

A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO: Um estudo de caso M&F Comercial Ltda

Roseane França de Sousa¹

Alysson Regis²

RESUMO

A motivação, nos dias atuais, tem grande importância devido ao fato de poder contribuir no sentido de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, via aplicação das ferramentas necessárias à implementação da motivação. Assim, o estudo tem como objetivo analisar o grau de relevância da motivação para uma instituição, na atualidade. E definidos como objetivos específicos: identificar as necessidades fisiológicas, analisar as necessidades de segurança, verificar as necessidades sociais, compreender as necessidades de estima e averiguar as necessidades de auto-realização, conforme o modelo de Maslow. Utiliza uma metodologia de investigação, de abordagem quantitativa, considerada como estudo de caso, de natureza descritiva; teve como amostragem 30 enfermeiros, que responderam questionário estruturado com questões fechadas, as quais foram analisadas quantitativa e qualitativamente. Concluiu que as organizações precisam promover ações que estimulem uma melhor qualidade de vida no trabalho, caso contrário, poderá estar promovendo, sem saber, a perda do seu capital humano que é tão essencial nas instituições de hoje.

Palavras-chave: Motivação. Teorias Motivacionais. Teoria das Necessidades Humanas.

ABSTRACT

The motivation, nowadays, is of great importance due to the fact that it can contribute to improve the quality of life of employees, through application of the tools necessary for the implementation of motivation. Thus, the study aims to analyze the degree of relevance of the motivation for an institution today. And set the following objectives: identify the physiological needs, security needs to analyze, verify social needs, esteem needs to understand and assess the needs of self-actualization, as Maslow's model. Uses a research methodology, quantitative approach, considered as a case study, descriptive in nature, was to sample 30 nurses who answered a structured questionnaire with closed questions, which were analyzed quantitatively and qualitatively. Concluded that organizations need to promote actions that encourage a better quality of life at work, otherwise you'll be promoting, not knowing, the loss of

¹ Acadêmica do Curso de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas, do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: roseanefs@bol.com.br

² Professor Orientador do Curso de MBA em Gestão Estratégica de Pessoas, do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: alyssonandreregis@hotmail.com

human capital that is so essential in today's institutions.

Keywords: Motivation. Motivational theories. Human Needs Theory.

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que a motivação é essencial para toda e qualquer função ou atividade que procura se desenvolver, dessa forma, entende-se que ela é particularmente tida como um referencial para uma instituição, pois com seus funcionários motivados poderá manter-se ativa e perseverante em suas conquistas.

A motivação tem recebido uma atenção grande em todas as áreas, já que liga-se diretamente a gestão de pessoas, à efetivação da satisfação dos mesmos e, posteriormente da empresa, verificando que, hoje em dia, ela vem sendo considerada como uma ferramenta indispensável para o alicerce de uma organização e tem sido uma preocupação constante para as organizações que dela necessitam.

Diante deste fato, pode-se concluir que através da motivação, as organizações procuram fortalecer-se, de modo a estabelecer-se no mercado no qual estão inseridas.

Através da gestão estratégica a motivação nas empresas passou a fazer parte da pauta de discussão das ações que devem ser estimuladas para promover uma mudança de comportamento, cujo objetivo maior é alicerçar melhor a satisfação dos próprios funcionários que passam a ser visualizada como o ponto-chave, determinando a aceitabilidade da forma como os serviços estão sendo incorporados ao processo.

Diante do exposto, a presente pesquisa intenciona identificar: qual a importância da motivação para as organizações?

Assim, delineou-se os seguintes objetivos de caráter geral e específicos. Como objetivo geral procura analisar o grau de relevância da motivação para uma instituição, na atualidade. E definidos como objetivos específicos: identificar as necessidades fisiológicas, analisar as necessidades de segurança, verificar as necessidades sociais, compreender as necessidades de estima e averiguar as necessidades de auto-realização, conforme o modelo de Maslow.

Geralmente associa-se a motivação somente em relação ao trabalho, mas na

verdade ela afeta as relações humanas em qualquer organização ou grupo, seja na família, escola, igreja etc. Existe algo que se pode fazer para que a motivação esteja presente na empresa, através de equipamentos modernos, manutenção dos veículos, gratificações, benefícios e melhor ambiente etc. Visualizando estes itens, tem-se um ambiente mais produtivo.

Muitas são as origens do desempenho funcional e, para tanto, pode-se considerar que essas lhe agregam significado e desafio, onde a autonomia, as perspectivas de crescimento e o progresso proporcionam o sentimento de auto-realização no trabalho, verificando-se, dessa maneira que o empregado pode estar apenas em busca de um pouco mais de atenção de seu superior imediato.

