessoas enquanto trabalham, envolvendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho, como por exemplo o salário, os benefícios sociais, as políticas da empresa, o clima de relação entre a direção e os empregados dentre outros. Quando esses fatores são ótimos evitam a insatisfação e quando não são, provocam a insatisfação.

Já os fatores Motivacionais/Intrínsecos (que levam a satisfação) envolvem as tarefas e os deveres associados com o cargo, o termo motivação envolve sentimentos de realização, de crescimento e de reconhecimento profissional. Quando são ótimos exaltam a satisfação e quando não são, causam a ausência de satisfação.

De acordo com Robbins (2000) apud Herzberg (1959), os fatores que resultam em satisfação no trabalho são distintos daqueles que resultam em insatisfação. Se quiserem motivar as pessoas em seus cargos, Herzberg sugere que se enfatize a realização e a responsabilidade e o trabalho em si.

Portanto, de modo geral, motivação consiste no desejo que um indivíduo tem de alcançar algo e, apesar de ser individual pode ser influenciada por fatores externos.

3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Laborar Consultoria em Segurança e Saúde do Trabalho, empresa de pequeno porte, foi fundada em Abril de 2005 para atender empresas do Médio Piracicaba para o cumprimento da Legislação Trabalhista no tocante às normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho. A Laborar surgiu de uma iniciativa de dois empreendedores que buscavam atender a demanda carente de serviços de Segurança do Trabalho na região do Médio Piracicaba.

A Laborar tem 12 anos de atuação, atualmente com um quadro de funcionários com 17 colaboradores. Situa-se na Avenida Gentil Bicalho, nº 360, bairro Carneirinhos, João Monlevade, Minas Gerais.

Tornou-se uma prestadora de serviços em diversos segmentos: Engenharia de Segurança do Trabalho, Meio Ambiente, Qualidade de Vida, Medicina do Trabalho e Higiene ocupacional. A prestação desses serviços surge para melhorar as condições de trabalho dos colaboradores e para ajudar as empresas a cumprirem as determinações legais através do cumprimento das recomendações das normas regulamentadoras e das normas técnicas vigentes. Atualmente a empresa conta com um portfólio de serviços apreciável que permite se destacar e competir no mercado tornando-se um grande competitivo no mercado atual.

- a) **Missão:** Prestar consultoria em meio ambiente, segurança e saúde do trabalho, com excelência, compromisso e sustentabilidade, superando desafios e promovendo o desenvolvimento empresarial e o amparo legal aos nossos clientes.

- b) **Visão:** Ser competitiva ao nível das melhores consultorias em Meio Ambiente, Segurança e Saúde Ocupacional de Minas Gerais.

- c) **Valores:** Trabalhar com a máxima qualidade almejando o reconhecimento em todos os âmbitos da sociedade.

4 METODOLOGIA

O presente artigo baseia-se na pesquisa de natureza aplicada para que se possa auxiliar e solucionar problemas encontrados na organização.

Para Marconi e Lakatos (2002), como o próprio nome indica, caracteriza-se por seu interesse prático, isto é, que os resultados sejam aplicados imediatamente, na solução de problemas que ocorrem na realidade.

Já quanto à forma de abordagem, esta pesquisa classifica-se em pesquisa qualitativa, pois foi realizada uma entrevista com os colaboradores, com o intuito de colher informações medindo assim o nível de satisfação de todos; envolvendo questões de interesses que foram se definindo à medida que o estudo se

desenvolveu. Conforme Marconi e Lakatos (2004) a metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano.

Quanto aos objetivos esta pesquisa foi realizada de maneira exploratória, pois visa acrescentar e expor informações sobre o tema proposto, com a elaboração dentro dos conceitos de motivação organizacional e as principais teorias de motivação na empresa Laborar Consultoria em Segurança e Saúde do trabalho.

Os procedimentos técnicos para elaboração deste trabalho têm como características o estudo de caso e o referencial bibliográfico. Foi utilizada pesquisa bibliográfica que abrange ampla bibliografia em relação ao tema de estudo. Segundo Gil (2006) a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado constituído principalmente de livros e artigos científicos. Ainda para Gil (2006), o estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais.

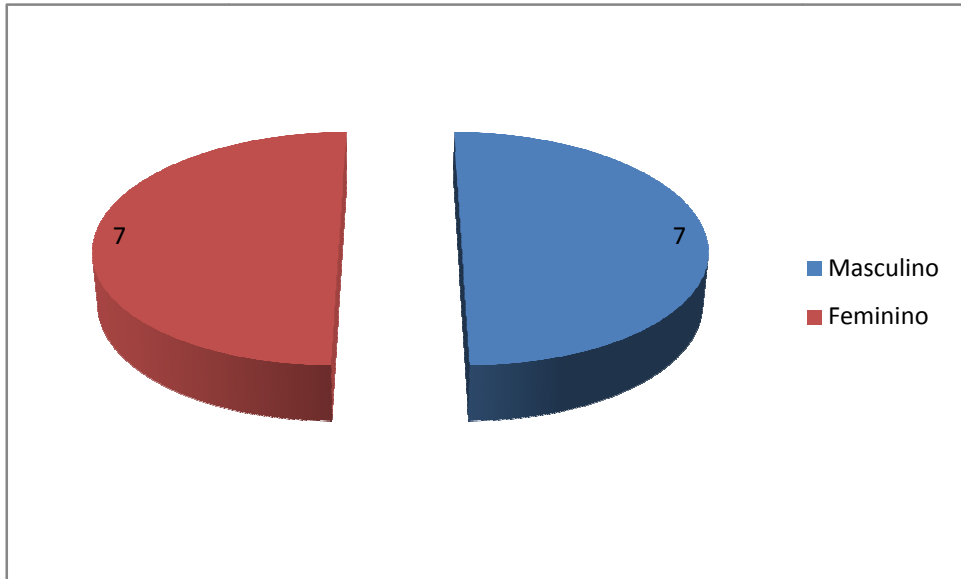
5 PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