É necessário que haja uma razão para haver motivação. Portanto, filosofia, metas e objetivos bem claros contribuem significativamente para o seu desenvolvimento. Além disso, é necessário estar atento ao cultivo de um clima organizacional propício para o desenvolvimento de boas relações que promovam comunicação, qualidade e produtividade. Habilidades pessoais de superiores devem ser capazes de identificar talentos, bem como aproveitá-los e estimular a autonomia e a criatividade.

A eliminação de fatores estressantes também deve ser observada, tais como falta de organização, higiene e segurança no ambiente de trabalho, pois podem roubar sinergia que pode ser melhor aproveitada. Sendo assim, a empresa e os colaboradores devem estar dispostos a correr riscos, a encarar desafios, para poderem assim, juntos ficarem envolvidos e motivados com o processo do qual fazem parte.

Dessa forma, verifica-se a importância do estudo, pois através de funcionários motivados a empresa poderá adequar-se as exigências do mercado, ou seja, dos seus clientes, sendo considerado como uma oportunidade de crescimento para a instituição e também para seus funcionários, os quais se sentirão mais satisfeitos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção delinea-se a argumentação teórica sobre a temática. Assim, tem o enfoque nos aspectos que envolvem a motivação, com ênfase para as teorias motivacionais, destacando a teoria das necessidades humanas de Abraham Maslow.

2.1 ASPECTOS RELEVANTES DA MOTIVAÇÃO

De acordo com Bateman e Snell (1998) a motivação é a força que estimula as pessoas a agir. No passado, acreditava-se que essa força precisava ser “injetada” nas pessoas. Hoje, sabe-se que cada um de nós tem motivações próprias, geradas por fatores distintos. No ambiente de trabalho, os administradores têm que incentivar sua equipe e aliar as motivações pessoais às necessidades da empresa. Pode-se afirmar que não se consegue motivar as pessoas, e que, paradoxalmente, é fácil desmotivá-las. Por isso, a preocupação constante deve ser prevenir situações que possam desmotivar as pessoas.

A motivação vem das necessidades internas de cada indivíduo e não de sua vontade. Normalmente, as pessoas gostam de atribuir aos outros, objetivos que são delas. É fácil perceber quando as pessoas estão atribuindo a outras objetivos que na realidade são delas mesmas. Porém, é necessário entender que as necessidades e desejos das pessoas levam sua marca e que não se pode mudá-las segundo nossa vontade.

Por isso, é importante conhecer, identificar as necessidades e anseios das pessoas e compatibilizá-los com sua atuação frente à vida. Ademais, motivação é um fenômeno contínuo, nunca definitivamente resolvido para cada indivíduo.

Logo, a motivação é definida como uma tendência para a ação, provocada por uma necessidade. Um motivador nada mais é que uma necessidade não atendida. Entretanto, muitas vezes, aquilo que satisfaz a necessidade é confundida, erroneamente, com a necessidade. Por outro lado, a forma mais tradicional, e a que parece ser mais fácil de ser aplicada, é aquela que dá ênfase à autoridade, neste caso destaca-se a administração que deve dizer, a cada trabalhador, exatamente o que ele deverá fazer a cada instante (CHIAVENATO, 2003).

Assim, Vergara (2000, p. 42) explica que a motivação “é uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa [...] nasce de nossas necessidades interiores”.

Diante do exposto, pode-se perceber a importância da motivação no meio organizacional, uma vez que ela vislumbra o crescimento não apenas do colaborador, mas da empresa como um todo. Neste aspecto, é importante colocar a seguir algumas teorias que envolvem essa temática.

2.2 TEORIAS MOTIVACIONAIS

Apontar as teorias motivacionais é necessário e importante para se compreender o desenvolvimento da temática abordada na pesquisa, uma vez que assim ficará mais clara cada etapa que envolve as relações humanas.

Sendo assim, é pertinente ressaltar que a abordagem humanística ocorreu com o surgimento da Teoria das Relações Humanas nos Estados Unidos, a partir da década de 30 e se tornou possível principalmente em função do desenvolvimento da psicologia, voltada para a análise do trabalho e adaptação ao trabalho e a adaptação do trabalho ao trabalhador. Na primeira existiu o aspecto meramente produtivo, na segunda, a atenção voltou-se para aspectos individuais e sociais do trabalho (BATEMAN, SNELL, 1998).

Assim a Teoria das Relações Humanas surgiu para corrigir a forte tendência à desumanização do trabalho, decorrentes de métodos rigorosos, científicos e precisos, aos quais os trabalhadores eram obrigados a se submeter.