Esta pesquisa é um estudo de caso desenvolvido na Laborar Consultoria em Segurança do Trabalho tendo como objetivo identificar o grau de satisfação e motivação presentes no dia-a-dia dos colaboradores.

A análise dos dados sobre o problema foi levantado através de questionário composto por perguntas fechadas, visando facilitar a compreensão por parte respondente. Foi possível observar como está o nível de satisfação dos empregados, tendo em vista que o comportamento humano foi analisado de forma a esclarecer as atitudes e ações desenvolvidas pelas pessoas na organização.

Foi aplicado o questionário para um total de 14 funcionários, com faixa etária entre 22 e 40 anos. Verificou-se que a empresa possui 7 colaboradores do sexo masculino e 7 do sexo feminino e que a maioria estão laborando na empresa de 1 a 5 anos, sendo o grau de instrução prevalecendo o nível técnico.

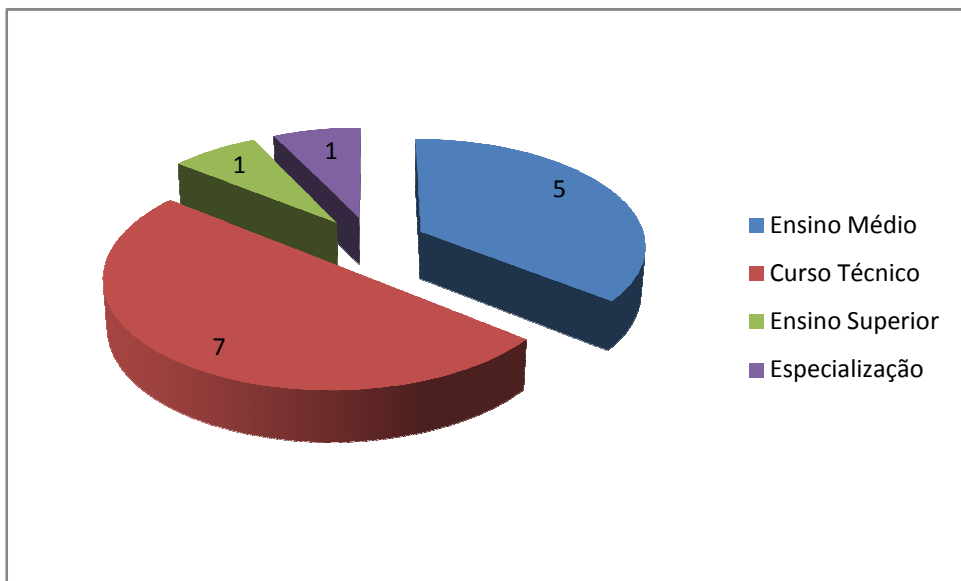
Gráfico 1 – Pesquisa de Sexo



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

Quanto ao grau de escolaridade, tem-se o seguinte perfil:

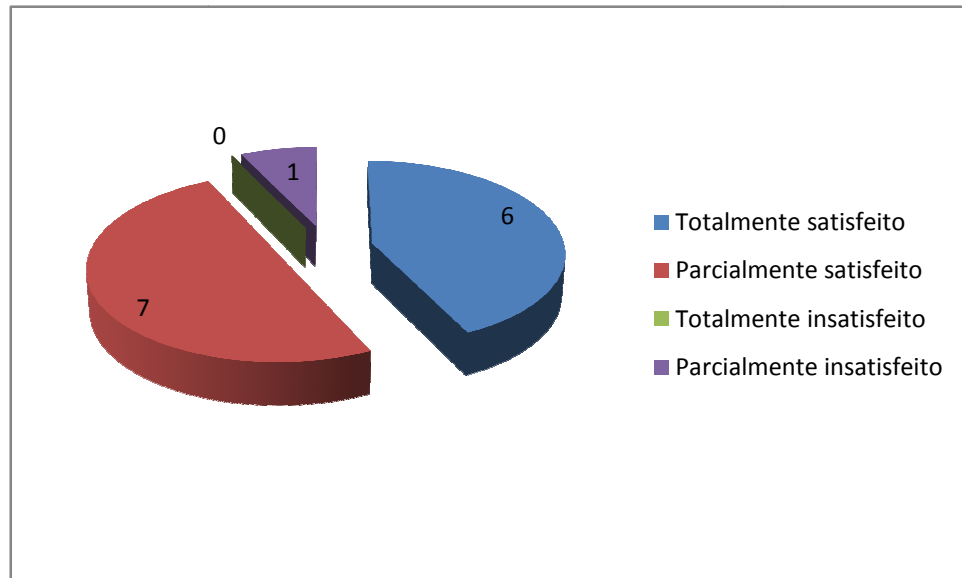
Gráfico 2 – Grau de Escolaridade



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

Perguntou-se “Qual o seu nível de satisfação com a empresa?”

Gráfico 3 – Nível de Satisfação



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

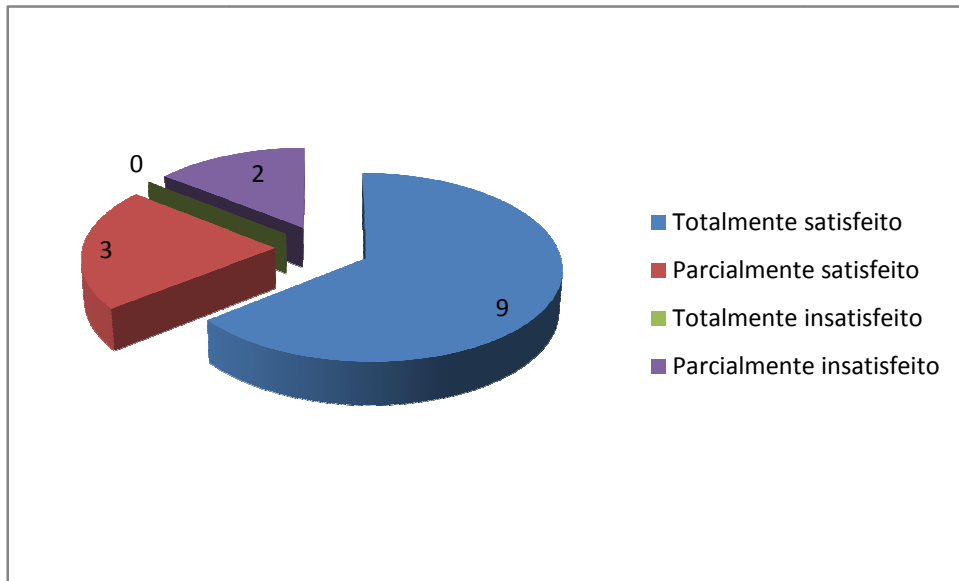
No gráfico 3, pode-se constatar que os empregados da empresa Laborar, ao se tratar do nível de satisfação com a empresa, 7 colaboradores concordaram estar parcialmente satisfeito, destacando-se como ponto relevante o bom relacionamento entre equipe e colegas

No campo disponível para detalhamento da resposta, caso fosse interesse do respondente, foram pontuadas as seguintes questões:

- Total liberdade para promover as melhorias técnicas e produtivas do setor;
- Há melhorias a serem realizadas em outros setores, porém medidas estão sendo tomadas, o que define a satisfação quanto ao item;
- A empresa deveria investir um pouco mais na motivação, a tradução não é que estou insatisfeito, mais é que às vezes não é o que esperamos.

A pergunta seguinte pediu para o participante indicar seu grau de satisfação com relação ao posto de trabalho. Foi constatado que 9 colaboradores afirmam estar totalmente satisfeitos:

Gráfico 4 – Satisfação em relação ao posto de trabalho



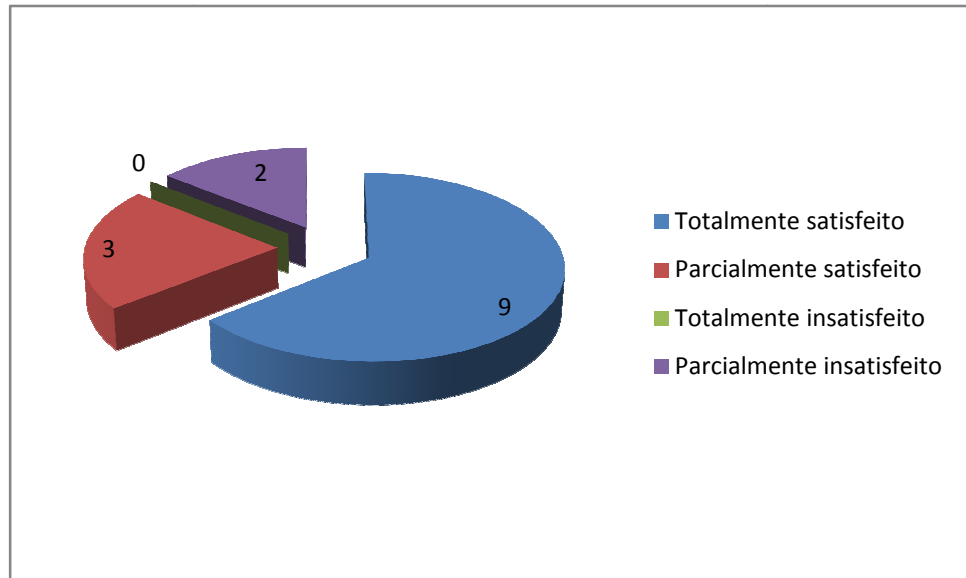
Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

Segundo os colaboradores, foram pontuadas as seguintes questões:

- a) O ambiente de trabalho é satisfatório, sendo o mesmo completamente adaptado para o tipo de atividade que é executada;
- b) Atualmente em questão de conforto não há o que se reclamar. As questões de insatisfação são em relação à internet e rede de acesso;
- c) As mesas são pequenas, com pouco espaço.