As origens da Teoria das Relações Humanas partem da necessidade de humanizar e democratizar a administração, libertando-se dos conceitos da Teoria Clássica e adequando-se aos novos padrões de vida. As idéias da filosofia de John Dewey e da Psicologia dinâmica de Kurt Lewin foram peças primordiais para a Teoria das Relações Humanas e as conclusões da Experiência de Hawthorne desenvolvida entre 1927 e 1932, a qual estudou a correlação entre produtividade e iluminação do local de trabalho na fábrica da Western Electric Company, e concluiu o delineamento dos princípios básicos da Escola das Relações Humanas. (MAXIMIANO, 2000)

Com a Teoria das Relações Humanas surgiu uma nova linguagem que passou a dominar o repertório administrativo, motivação, liderança, comunicação, organização informal, dinâmica de grupo etc.

A compreensão da motivação exige o conhecimento das necessidades humanas. A Teoria das Relações Humanas constatou a existência de certas necessidades humanas fundamentais. Neste aspecto Chiavenato (1983, p. 116) define que a "motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é dirigido em direção aos objetivos que podem satisfazer essas necessidades".

2.2.1 Teoria das Necessidades Humanas

Um dos grandes estudiosos sobre a motivação foi Abraham Maslow que nasceu em 1 de Abril de 1908, em Nova Iorque, sendo o primeiro filho do imigrante russo Samuel Maslow. Apesar de ter sido educado numa comunidade judaica, a mãe não era uma religiosa praticante, mas uma mulher supersticiosa, que o castigava permanentemente e o atormentava com a possibilidade de um castigo divino, um comportamento que, mais tarde, Maslow caracterizou como esquizofrenia e utilizou como exemplo em palestras de psicologia. O anti-semitismo, a que assistiu entre as décadas de 20 e 40, também marcou profundamente o jovem Maslow (HOFFMAN, 2007).

Apesar de não terem formação escolar, os seus pais valorizavam muito a educação, sobretudo a do seu filho mais velho. Este interesse complementou a infância conturbada com uma certa estabilidade emocional. Na escola Boys High, Maslow estava rodeado de jovens brilhantes, o que o estimulava. Foi editor da revista *Latin* e colaborador da publicação de física *Principia*. Tornou-se social-democrata, idealisticamente comprometido em trabalhar por um mundo melhor (HOFFMAN, 2007).

O início do seu percurso universitário não foi dos melhores. Depois de passar pelo City College, em Nova Iorque, e pela Brooklyn Law School, duas experiências pouco satisfatórias, Maslow concorreu à Universidade de Cornell, tal como a maioria dos seus colegas do Boys High haviam feito à saída do liceu, incluindo o seu primo Will, o amigo mais marcante da sua infância e juventude. Decepcionado e com fracas notas, reinscreveu-se no City College, mas pediu a transferência para a Universidade de Wisconsin, onde terminou a licenciatura em Psicologia, numa época (1930) em que a psicologia lutava pela sua separação da filosofia, da biologia e da medicina. Dois anos antes de terminar o curso casou-se com a sua prima Bertha (HOFFMAN, 2007).

Os estudos posteriores em Wisconsin foram todos nas áreas da psicologia, anatomia, fisiologia e comportamento animal. Ao longo dos anos nesta universidade, Maslow propôs a publicação de diversos artigos da sua autoria ao *Journal of Philosophy*, mas nenhum foi aceite. Nenhum dos temas na área da psicologia que lhe interessava versar na sua tese de mestrado parecia merecer o interesse da comunidade académica. O tema — “Aprendizagem, retenção e reprodução de

material verbal” — acabou por ser imposto. Os primeiros artigos publicados tiveram origem nesta tese, apesar de o autor a ter retirado das prateleiras da biblioteca, por vergonha (HOFFMAN, 2007).

Abraham Maslow, psicólogo e consultor americano em sua Teoria das Necessidades, afirmou que as necessidades estão dispostas em níveis, numa hierarquia de importância e influência, e para melhor visualizar, essas foram pensadas como uma pirâmide, na base as necessidades mais baixas (as fisiológicas) e no topo as necessidades mais elevadas (as necessidades de auto-realização).

Para Maslow, as necessidades humanas estão arranjadas em uma pirâmide de importância e de influência do comportamento humano. Na base da pirâmide estariam as necessidades mais baixas e recorrentes, enquanto que no topo estariam as mais sofisticadas e intelectualizadas.