Na seqüência, foi pedido ao respondente que relacionasse seu grau de produtividade com o ambiente organizacional, dos quais 9 colaboradores afirmam estar totalmente satisfeitos.

Gráfico 5 – Relação entre o grau de produtividade com o ambiente organizacional



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

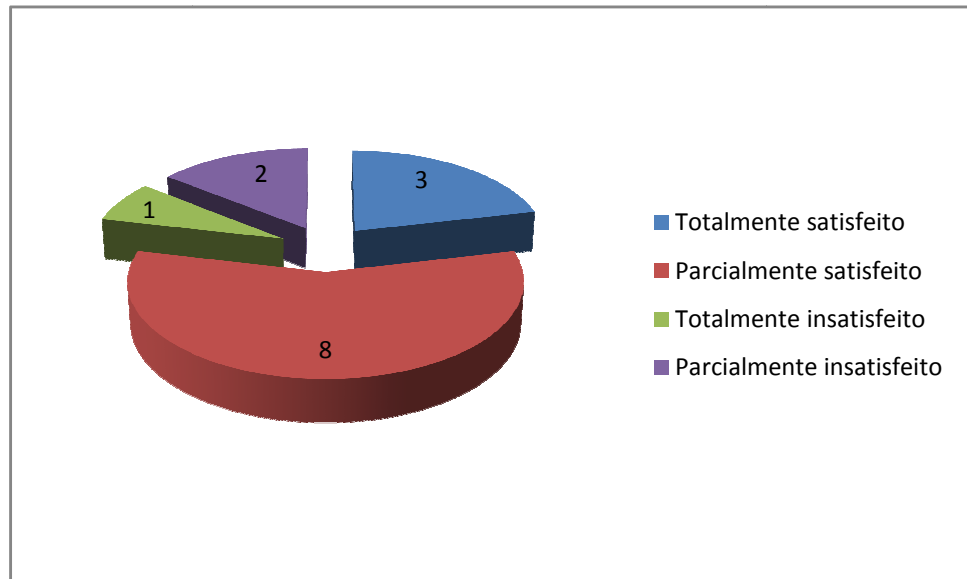
Foram pontuadas as seguintes questões:

- É possível conseguir rendimento operacional considerando os recursos disponíveis. A partir de melhorias realizadas no setor, foi possível ampliar a capacidade produtiva otimizando tempo para absorver mais serviços com menos mão de obra;
- Poderia ter uma produção mais satisfatória, se com recursos melhores. Acredito que estamos tendo muito retrabalho e demora em resolver problemas pequenos;
- Faltam alguns recursos para melhor produtividade e qualidade de serviços.

A pergunta seguinte propôs ao respondente que indicasse o grau na qualidade do seu trabalho co

Em relação à organização interna, tais como máquinas, equipamentos e ergonomia. Conforme pode ser observado no gráfico, mais da metade dos colaboradores estão parcialmente satisfeito e somente 2 colaboradores parcialmente insatisfeito.

Gráfico 6 – Qualidade do seu trabalho com relação à organização interna



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

No campo disponível, caso fosse interesse do respondente, foram pontuadas as seguintes questões:

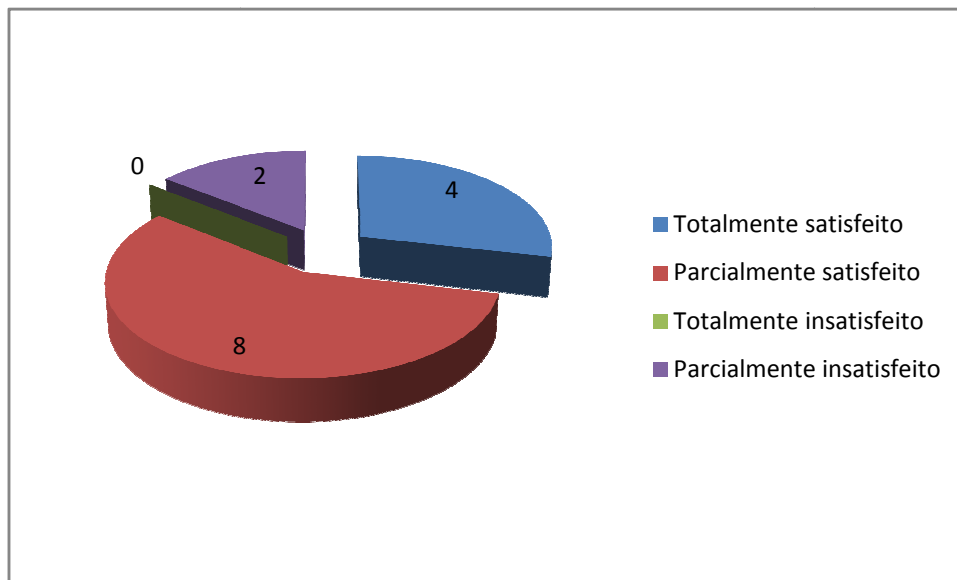
- Procuro fazer o melhor trabalho possível, como é percebido pela supervisão, no entanto, conforme apresentado anteriormente há fatores que dificultam;
- Existe a necessidade de melhorar alguns recursos tais como: computadores, aumentar a velocidade da internet, porém a empresa já iniciou a melhoria anteriormente de alguns computadores, situação que refletiu no desempenho;
- Há pontos que podem melhorar para se ter uma maior qualidade e eficiência no trabalho, como melhoria de internet e da rede, que estão muito lentas.

Pode-se perceber que existem alguns pontos para melhorar em relação ao espaço, equipamentos e ergonomia, os quais já estão sendo remodelados a fim de gerar novos resultados e com mais qualidade. Conclui-se que tais aspectos refletem diretamente na motivação do profissional, já que a falta desses recursos resulta em baixa produtividade.

A próxima pergunta foi: quanto às metas de prazos estabelecidos pela empresa nos serviços, qual a satisfação com seus resultados? No gráfico 7,

constata-se que 8 colaboradores estão parcialmente satisfeitos, 4 totalmente satisfeitos e 2 colaboradores parcialmente insatisfeitos.

Gráfico 7 – Satisfação com seus resultados quanto às metas de prazos estabelecidos pela empresa nos serviços



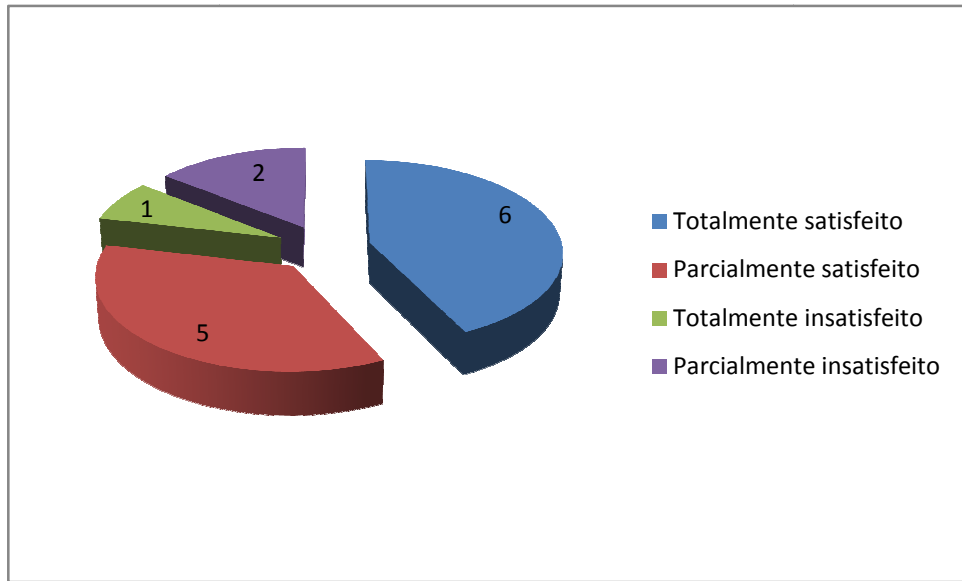
Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

Foram pontuadas as seguintes questões em relação as metas e prazos estabelecidos pela empresa.

- Às vezes as metas não são adequadas para tal tipo de atividade;
- Falta a definição de metas comerciais para os serviços ofertados, situação fundamental para definir recursos e mão de obra, bem como garantir que determinado setor esteja sendo rentável;
- Às vezes os prazos são muito curtos, o que causa grande impacto na qualidade do trabalho aumentando a chance de erro.

Perguntou-se ainda: o seu trabalho atende as suas expectativas motivacionais? Pode-se perceber que 6 dos colaboradores estão totalmente satisfeitos, 5 parcialmente satisfeito, 1 colaborador totalmente insatisfeito e 2 parcialmente insatisfeitos.