Dessa forma, Maslow citado por Chiavenato (2000) definiu como sendo cinco as necessidades básicas dos indivíduos, como apresenta-se a seguir:

Quadro 01: Detalhamento das Necessidades

Necessidades	Características
Fisiológicas ou biológicas	Exigem satisfação constante, são responsáveis pela manutenção da vida, são elas alimento, repouso, abrigo e sexo.
Segurança	São aquelas que se projetam quando as necessidades biológicas estão relativamente satisfeitas, necessidade contra perigo, doença, incerteza, desemprego e roubo, neste nível o desejo de estabilidade, são de grande importância na vida organizacional dos indivíduos.
Sociais	Surgem quando as necessidades mais básicas foram satisfeitas, estas estão relacionadas ao lado emocional, como relacionamento, aceitação, amizade, afeição, compreensão e consideração.
Estima	São relacionadas a maneira com as pessoas de vêem e se avaliam, envolve auto-apreciação, autoconfiança, auto-avaliação e auto-estima. Essas necessidades conduzem a sentimentos de autoconfiança, de valor, força, orgulho, reconhecimento, admiração, progresso e prestígios.
Auto-realização	Constituem as necessidades humanas mais elevadas e que se encontram no topo da hierarquia.

Fonte: Elaborado a partir de Chiavenato (2000)

McGregor resumiu de maneira excelente a teoria de Maslow, estruturada em cinco níveis, como mostra Morgan (1996) merecendo a transcrição:

2.2.1.1 Necessidades Fisiológicas

As necessidades do homem estão organizadas numa série de níveis, ou numa hierarquia de valor. No nível mais baixo, mas de grande importância quando não satisfeitas, estão as necessidades fisiológicas. Nessas necessidades destacam-se: de descanso, exercício, abrigo, proteção contra intempéries, etc.

A necessidade satisfeita não motiva comportamento. Esse é um fato de profunda significação comumente ignorado pelo conceito tradicional de administração.

2.2.1.2 Necessidades de Segurança

Quando as necessidades fisiológicas estão razoavelmente satisfeitas, as necessidades localizadas no nível imediatamente superior começam a dominar o comportamento do homem; começam a motivá-lo. Essas são as chamadas necessidades de segurança, é tida como necessidades de proteção contra o perigo, a ameaça, a privação.

Não é preciso frisar que as necessidades de segurança podem ter grande importância na empresa, pois é claro que todo empregado industrial está em relação de dependência. Ações administrativas arbitrárias, comportamentos que provoquem incerteza no empregado com respeito à sua permanência no emprego, ou que reflitam favoritismo ou discriminação, bem como política administrativa imprevisível, podem ser poderosos motivadores de necessidade de segurança nas relações de emprego em todos os níveis, do operário ao vice-presidente.

2.2.1.3 Necessidades sociais

Quando as necessidades fisiológicas do homem estão satisfeitas e ele não está mais temeroso a respeito do seu bem-estar físico, suas necessidades sociais tornam-se importante fator de motivação de seu comportamento; necessidades de participação, de associação, de aceitação por parte dos companheiros, de troca de amizade e afeto vêm a tona.

Na verdade, a administração sabe da existência dessas necessidades, mas, erroneamente, acha que elas representam certa ameaça à organização. Muitos

estudos demonstram que o grupo de trabalho bastante unido e dotado de grande coesão é muito mais eficiente para a realização dos objetivos da organização do que indivíduos isolados.

2.2.1.4 Necessidades do ego (auto-estima)

Acima das necessidades sociais - aquelas que não motivam até que necessidades de nível mais baixo estejam razoavelmente satisfeitas - estão outras da maior importância para a administração e para o próprio homem. São as necessidades do ego ou as chamadas de auto-estima, as quais pertencem às duas classes:

- a) Necessidades relacionadas com o amor-próprio: autoconfiança, realização, competência, conhecimento, independência.
- b) Necessidades relacionadas com a própria reputação: "status", reconhecimento, aprovação, respeito.

2.2.1.5 Necessidade de auto-realização

Finalmente - na hierarquia das necessidades humanas - há o que pode-se chamar de necessidades de auto-realização. Essas são as necessidades de cada um realizar o seu próprio potencial, de estar em contínuo auto-desenvolvimento, de ser criador no sentido mais alto do termo.

Está claro que as condições da vida moderna dão apenas oportunidades limitadas para que essas necessidades, relativamente fracas, obtenham expressão.

Como exemplo, pode-se citar o Quadro 2 a seguir, que relaciona a maneira como as organizações podem satisfazer os diferentes níveis de necessidade da hierarquia de Maslow:

Quadro 02: Tipos de Necessidades

Tipos de Necessidades				
Fisiológicas	Segurança	Sociais	Auto-Estima	Auto-Realização
Salário e benefícios; Segurança e condições agradáveis de trabalho.	Seguro-doença e planos de aposentadoria; Segurança no emprego; Divulgação do desencadeamento do plano de carreira dentro da organização.	Organização do trabalho de modo a permitir interação com os colegas; Possibilidade de atividades sociais e esportivas; Reuniões sociais fora da organização.	Criação de cargos que permitam realização, autonomia, responsabilidade e controle pessoal; Trabalho que valorize a identidade pessoal; Reconhecimento pelo bom desempenho, como, por exemplo: promoções, condecorações, empregado do mês.	Encorajamento ao completo comprometimento do empregado; Trabalho que se torne uma das principais dimensões de expressão de vida do empregado.

Fonte: Morgan (1996, p. 47)

As expectativas, ou seja, os motivos individuais, que podem ser dinheiro, segurança, aceitação social, reconhecimento ou até mesmo a combinação de vários desejos são fatores motivacionais, assim como as recompensas, ou seja, a relação entre a produtividade e o alcance do objetivo.

Vale salientar, que a medida que cada uma das necessidades se torna substancialmente satisfeita, a necessidade seguinte torna-se dominante, ou seja, mudam as necessidades no momento em que àquela é alcançada, pois deixará de ser objetivo, e assim mudará o nível de hierarquia para um superior (CHIAVENATO, 2004). Nota-se, nesta visão que necessidades insatisfeitas motivam ou que uma necessidade satisfeita ativa o movimento para um novo nível de necessidade.

Em resumo, a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow pressupõe os seguintes aspectos, conforme salienta Chiavenato (2004):

- Somente quando um nível inferior de necessidades está satisfeito ou adequadamente atendido é que o nível imediatamente mais elevado surge no comportamento.
- Nem todas as pessoas conseguem chegar ao topo da pirâmide de necessidades.
- Quando as necessidades mais baixas estão razoavelmente satisfeitas, as necessidades localizadas nos níveis mais elevados começam a dominar o comportamento. Contudo, quando a necessidade de nível mais baixo deixa de ser satisfeita, ela volta a predominar no comportamento, enquanto gerar tensão no organismo.
- Cada pessoa possui sempre mais de uma motivação. Toda necessidade está

- intimamente ligada com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades. Seu efeito sobre o organismo é sempre global e nunca isolado.
- e) Qualquer comportamento motivado é um canal pelo qual muitas necessidades fundamentais podem ser expressas ou satisfeitas conjuntamente.
 - f) Qualquer frustração ou possibilidade de frustração de certas necessidades passa a ser considerada ameaça psicológica. Essa ameaça é que produz as reações gerais de emergência no comportamento humano.

Várias pesquisas não chegaram a provar cientificamente a teoria de Maslow e algumas delas chegaram até a invalidá-la. Contudo, a teoria de Maslow é suficientemente bem estruturada para poder oferecer um esquema orientador útil para o comportamento do administrador.

3 METODOLOGIA

A investigação foi abordagem quantitativa, considerada como estudo de caso, de natureza descritiva. De acordo com Vergara (2000) a pesquisa quantitativa fundamenta-se em dados estatísticos coletados seja através de questionário e/ou formulário, o qual busca responder a problemática disposta no estudo.

O estudo de caso, conforme salienta Gil (2002, p. 54) “consiste no estudo aprofundado e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”. Nesse contexto, pode-se estabelecer a pesquisa como estudo de caso por servir como modelo para os futuros, além de se tornarem ao seu término estratégias relevantes para a instituição.

E descritiva porque expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Para Gil (2002, p. 47) “as pesquisas descritivas salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade”.

A população trata-se do total de pesquisados para este estudo, sendo composta pelos colaboradores da instituição. E a amostra trata-se de uma parte deste total. Assim, utilizou-se como amostragem os enfermeiros que atuam na empresa, totalizando uma amostra de 30 enfermeiros.

A coleta instrumento consistiu de um questionário que foi respondido pelo

próprio respondente ou administrado pelo pesquisador. O questionário foi elaborado para o estudo com base nos objetivos propostos pela pesquisa. Portanto, pode-se dizer que:

O questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito. Às vezes, é chamado de teste, como é comum em pesquisa psicológica; outro é designado por escala, quando quantifica a resposta. O questionário pode ser aberto, pouco ou não estruturado, ou fechado, estruturado. (VERGARA, 2000, p. 54).

Diante disto, o questionário foi composto de perguntas fechadas, com a finalidade de responder a problemática proposta pelo estudo. Este foi elaborado com intuito de responder ao objetivo proposto pela pesquisa.

Para o tratamento dos dados utilizou-se da estatística descritiva, para obtenção de médias aritméticas, percentagens, representações gráficas e tabulares. Esse tratamento se mostra imprescindível na fase de análise dos dados, de ordem quantitativa.

Essa opção encontra respaldo na abordagem proposta por Marconi e Lakatos (2001, p. 109), quando descrevem que para o tratamento dos dados há várias classificações, a exemplo: (a) medidas de posição: média, mediana, percentual; (b) comparação de frequência: razão, proporção, porcentagem; (c) apresentação de dados: tarefas ou quadros gráficos.

Para fins desta pesquisa foi utilizada a tabulação parcial manual e parcial eletrônica. Parcialmente manual, os dados coletados foram registrados em uma folha de papel. As várias opções de respostas percorrerão o questionário por diversas vezes, de acordo com as opções de respostas e serão registradas as ocorrências e, por fim, a contagem. E na eletrônica os dados foram dispostos no programa Excel, para se formular tabelas, quadros e/ou gráficos, os quais foram analisados quantitativamente.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Aqui se apresenta as análises dos dados, com o objetivo de responder ao objetivo proposto pela pesquisa. Desta maneira, encontra-se dividido em seções que abordam as necessidades, segundo Abraham Maslow, que influenciam na motivação organizacional.

4.1 NECESSIDADES FISIOLÓGICAS/BIOLÓGICAS

A primeira variável vem responder ao primeiro objetivo específico, que busca identificar as necessidades fisiológicas. Analisar essas dimensões é importante para instituição, uma vez que assim se poderão direcionar as condições do ambiente de trabalho, relacionando a questão de gosto, de descanso, remuneração e salário dos funcionários.

Tabela 01: Necessidades Fisiológicas/Biológicas

PERGUNTAS	SIM	NÃO
1. A empresa que você trabalha é bem organizada?	100%	0%
2. As condições de trabalho (iluminação, ventilação, conforto) são satisfatórias	100%	0%
3. Você tem descanso semanal?	100%	0%
4. Você goza de férias regularmente?	100%	0%

Fonte: Pesquisa (Dezembro, 2012)

Constatou-se, por meio da Tabela 1, que as condições das necessidades fisiológicas têm atendido os aspectos motivacionais dos entrevistados, pelo menos no que diz respeito à organização da empresa, ao gosto pelo trabalho que o funcionário desenvolve, percebendo que não se encontram fora de sua função.

Verificou-se, ainda que as condições de trabalho colocadas pela empresa, para que os colaboradores desenvolvam suas atividades satisfaz suas necessidades, também constatou-se que o descanso é regular e que os funcionários gozam de férias com regularidade.

4.2 NECESSIDADES DE SEGURANÇA

A variável seguinte aborda as necessidades de segurança, segundo objetivo específico deste estudo, tal item é importante para a motivação do colaborador, uma vez que possibilita direcionar a questão dos benefícios que a empresa oferece, como também a possibilidade de progresso e, ainda a estabilidade no emprego.

Tabela 02: Necessidades de Segurança

PERGUNTAS	SIM	NÃO
1. A empresa tem um plano de benefícios para os seus funcionários?	100%	0%
2. Você conhece o plano de benefícios da sua empresa?	100%	0%
3. Os benefícios que a empresa proporciona aos funcionários são bons?	90%	10%
4. Você tem segurança (estabilidade) no seu trabalho?	80%	20%

Fonte: Pesquisa (Dezembro, 2012)

Neste aspecto, pode-se averiguar, que em todas nos itens relacionados ao plano de benefícios os funcionários encontram-se satisfeitos, o que se pode dizer que a empresa está atenta a uma boa prestação de benefícios, além de esses colaboradores conhecerem muito bem os seus direitos junto à organização, promovendo certa segurança a estes colaboradores.

Sendo assim, é respeitável que empresa continue a fazer esse trabalho com eficácia, fazendo com que seus colaboradores possam sentir-se parte integrante da instituição, e assim desenvolver suas atividades com empenho, uma vez que se sentirão mais motivados.

No entanto, é pertinente que a empresa reveja seus benefícios para que os colaboradores possam atingir as metas almejadas tanto para a organização como para eles mesmos.

4.3 NECESSIDADES SOCIAIS

Mais um objetivo específico foi verificar as necessidades sociais, variável a ser tratada a seguir, pode-se dizer que essa é importante devido ao fato de analisar a questão do trabalho em equipe, do ambiente ser harmônico, ou seja, com relacionamento adequado para o desenvolvimento das atividades, tanto com o superior como com os colegas, e ainda por poder relacionar algum tipo de atividade social ou esportiva que a empresa promova com intuito de integrar os funcionários.

Tabela 03: Necessidades Sociais

PERGUNTAS	SIM	NÃO
1. Você gosta de sua equipe de trabalho?	100%	0%
2. Você tem boas amizades na empresa em que trabalha?	100%	0%
3. Você tem um bom relacionamento com o seu superior imediato?	50%	50%
4. Você tem um bom relacionamento com os seus colegas de trabalho?	100%	0%

Fonte: Pesquisa (Dezembro, 2012)

Constata-se na Tabela 3 que nas necessidades que dizem respeito às pessoas gostarem de trabalhar em equipe, ter boas amizades na empresa, e um bom relacionamento com os colegas, verificou-se satisfação dos entrevistados obtendo-se um índice de 100% de aprovação.

Já quanto ao relacionamento com o superior esse índice foi de 50% de satisfação. Neste enfoque a organização deve promover uma maior atenção a esses

questionamentos, uma vez que a socialização do colaborador é importante para sua motivação, como também para a qualidade de vida do indivíduo na organização em que se encontra inserido, estabelecendo um clima organizacional de coesão entre a equipe de trabalho.

4.4 NECESSIDADES DE AUTO-ESTIMA

A variável a seguir trata das necessidades relativas à estima do funcionário, quarto objetivo específico deste estudo. Fazer uma análise desses questionamentos é pertinente, por envolver questões como: recebimento de elogios, responsabilidade pelo trabalho, promoção de funcionários, reconhecimento pelo trabalho executado e delegação de responsabilidades.

Tabela 04: Necessidades de Estima

PERGUNTAS	SIM	NÃO
1. Você recebe elogios pelo desenvolvimento do seu trabalho?	13%	88%
2. Você se senti responsável pelo seu trabalho?	100%	0%
3. A empresa possui a cultura de promover os seus funcionários?	100%	0%
4. A empresa que você trabalha sabe reconhecer o valor de seus funcionários?	75%	25%

Fonte: Pesquisa (Dezembro, 2012)

A Tabela 4 demonstra que a questão de recebimento de elogios foi vista negativamente pelos entrevistados, pois obteve índice de 88% do total.

Os demais itens verificados nessa tabela demonstram satisfação por parte dos funcionários entrevistados, o que é um ponto positivo para o crescimento da motivação, relacionando a dimensão que envolve essa variável com as práticas pautadas no dia-a-dia do colaborador na empresa. Apesar da pouca negativa exposta pelos colaboradores quando explicitaram que 25% não são reconhecidos pelo seu valor na empresa.

4.5 NECESSIDADES DE AUTO-REALIZAÇÃO

A última variável diz respeito às necessidades de auto-realização, analisá-las é pertinente por envolver itens como: a importância do trabalho realizado, a possibilidade de decidir sobre assuntos do trabalho, desafios no trabalho, e

possibilidades de progresso para o colaborador.

Tabela 05: Necessidades de Auto-Realização

PERGUNTAS	SIM	NÃO
1. O seu trabalho é importante para a empresa que você trabalha?	100%	0%
2. Você pode decidir sobre os assuntos que afetam diretamente o seu trabalho?	38%	63%
4. O seu trabalho é desafiante?	88%	13%
5. O crescimento da empresa que você trabalha pode abrir possibilidades para o seu progresso?	100%	0%

Fonte: Pesquisa (Dezembro, 2012)

Diante do exposto na Tabela 5, nota-se que há satisfação para os funcionários entrevistados no que diz respeito à importância do trabalho efetuado, como também em relação a possibilidades de progresso do colaborador, que obtiveram 100% de respostas positivas. Quanto aos desafios enfrentados no trabalho, também se mostrou positivo por 88% dos entrevistados.

Relacionando a questão de decidir sobre assuntos que afetam seu trabalho e conseguir atingir os objetivos financeiros desejáveis, esses itens mostraram-se negativos por parte dos entrevistados, obtendo 63% em cada um deles.

Sendo assim, é importante que a empresa procure delegar mais a seus funcionários, para que possam mostrar sua real capacidade de interagir na função em que ocupa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Depois de realizada a análise dos dados faz-se necessário algumas considerações finais do estudo abordado, visando identificar se o objetivo do mesmo foi alcançado, uma vez que se propôs a conhecer o grau de relevância da motivação para uma instituição.

Constatou-se que na maioria das variáveis mencionadas na pesquisa houve satisfação dos colaboradores, destacando-se a fisiológica/biológica que não houve nenhuma resposta negativa.

Foi percebido que a variável que menos se destacou foi a de auto-estima e auto-realização, pois obteve maior índice de negatividade por parte dos entrevistados.

Sendo assim, baseando-se nestas considerações expostas, é importante

mentonar algumas sugestões para o aprimoramento da motivação na organização, são elas:

- a) Investimentos em melhorias da qualidade de vida dos funcionários, já que estes poderão viabilizar a satisfação dos mesmos;
- b) Promover o incentivo a avaliação de desempenho e ao *feedback*, procurando ouvir com mais atenção as idéias dos funcionários, mesmo que sejam relacionadas aos procedimentos administrativos, pois a participação nas decisões faz com que estes se sintam como parte integrante da organização;
- c) Propor um ou avaliar o plano de cargos e incentivos salariais existente, para que possam ser revistos os benefícios e a remuneração adequada a cada área e função desempenhada, viabilizando salários compatíveis;
- d) Direcionar atividades de socialização com os funcionários, principalmente, entre seus superiores, para que estes sintam-se integrados a organização e uns aos outros;
- e) Apresentar sempre que possível elogios ou técnicas de motivacionais, como por exemplo, funcionário destaque do mês, fazendo com que o trabalho possa ser desempenhando com mais empenho e, assim mais qualidade.

Acredita-se que com essas recomendações poder-se-á favorecer melhorias no sentido de atender as necessidades dos funcionários, minimizando a situação de insatisfação constatada e possibilitando que se desenvolva uma situação efetiva e que envolva a motivação.

REFERÊNCIAS

BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração**: construindo vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel de recursos humanos.** São Paulo: Campus, 2000.

_____. **Introdução à teoria geral da administração.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1983.

_____. **Introdução à teoria geral da administração:** uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 3. ed. rev. e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organização e métodos:** um estudo integrado das novas tecnologias de informação. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de recursos humanos:** conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2002.

HOFFMAN, Edward. **Abraham Maslow:** A psicologia ao serviço da gestão. 2007. Disponível em: <http://www.centroatl.pt/edigest/edicoes99/ed_dez/ed62man-bi.html>. Acesso em: out. 2012.

KWASNICKA, Eunice Laçava. **Introdução a administração.** São Paulo: Atlas, 1995.

LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração.** 5. ed. São Paulo:

Atlas, 2000.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

WOOD JR., Thomaz; PICARELLI FILHO, Vicente. **Remuneração estratégica: a nova vantagem competitiva**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados

Prezado(a) Sr.(a) estamos realizando uma pesquisa sobre **A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO: um estudo de caso na M&F Comercial Ltda.** A pesquisa está sendo feita por Roseane França de Sousa, aluna do curso de Pós-Graduação MBA em Gestão Estratégica de Pessoas, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN – FARN, para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Agradecemos antecipadamente sua colaboração e destacamos que sua identidade será preservada.

Bloco 01 – Fisiológicas/Biológicas

PERGUNTAS	SIM	NÃO
A empresa que você trabalha é bem organizada?		
As condições de trabalho (iluminação, ventilação, conforto) são satisfatórias?		
Você tem descanso semanal?		
Você goza férias regularmente?		

Bloco 02 – Segurança

PERGUNTAS	SIM	NÃO
A empresa tem um plano de benefícios para seus funcionários?		
Você conhece o plano de benefícios de sua empresa?		
Os benefícios que a empresa proporciona a seus funcionários são bons?		
Você tem segurança (estabilidade) no seu trabalho?		

Bloco 03 – Sociais

PERGUNTAS	SIM	NÃO
Você gosta de sua equipe de trabalho?		
Você tem boas amizades na empresa que você trabalha?		
Você tem um bom relacionamento com o seu superior imediato?		
Você tem um bom relacionamento com os seus colegas de trabalho?		

Bloco 04 – Estima

PERGUNTAS	SIM	NÃO
Você recebe elogios pelo desenvolvimento do seu trabalho?		
Você se sente responsável pelo seu trabalho?		
A empresa possui a cultura de promover seus funcionários?		
A empresa que você trabalha sabe reconhecer o valor de seus funcionários?		

Bloco 05 – Auto – Realização

PERGUNTAS	SIM	NÃO
O seu trabalho é importante para a empresa que você trabalha?		
Você pode decidir sobre os assuntos que afetam diretamente o seu trabalho?		
O seu trabalho é desafiante?		
O crescimento da empresa que você trabalha pode abrir possibilidades para o seu progresso?		