Gráfico 8 – Atendimento às expectativas motivacionais



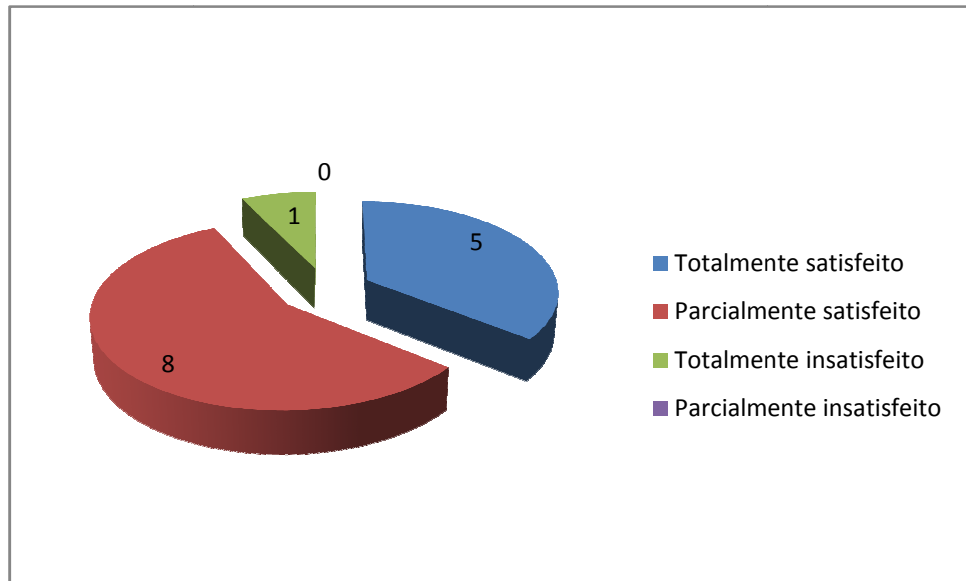
Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

No campo disponível para detalhamento da resposta, caso fosse interesse do respondente, foram pontuadas as seguintes questões:

- Infelizmente o mercado não permite que tecnicamente se possa exercer a função por diversos fatores: concorrência sem qualidade técnica e serviços executados fora dos padrões técnicos;
- Faltam recursos motivacionais no aspecto financeiro;
- Ocorrem situações dentro da empresa que acaba desmotivando o empregado.

Na seqüência foi pedido: em relação ao clima organizacional, aponte sua satisfação. Destes, 8 colaboradores afirmam estar parcialmente satisfeitos.

Gráfico 9 – Satisfação em relação ao Clima Organizacional

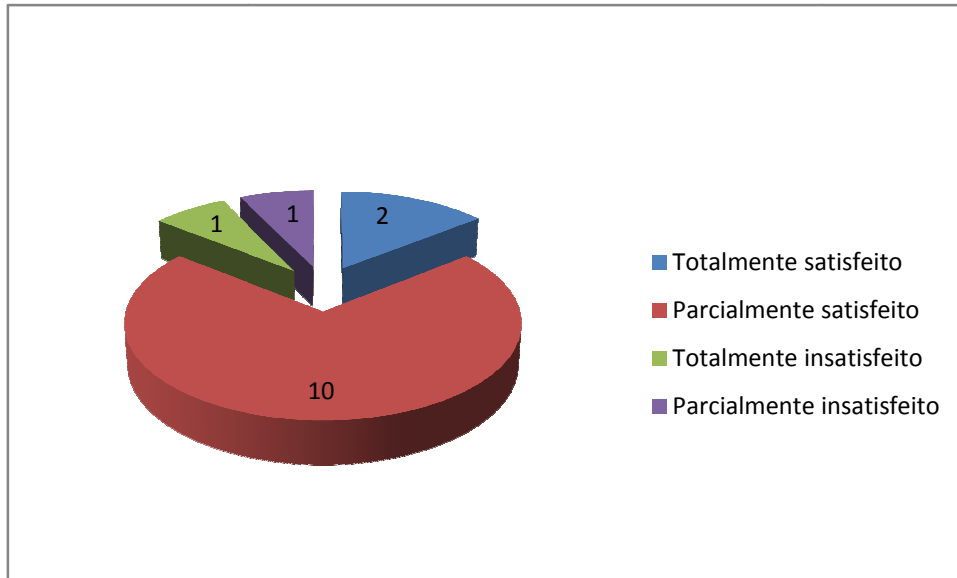


Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

No campo disponível para resposta, o ponto relevante destacado foi que existe falta de comunicação entre alguns setores, o que ficará enfatizado na questão a seguir.

Perguntou-se: quanto à comunicação e interação entre equipes e setores, indique seu grau de satisfação. Em relação à comunicação pode-se observar que 10 colaboradores estão parcialmente satisfeitos e 1 afirmou estar parcialmente insatisfeito.

Gráfico 10 – Satisfação em relação a comunicação e interação entre equipes e setores



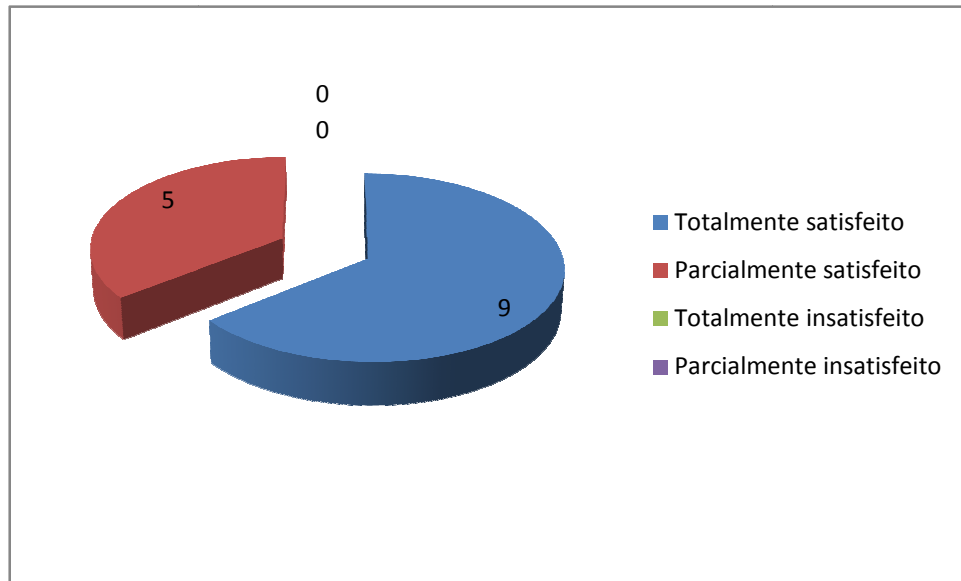
Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

No campo disponível para resposta, foram pontuadas as seguintes questões:

- Acho que existem exigências distintas para setores, porém, com supervisão insuficiente.
- Há boa comunicação entre pessoas de um mesmo setor, porém o mesmo não ocorre entre pessoas de setores diferentes.

A próxima pergunta refere-se a nível geral de satisfação com o ambiente Laboral, equipes/colegas de trabalho. Dos respondentes, 9 colaboradores estão totalmente satisfeitos com o ambiente de trabalho.

Gráfico 11 – Satisfação com o ambiente Laboral

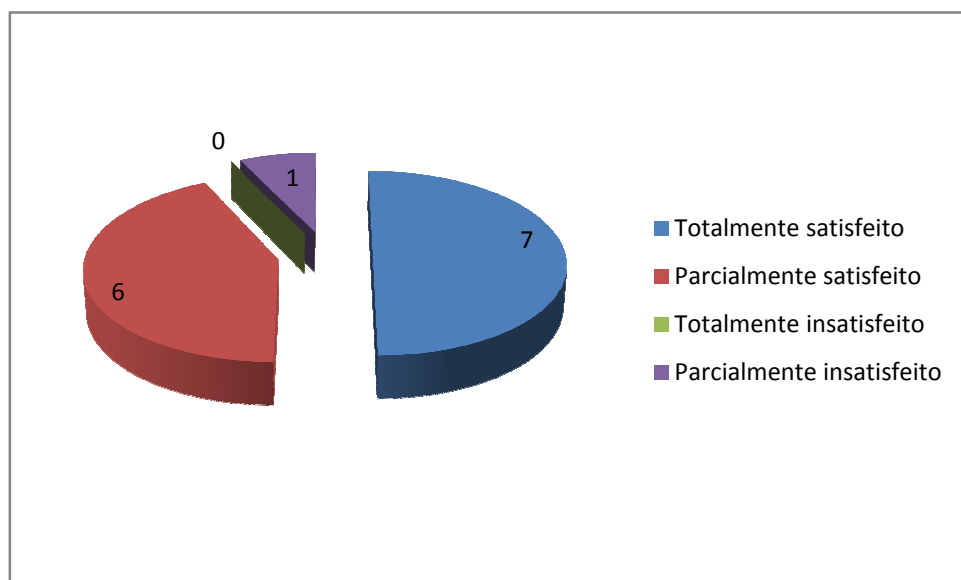


Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

No campo disponível para resposta teve-se a seguinte observação: o ambiente laboral é agradável, deve-se trabalhar buscando a harmonia.

A última pergunta foi: qual sua expectativa em realizar suas atividades profissionais?

Gráfico 12 – Expectativa em realizar as atividades profissionais



Fonte: Pesquisa aplicada (2017)

Foi deixada a seguinte observação por um respondente: “Às vezes trabalhamos porque precisamos, mas quando percebemos que seu esforço não é em vão, pretendemos desenvolver cada vez mais. Afinal, nada é feito sem um motivo”.

Baseando-se na pesquisa podemos avaliar sobre as expectativas motivacionais em relação ao seu trabalho, quando se tem uma percepção diferente entre cada colaborador ao que tange a cada expectativa, chegando à conclusão que deveria investir-se mais na motivação do profissional, já que a falta de motivação resulta em baixa produtividade. De acordo com Chiavenato o nível de produtividade depende de três forças, que são:

- Expectativas que são os objetivos individuais de cada pessoa;
- Recompensas que é a relação verificada entre a produtividade e os objetivos alcançados.
- Relação entre expectativas e recompensas.

Esses três fatores determinam a motivação do indivíduo para produzir em quaisquer circunstâncias em que se encontra. (CHIAVENATO, 2003)

Quanto à expectativa de cada um em realizar suas atividades profissionais, pode-se perceber que reconhecer os colaboradores é uma atitude que merece muita atenção por parte das organizações e deve ser vista sempre como um fator motivador para melhoria de desempenho. Apesar de poucos colaboradores terem discordado parcialmente com a questão, a empresa deve focar esforços para saber por que isso acontece e o que deve ser feito para melhoria contínua.

5.1 Ações Estratégicas

- a) Ênfase na motivação
- b) Contribuir para a mudança do comportamento
- c) Reconhecer os colaboradores

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo apresentou um estudo de caso na Laborar Consultoria em Segurança e Saúde do Trabalho, empresa atuante no segmento de Engenharia e Medicina do Trabalho.

Diante do questionamento feito no início da pesquisa, pôde-se concluir que as organizações devem dar maior ênfase ao estudo da motivação de suas equipes com intuito de compreender o comportamento humano e seus anseios.

De acordo com as entrevistas realizadas, pôde-se constatar que mais da metade dos colaboradores se consideram totalmente satisfeitos e o restante parcialmente satisfeito quanto às expectativas motivacionais.

Com relação aos anseios individuais, estes vêm sendo conquistados gradativamente, considerando as implicações econômicas no que tange às mudanças organizacionais de melhoria contínua.

Compreender o comportamento humano individual implica em entender as diferentes necessidades, bem como os respectivos comportamentos e desejos, também individuais.

THE IMPORTANCE OF MOTIVATION TO THE ORGANIZATION'S SUCCESS: a case study in the company Laborar Consultoria em Segurança e Saúde do Trabalho.

ABSTRACT

Understanding human motivation has been a challenge for many researchers. Human motivation is one of the main concerns and challenges of organizational management. Several theories have tried to explain people's behavior, seeking ways to keep teams motivated in order to achieve their goals. Unmotivated people with no quality of life at work become a problem for the organization. Within the theme "The Importance of Motivation to the Organization's Success", this study aims to analyze how motivation contributes to the development of better organizational results, observing how correctly applied motivation influences such results. It also aims to identify the degree of motivation of employees in the analyzed company, whether they are motivated, what motivates them and if the organizational environment is favorable to workers.

Key words: Motivation, Organizational Management, Behavior

REFERÊNCIAS

A importância da motivação para o sucesso da organização. Disponível em www.portaldoconhecimento.gov.cv. Acesso em 28.mar.2017.

BERGUE, Sandro Trescastro. **COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL**,UAB: Capes, 2010.

Comportamento organizacional TCE
Disponível em www.tce.rs.gov.br/portal/page/portal/tcers/institucional2010. Acesso em 10.maio.2017

CHIAVENATO, Idalberto. **RECURSOS HUMANOS**. 4. ed. SÃO Paulo: Compacta, 1997. 643 p.

DAVIS, Keith; W.NEWSTROM, John. **COMPORTAMENTO HUMANO NO TRABALHO**. SÃO Paulo: Pioneira, 1998. 207 p.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas S.A – 2006. 54 p

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Atlas S.A – 2002. 20 p

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Atlas S.A – 2004. 269 p

ROBBINS, Stephen P.. **ADMINISTRAÇÃO-MUDANÇAS E PERSPECTIVAS**. 2. Ed SÃO Paulo: Saraiva, 2000. 509 p.

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA COLETA DE INFORMAÇÕES
SOBRE A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO PARA O SUCESSO DA
ORGANIZAÇÃO**

1- Qual o seu nível de satisfação com a empresa?

- a) () Totalmente satisfeito
- b) () Parcialmente satisfeito
- c) () Totalmente insatisfeito
- d) () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:

2. Com relação ao posto de trabalho, indique seu nível de satisfação:

- a) () Totalmente satisfeito
- b) () Parcialmente satisfeito
- c) () Totalmente insatisfeito
- d) () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:

3- Relacione seu grau de produtividade com relação ao ambiente organizacional:

- a) () Totalmente satisfeito
- b) () Parcialmente satisfeito
- c) () Totalmente insatisfeito
- d) () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:

- 4- Indique o grau na qualidade do seu trabalho com relação à organização interna, tais como máquinas e equipamentos e ergonomia:
- a) () Totalmente satisfeito
 - b) () Parcialmente satisfeito
 - c) () Totalmente insatisfeito
 - d) () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:

- 5- Quanto às metas de prazos estabelecidos pela empresa nos serviços, qual a satisfação com seus resultados?
- a- () Totalmente satisfeito
 - b- () Parcialmente satisfeito
 - c- () Totalmente insatisfeito
 - d- () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:

- 6- O seu trabalho atende às suas expectativas motivacionais?
- a- () Totalmente satisfeito
 - b- () Parcialmente satisfeito
 - c- () Totalmente insatisfeito
 - d- () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:

- 7- Em relação ao clima organizacional, aponte sua satisfação:
- a- () Totalmente satisfeito
 - b- () Parcialmente satisfeito
 - c- () Totalmente insatisfeito
 - d- () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:

- 8- Quanto à comunicação e interação entre a equipe e setores, indique seu grau de satisfação?
- a- () Totalmente satisfeito
 - b- () Parcialmente satisfeito
 - c- () Totalmente insatisfeito
 - d- () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:

- 9- Indique seu nível geral de satisfação com o ambiente Laboral, equipes/colegas de trabalho?
- a- () Totalmente satisfeito
 - b- () Parcialmente satisfeito
 - c- () Totalmente insatisfeito
 - d- () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:

- 10- Qual sua expectativa em realizar suas atividades profissionais:
- a- () Totalmente satisfeito
 - b- () Parcialmente satisfeito
 - c- () Totalmente insatisfeito
 - d- () Parcialmente insatisfeito

Caso queira descrever sobre sua resposta:
