

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE NORTE

MOTIVAÇÃO NO TRABALHO:
UM ESTUDO EM UMA HOME CARE

MOTIVAÇÃO NO TRABALHO:
UM ESTUDO EM UMA HOME CARE

Walkiria Xavier de Lima

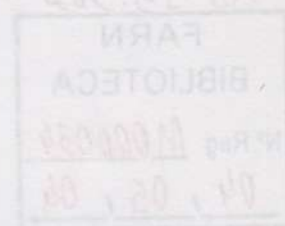
Natal- RN

2002

FARN

WALKIRIA XAVIER DE LIMA

UM ESTUDO EM UMA HOME CARE



**MOTIVAÇÃO NO TRABALHO:
UM ESTUDO EM UMA HOME CARE**

Projeto de monografia apresentado à
Coordenação do Curso de graduação em
Administração da Faculdade Natalense
para o desenvolvimento do Rio Grande do
Norte, como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharela em
Administração.

Natal- RN
2002

RB-19.302

FARN
BIBLIOTECA
Nº Reg. M000034
04 / 05 / 04

M
331.101.3
L711_{mm}
2002
Ex. 01

MOTIVAÇÃO NO TRABALHO:
UM ESTUDO EM UMA HOME CARE

Projeto de monografia apresentado à
Coordenação do Curso de graduação em
Administração da Faculdade Natalense
para o desenvolvimento do Rio Grande do
Norte como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em

Ficha Catalográfica

Lima, Walkiria Xavier de

Motivação no trabalho: Um estudo em uma home
care / Walkiria Xavier de Lima. ____ Natal: FARN, 2002.

47p.

Monografia (Bacharelado em Administração) –
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio
Grande do Norte.

1. Motivação no trabalho – monografia 2. Setor de
serviços – monografia. I – Título.

RN / FARN / BC

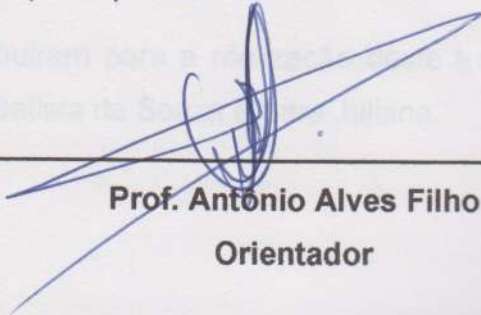
CDU – 331.101.3

**MOTIVAÇÃO NO TRABALHO:
UM ESTUDO EM UMA HOME CARE**

A Deus, que me concebeu o dom da vida e sabedoria e possibilidade de alcançar o objetivo final desse trabalho.

Ao professor Antonio Alves, orientador, pela sua paciência e incentivo e participação nas horas de dificuldade.

Monografia apresentada pela aluna **WALKIRIA XAVIER DE LIMA** à Coordenação do Curso de Administração em...../...../ 2002 e recebendo a nota..... conforme avaliação da banca examinadora constituída pelos professores.



Prof. Antonio Alves Filho
Orientador

Prof^a. Catarina da Silva Souza
Membro examinador

Prof^a. Cristina Barreto
Membro examinador

NATAL – RN
2002

SUMÁRIO

AGRADECIMENTO

A Deus, que me concebeu o dom da vida e sabedoria e possibilidade de alcançar o objetivo final desse trabalho.

Ao professor Antonio Alves, orientador, pela sua paciência e incentivo e compreensão nas horas de dificuldade.

A minha mãe Maria da Penha onde é a responsável pela minha educação e conhecimento de vida que sempre estava disposta a me ajudar e atender nos momentos mais difícil de minha vida.

A todos as amigas que contribuíram para a realização deste trabalho em especial minha Amiga Viviane Kate, Erica Batista de Souza e Sara Juliana.

1.0 - CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA SUMÁRIO

1.0 - Caracterização da Empresa.....	6
1.1 - Contexto de Problema:.....	7
1.2 - Justificativa.....	7
1.3 - Objetivo Geral.....	7
1.3.1 - Objetivo Específico.....	7
2.0 - Referencial Teórico.....	8
2.1 - Motivação.....	8
2.2 - Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow.....	9
2.3 - A Teoria "X" e a Teoria "Y" de Douglas McGregor.....	11
2.4 - Teoria da Motivação e Higiene de Herzberg.....	12
3.0 - Metodologia.....	15
3.1 - Universo e Amostra.....	15
3.2 - Instrumento de Coleta de Dados.....	15
3.3 - Tabulação dos Dados.....	15
4.0 - Análise dos Dados.....	16
4.1 - Perfil.....	16
4.2 - Fatores Higiênicos.....	20
4.3 - Fatores Motivacionais.....	29
4.4 - Resultados gerais das informações obtidas dos Fatores Higiênicos e Motivacional.....	42
5.0 - Conclusões e Recomendações.....	43
6.0 - Referenciais Bibliográficas.....	45
Anexo.....	46

1.0 - CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Nutribem foi fundada em de Junho de 1998, sendo a primeira idéia do senhor Fernando Antunes e da senhora Lindinalva Antunes, que posteriormente, participara da sociedade. Iniciou com a intenção de fazer dietas enterais e parenterais, surgindo depois a idéia de fornecer atendimento em domicilio, nascendo por tanto a Home-Care.

É uma modalidade de atenção à saúde que consiste em encaminhar para tratamento médico domicilia, o paciente clinicamente estável que não mais necessita de inúmeros serviços oferecidos pelos hospitais. Uma opção segura e eficaz oferecida aos pacientes com problemas de saúde, evitando assim expor os mesmos aos riscos do ambiente hospitalar bem como melhorar sua qualidade de vida e dos seus familiares.

O ambiente familiar reúne as condições físicas, afetivas e sociais que são de extrema importância para a recuperação do paciente, os cuidados no domicílio tem como principal característica atender de maneira individualizada, buscando sempre personalizar e humanizar os cuidados ao paciente. O sucesso dos programas de Assistências Domiciliaria à Saúde depende da participação efetiva da família nos cuidados ao pacientes bem como da relação estabelecida entre o Paciente e o Cuidador.

Inicialmente o quadro de funcionários era formado por três pessoas. Atualmente conta com 09 funcionários distribuídos nas seguintes funções. 01, motorista, 01 motoqueiro, 01 recepcionista, 01 departamento pessoal, 01 departamento financeiro, e 02 auxiliares de farmácia. Além disso há uma equipe muito disciplinar, composta de 02 médicos, 02, enfermeiras, 01 nutricionista, 02 fisioterapeutas, 02 farmacêuticas, e 26 auxiliares de enfermagem.

1.1. - Contexto e colocação do Problema:

A Nutribem possui um número reduzido de funcionários, no entanto, em análise realizada com os mesmos ficou claro um crescente descontentamento por parte deles no que se refere ao relacionamento empresa / funcionários. No entanto a satisfação dos funcionários é fator preponderante no crescimento da empresa, por se tratar de uma prestadora de serviços. A partir desse contexto formulou-se o seguinte problema de pesquisa: De que maneira de se configura a motivação dos funcionários da Nutribem ?

1.2. - Justificativa

Baseado na necessidade de bom relacionamento funcionário / paciente, torna-se relevante um estudo das causas do problema para que com isso possam ser sugeridas mudanças para valorizar os funcionários.

1.3. - Objetivo Geral

Analisar a motivação dos funcionários de Nutribem à luz da teoria de Frederick Herzberg.

1.3.1. - Objetivos Específicos

- Identificar o perfil dos funcionários da Nutribem.
- Identificar fatores motivação de acordo Herzberg.
- Identificar fatores higiênicos de acordo Herzberg.

2.0 - REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 - MOTIVAÇÃO

Uma grande preocupação das organizações atuais é a respeito da questão motivação, que, basicamente, pode ser resumida em três indagações básicas: O que fazer para manter as pessoas motivadas no ambiente de trabalho? O que vem a ser esta motivação na prática organizacional do dia-a-dia? E, se realmente é possível "motivar" outra pessoa, já que a motivação é intrínseca a pessoa, ou seja, a motivação vem de dentro da pessoa?

As pessoas, quando entram numa organização, trazem consigo uma certa motivação, pois vem satisfeita por terem conseguido o emprego, com vontade de trabalhar e desempenhar bem as tarefas do seu cargo, e levam também interesses pessoais, além dos relacionados especificamente com os objetivos da organização. Essa afirmação é confirmada por Davis e Newstrom (1992:65), ao expressarem que:

Quando as pessoas entram numa organização, trazem consigo certas forças e necessidades que afetam seu desempenho na situação de trabalho. Algumas vezes são facilmente perceptíveis, mas freqüentemente tais forças e necessidades são difíceis de determinar e satisfazer, além de variarem enormemente de uma pessoa para outra. Toma-se útil então entender como as necessidades criam tensões que estimulam o esforço de desempenho, gerando-se assim a satisfação via recompensas.

Questões como essas têm sido fonte de muitas pesquisas sobre a motivação. A partir da experiência de Hawthorn, muitos estudiosos se dedicaram a compreensão do fenômeno motivação no trabalho e, em função disso, ao longo desses anos, muitas teorias foram criadas.

2.2 - TEORIA DA HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW

O ponto central da teoria de Maslow reside no aspecto de que o surgimento de uma necessidade provoca no indivíduo um estado de tensão e ansiedade, o qual dá origem a um comportamento motivado, na busca do atendimento de um determinado objetivo que possa vir a reduzir ou eliminar este estado de tensão ou ansiedade. As necessidades não satisfeitas são sempre incômodas para a pessoa e por isto ela esta permanentemente tentando livrar-se delas.

Uma vez satisfeita uma necessidade ou atingida uma meta específica, cessa o estado de tensão e o indivíduo experimenta uma situação de conforto. Porém, surgem outras necessidades, distintas da anterior, e que exigem do indivíduo um comportamento direcionado para o atendimento de uma nova meta que possa vir a reduzir o novo estado de ansiedade vivido pelo indivíduo. O comportamento motivacional, portanto, depende do atendimento dessas necessidades humanas, ou seja, das forças internas que atuam sobre o indivíduo.

Em outras palavras, essa teoria fundamenta-se no princípio de que as pessoas, embora trabalhem a fim de atender às suas necessidades, estas, depois de satisfeitas, não provocam motivação para novos esforços, ou seja, uma necessidade satisfeita deixa de ser motivadora, e a motivação só é ativada novamente por outra necessidade colocada no nível imediatamente superior.

Dentro desse aspecto, Maslow alegou a existência de uma hierarquia de necessidades para a maioria das pessoas, que pode variar de pessoa para pessoa:

- Necessidades Fisiológicas;
- Necessidades de Segurança;
- Necessidades de Afeto;
- Necessidades de Estima;
- Necessidades de Auto-Realização.

Essas necessidades estão dispostas segundo uma hierarquia, de acordo com sua capacidade de motivar o comportamento.

No primeiro nível estão as necessidades fisiológicas, que são consideradas como primárias, e também como as mais poderosas entre as demais necessidades,

pois, representam a sobrevivência do indivíduo, estando ligadas a fome, a sede, abrigo, etc.

Então, no segundo nível estão as necessidades de segurança, tanto físicas quanto emocionais, dizem respeito à tranquilidade, ao bem-estar, a segurança no emprego, ameaças, perigos, doenças, aposentadoria, etc. Esses indivíduos motivam-se basicamente através de estabilidade, dependências, voltadas mais para a garantia do emprego, dando a administração bases para moldar as políticas da empresa.

No terceiro nível encontram-se as necessidades de afeto, depois de satisfeitas as necessidades de baixo nível, surgem as necessidades de alto nível, porque ocupam uma ordem mais alta, e a primeira delas são as necessidades ligadas ao amor, a afeição, ao relacionamento e ao envolvimento social.

Nas organizações esta necessidade está voltada mais para a interação dos grupos informais onde possam estabelecer relacionamentos de amizade e companheirismo.

O quarto nível é representado pelas necessidades de estima ou auto-estima, que surgem quando as necessidades de afeto encontram-se satisfeitas, essas necessidades estão relacionadas com o poder, competência, a autoconfiança, a independência e liberdade, ao reconhecimento do valor pessoal, a reputação, o status, o forte desejo de ser e de querer ser respeitado pelos outros e por si próprio. Quando dentro das organizações os indivíduos procuram demonstrar seus esforços e habilidades com a intenção de serem reconhecidos, estão dando um forte indicador dessa necessidade.

No último nível da hierarquia de Maslow, estão as necessidades de auto-realização, que é a realização plena do indivíduo, quando ele chega em um estado de "individualização", capaz de utilizar suas habilidades com plenitude e aplicar ao Máximo seus talentos.

2.3 - A TEORIA "X" E A TEORIA "Y" DE DOUGLAS MCGREGOR

McGregor critica a falta de percepção dos administradores no sentido de desconhecerem a importância do conhecimento da ciência social e do comportamento humano, e apelo para a responsabilidade envolvida na competência das atitudes tomadas pela gerência, que deve consistir e reconhecer que deve haver uma adaptação seletiva à natureza humana e não o inverso, para se evitar o fracasso.

Baseando-se nestas observações, ele propôs uma teoria baseada em certas premissas da natureza humana que denominou de Teoria "X" e Teoria "Y", que relaciona a natureza do homem em relação ao trabalho. A teoria "X" refere-se basicamente que a natureza humana é indolente e não gosta de trabalhar, já a teoria "Y", propõe que os seres humanos são bons e direcionados para o trabalho.

De acordo com McGregor a teoria "X" não é algo para ser combatido ou mesmo contestado, pois, é uma forte influenciadora nas decisões da estratégia empresarial, ele se baseia em três pontos básicos:

1. "O ser humano, de modo geral, tem uma aversão essencial ao trabalho e o evita sempre que possível";
2. Devido a essa característica humana de aversão ao trabalho, a maioria das pessoas precisa ser coagida, controlada, dirigida, ameaçada de punição para que se esforce no sentido da consecução dos objetivos organizacionais;
3. "O ser humano, de modo geral, prefere ser dirigido, quer evitar responsabilidade, tem relativamente pouca ambição, e quer garantia acima de tudo".

A teoria de McGregor propõe de forma clara e objetiva que a administração deve buscar cada vez mais formas de recompensas para os trabalhadores não só de forma financeira, mas também de forma que traga para o ambiente de trabalho a satisfação e auto-realização, através de uns trabalhos mais ricos, criativos com uma melhor qualidade de vida.

2.4 - TEORIA DA MOTIVAÇÃO E HIGIENE DE HERZBERG

Herzberg, para desenvolver sua teoria tomou por base a Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow, onde o autor dividiu as necessidades expostas desta teoria em dois grupos, o grupo dos fatores que motivam e o grupo dos fatores que evitam a insatisfação no trabalho. Com a idéia de demonstrar as origens da satisfação ou insatisfação que poderiam eliciar os comportamentos positivos ou negativos das pessoas perante o trabalho e as condições do ambiente organizacional do mesmo.

Como afirma BERGAMINI (1983: 85) ao comentar que Herzberg planejou uma pesquisa com vista a descobrir as causas ou fatores causadores dessas atitudes, e concomitantemente conhecer sua intensidade como elementos de impacto do comportamento motivacional, tentando estabelecer a relação entre aquilo que chamou de fatores-attitudes-efeitos, ou seja, um complexo de necessidades que deveriam ser estudadas como se fossem uma unidade interna aos próprios indivíduos, que seria necessário levantar de indivíduo para indivíduo, como "determinados tipos de fatores geravam um alto ou baixa moral", e suas conseqüências, através de "critérios especiais de medida".

A técnica utilizada foi a dos "incidentes críticos", através de entrevistas semi-estruturadas, os entrevistados respondiam a várias perguntas para que todos os aspectos fossem esclarecidos, porém a pergunta central para obter os dados necessários para a sua pesquisa era a seguinte: "Pense numa ocasião na qual você se sentiu excepcionalmente bem ou excepcionalmente mal com relação ao seu trabalho, que no presente ou em outro que você já tenha feito". Esse pode ser um tipo de situação de longa ou curta duração, da forma como foi exatamente descrita.

Relacionando os fatores higiênicos e motivacionais, é possível compreender que os primeiros precisam necessariamente ser garantido para que se consiga reduzir ao máximo os sentimentos de insatisfação na situação de trabalho, mas isso não é tudo. A satisfação motivacional só aparecerá então a partir do momento em que cada um sentir que está trabalhando em prol de sua autorealização. Assim, por exemplo, trabalhos com alto grau de racionalização estariam oferecendo oportunidades muito

pobres na busca de maiores responsabilidades e de aproveitamento mais amplo das potencialidades do indivíduo – é nesses casos que os fatores higiênicos assumem excepcional importância. Quanto menores e mais raras forem às oportunidades de se oferecer fatores motivadores, maior deverá ser o cuidado com o oferecimento de fatores higiênicos, para que o trabalho possa ser considerado como tolerável. (Bergamini, 1983: 92).

BERGAMINI (1983: 94-95), cita que os dois tipos de estilos, ou seja, o motivacional e o higiênico, como distintos entre si conforme a pesquisa de Myers, que revela que há pessoas que buscam mais os fatores motivacionais e outras procuram mais os fatores higiênicos ou de manutenção, e isso demonstra as características diferentes da busca do atendimento dos objetivos individuais e as atitudes que os mesmos apresentam para obter suas satisfações através dos seus objetivos, a autora aponta um aspecto muito importante na identificação dos estilos:

“Essa distinção muito ajuda na caracterização de como tratar as pessoas em situação de trabalho. Uma coisa é simplesmente tratar bem provendo fatores higiênicos que aqueles que buscam manutenção tanto valorizam. Outra coisa é como usamos as pessoas, o que significa dar oportunidade para que elas se sirvam de seus próprios talentos e atinjam a realização pessoal como tanto prezam os que buscam motivação. (...) A noção de estilo motivacional lembra que não podemos fazer nada para motivar as pessoas, mas conseguir que elas coloquem o seu potencial a serviço do trabalho que desempenham é questão de ter sua chefia habilidade interpessoal em diagnosticar o tipo de pessoa que lhe é dado supervisionar como ponto de partida para o oferecimento da meta motivacional que está sendo almejada naquele exato momento”.

Segundo DAVIS E NEWSTROM (1992: 55), da mesma forma que outros modelos, ele foi criticado, basicamente porque reduz o impacto motivacional aparente do salário, *status* e relacionamento com as pessoas, uma vez que esses sejam identificados como fatores de manutenção e, pela limitação do enfoque metodológico. Apesar das críticas, o modelo fornece uma distinção útil entre os motivos que são necessários, mas não suficientes, e os fatores de motivação que têm o potencial de

aumentar o esforço do empregado. Os administradores deveriam reconhecer que o modelo evidencia apenas uma tendência geral, uma vez que os fatores de manutenção podem ser motivadores para algumas pessoas que sinceramente estejam desejando recompensas. Inversamente, alguns motivadores podem ser apenas fatores de manutenção para outras pessoas.

Essa teoria de conteúdo, assim como as outras teorias relatadas anteriormente, contribuíram muito para que os administradores percebam a diversidade da percepção humana e possam adequar ao máximo as estratégias de motivação às necessidades individuais dos seus subordinados.

QUADRO: Comparação entre as Teorias de Maslow e Herzberg

Hierarquia das Necessidades de Maslow	Teoria dos Dois fatores de Herzberg	
Autorealização	Trabalho desafiante, realização, crescimento no cargo, responsabilidade.	MOTIVADORES
Estima ou status	Progresso, reconhecimento, status.	
Afiliação ou aceitação	Relações interpessoais, política e administração da empresa.	FATORES DE MANUTENÇÃO
Segurança	Qualidade de supervisão, condições do trabalho, segurança no emprego.	
Necessidades fisiológicas	Salário, vida pessoal.	

Fonte: Koontz (1994: 144)

Na figura acima estão relacionadas à esquerda, as necessidades, na concepção de Maslow e a direita de cada uma delas, a equivalente, na concepção de Herzberg.

3.0 - METODOLOGIA

3.1. Tipo de pesquisa

O Presente trabalho tem como objetivo avaliar a motivação dos funcionários da Nutribem, caracterizando-se como uma pesquisa exploratória descritiva.

3.2. Universo e amostra

O estudo será feito com alguns funcionários da empresa Nutribem (totalizando 20 pessoas) caracterizando-se como uma amostra censitária.

3.3. Dados e instrumento de Coleta

Os dados foram coletados através da aplicação direta de questionários constituídos com base nos estudos de Herzberg. O questionário conteve 6 questões relacionadas ao perfil dos entrevistados, além de 20 afirmações divididas em 8 para fatores higiênicos e 12 para fatores motivacionais. As respostas variavam numa escala de intensidade descrita a seguir:

1. Discorda totalmente
2. Discorda parcialmente
3. Indiferente
4. Concorda parcialmente
5. Concorda totalmente

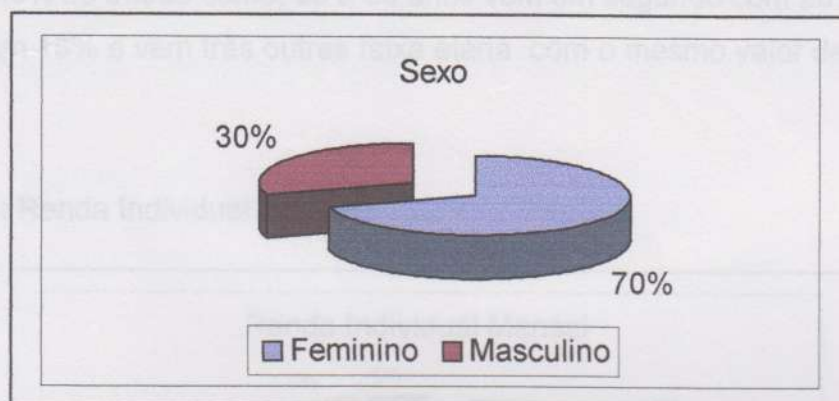
4.0 - ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados foi feita através da construção de gráficos individuais para cada afirmação.

4.1 – Perfil

De acordo como a informação expressa nos questionários, o perfil dos empregados da Nutribem apresenta dessa forma:

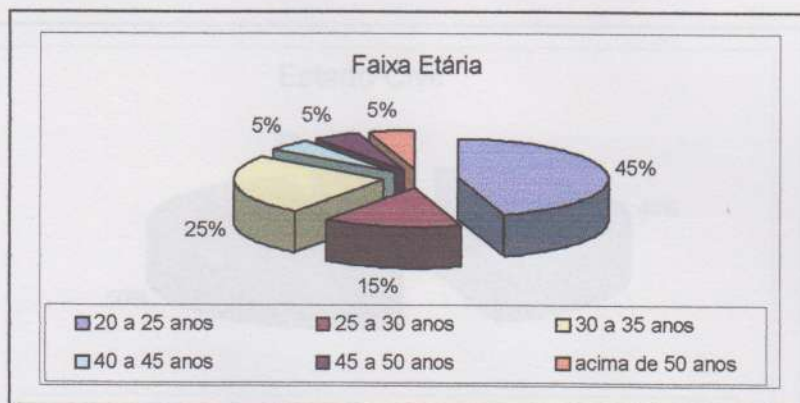
Gráfico 01: Sexo



Fonte: pesquisa realizada na Nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

O gráfico demonstra uma porcentagem maior de Mulheres com 70% e de homens 30%.

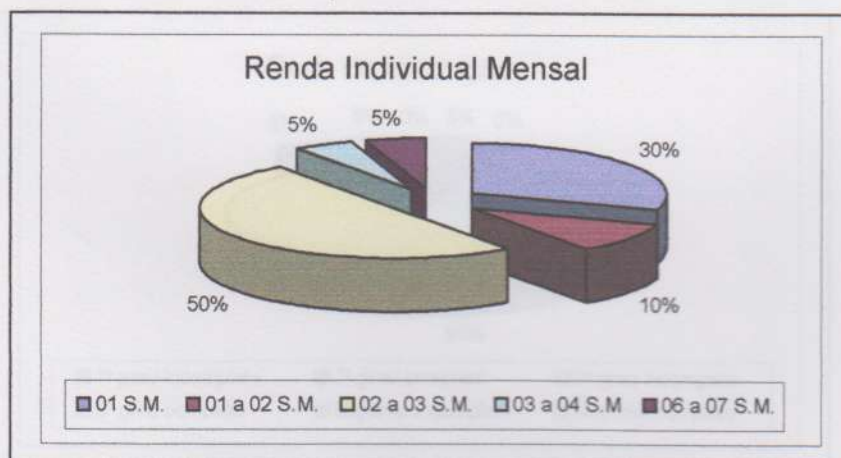
Gráfico 02 – Faixa Etária



Fonte: pesquisa realizada na Nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

O gráfico demonstra uma porcentagem maior na faixa etária entre 20 a 25 anos com 45% as outras como, 30 a 35 anos vem em segundo com 25% a terceira 25 a 30 anos com 15% e vem três outras faixa etária com o mesmo valor de 5% que totaliza 15% .

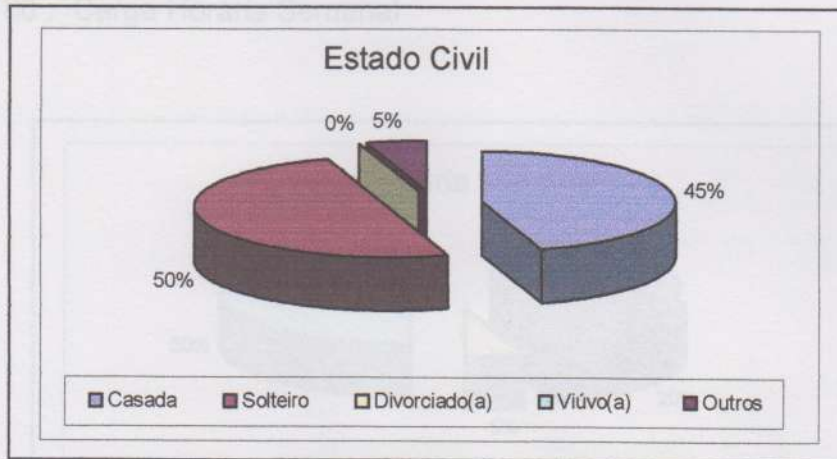
Gráfico 03 : Renda Individual Mensal



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

O gráfico demonstra uma porcentagem maior na renda mensal de 2 a 3 salário mínimos com 50%, o segundo é o 1 salário mínimo com 30% as outras rendas com totalidade 20% das informações.

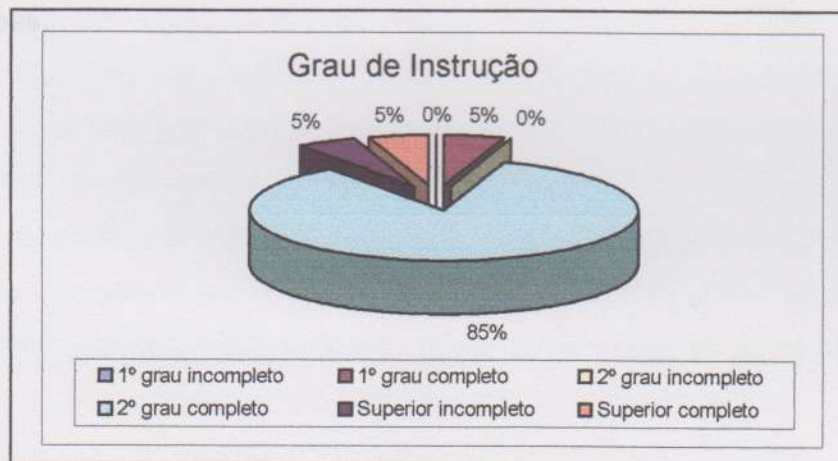
Gráfico 04 : Estado Civil



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

O gráfico demonstra uma porcentagem maior no estado civil dos solteiros com 50% o segundo e de casados com 45% os outros compõem 5% das informações.

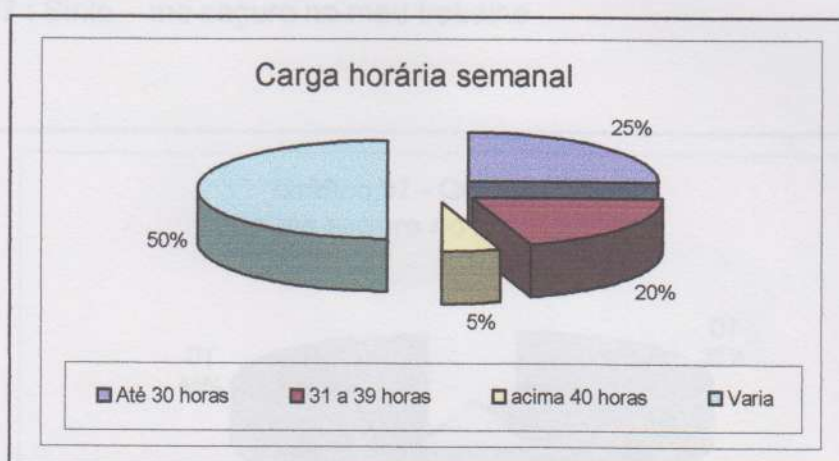
Gráfico 05: Grau de Instrução



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

O gráfico demonstra uma porcentagem superior do 2º grau completa com 85%, das informações contidas as outras totalizando 15%.

Gráfico 06 : Carga Horária Semanal



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

O gráfico demonstra uma porcentagem maior na Carga horária a que Varia conforme a quantidade de serviço mensal com 50%, o segundo é o até 30 horas com 25% o terceiro é o 31 a 39 horas com 20% e o quarto e acima de 40 horas com 5% das informações.

4.2 - FATORES HIGIÊNICOS

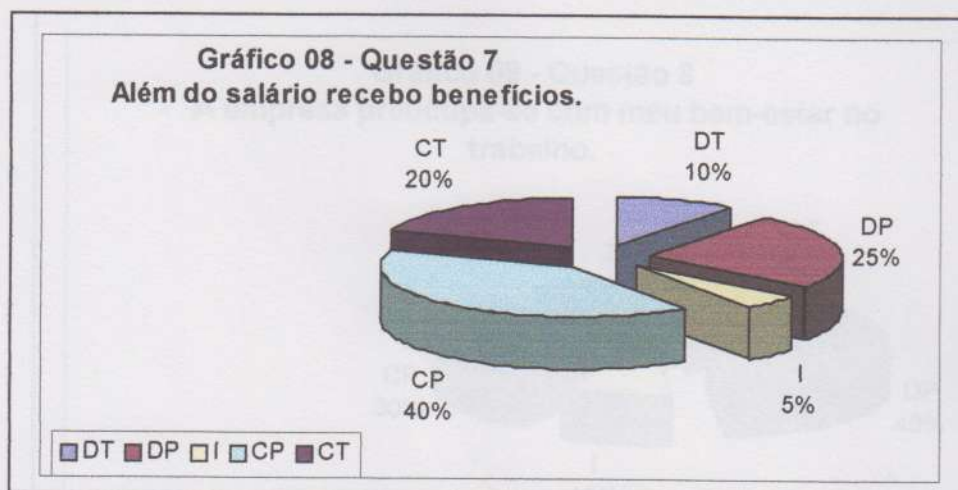
Gráfico 07 : Sinto – me seguro no meu trabalho



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Sinto-me seguro no meu trabalho", foram obtidos os seguintes resultados: se considerarmos em sua totalidade os "concordo" (55%) com os "discordo" (45%), verificamos que houve uma diferença muito pequena. Foram onze pessoas respondendo afirmativamente contra nove negativas. Nenhum funcionário respondeu que estava indiferente. O percentual de 45% concorda totalmente, mostra que em número considerável de pessoas sentem-se seguros no seu trabalho.

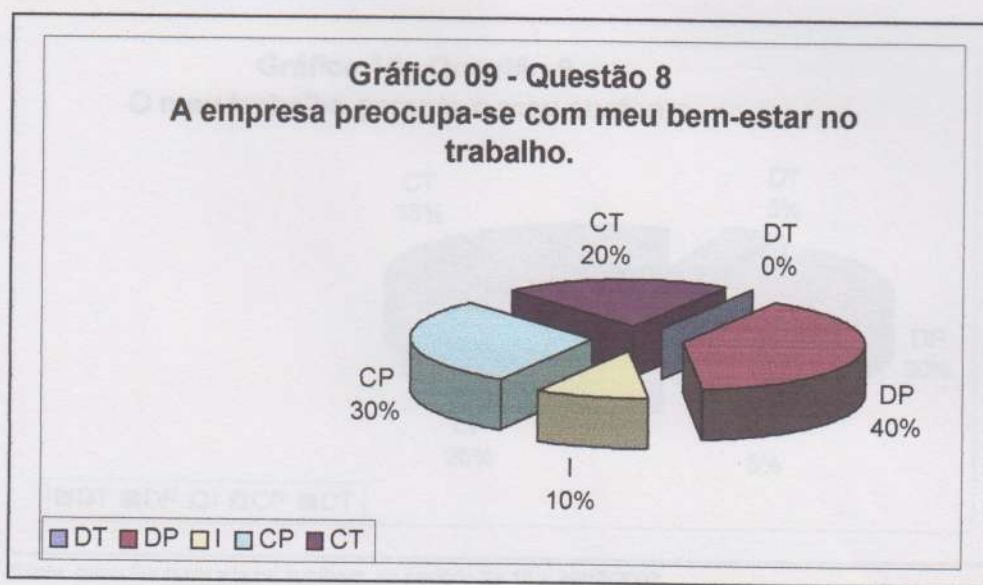
Gráfico 08 : Além do salário recebo benefícios.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Além do salário recebo benefícios", considerando os "concordo" em sua totalidade, temos 60%. Em relação aos "discordo" temos 35%. Apenas 5% respondeu estar indiferente. Ou seja, a maioria recebe benefícios, além de salário o que acaba aumentando o nível de satisfação nesse aspecto.

Gráfico 09 : A empresa preocupa-se com meu bem-estar no trabalho.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "A empresa preocupa-se com meu bem estar" considerando os resultados, podemos dizer que a diferença entre ambos foi pequena. Os "concordo" obtiveram 50% contra 40% dos "discordo". Responderam indiferentes 10% dos funcionários. Desta forma, podemos verificar que existe um nível elevado de satisfação com relação a esse aspecto do trabalho.

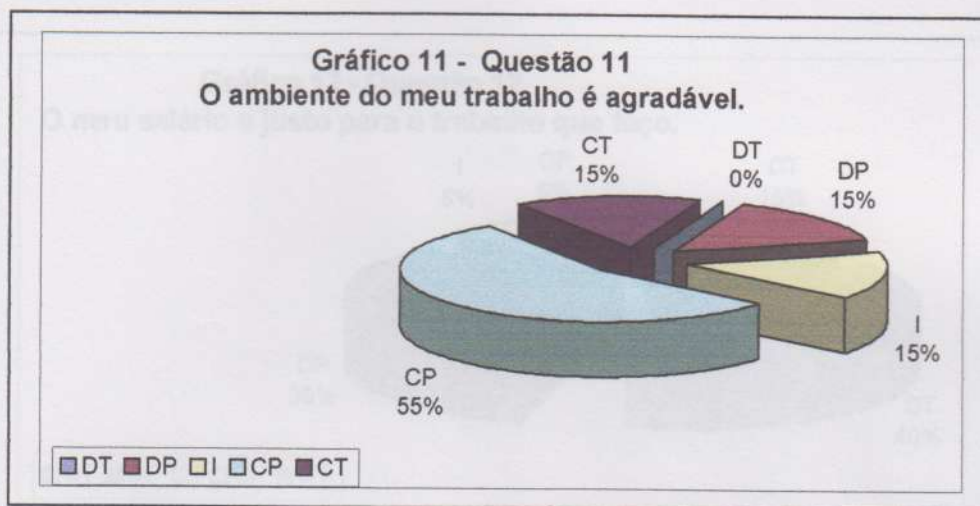
Gráfico 10 : O meu trabalho garante o meu sustento.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "O meu trabalho garante o meu sustento", podemos dizer que a uma maioria de 60% respondeu que concorda contra 35% que discorda e 5% que é indiferente. Dentro dos que discordam, apenas uma pessoa discorda totalmente. Podemos concluir que muitos funcionários acham que este lhes garante o essencial para viver. Mas esse aspecto também apresenta-se com grau elevado de satisfação.

Gráfico 11 : O ambiente do meu trabalho é agradável.



Fonte: pesquisa realizada na Nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "O meu ambiente de trabalho é agradável", podemos afirmar que a grande maioria concorda, totalizando 70%. Nenhum funcionário discordou totalmente, mas 15% discordaram parcialmente e 15% ficaram indiferentes. Podemos então concluir que o clima e a estrutura física nesta empresa são quase ideais e são avaliados positivamente.

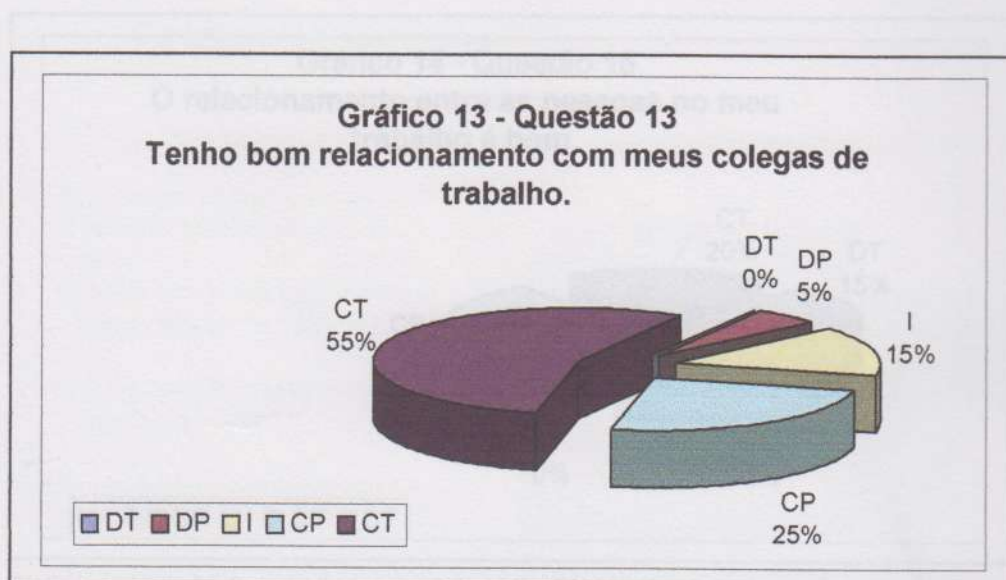
Gráfico 12 : O meu salário e justo para o trabalho que faço.



Fonte: pesquisa realizada na Nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "O meu salário é justo para o que faço" podemos dizer que a grande maioria discorda, totalizando 75%. Apenas 20% concorda e 5% se mostra indiferente. Podemos concluir que os funcionários da empresa percebem pouca remuneração, o que gera insatisfação.

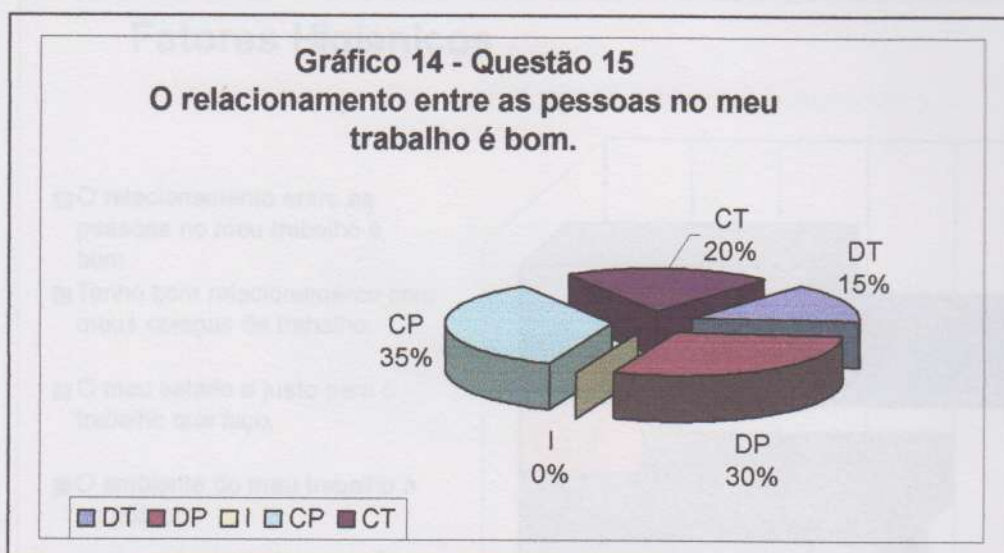
Gráfico 13 : Tenho bom relacionamento com meus colegas de trabalho.



Fonte: pesquisa realizada na nutri bem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Tenho bom relacionamento com meus colegas de trabalho" podemos dizer a grande maioria concorda, totalizando 80%. Dentro desses 80%, concordam totalmente 55%. Nenhum funcionário discordou totalmente. Apenas 5% discordou parcialmente e 15% ficaram indiferentes. Podemos concluir que os funcionários procuram se interessar um pelo outro, criando laços de amizade, não mantendo apenas relações profissionais.

Gráfico 14 : O relacionamento entre as pessoas no meu trabalho é bom.



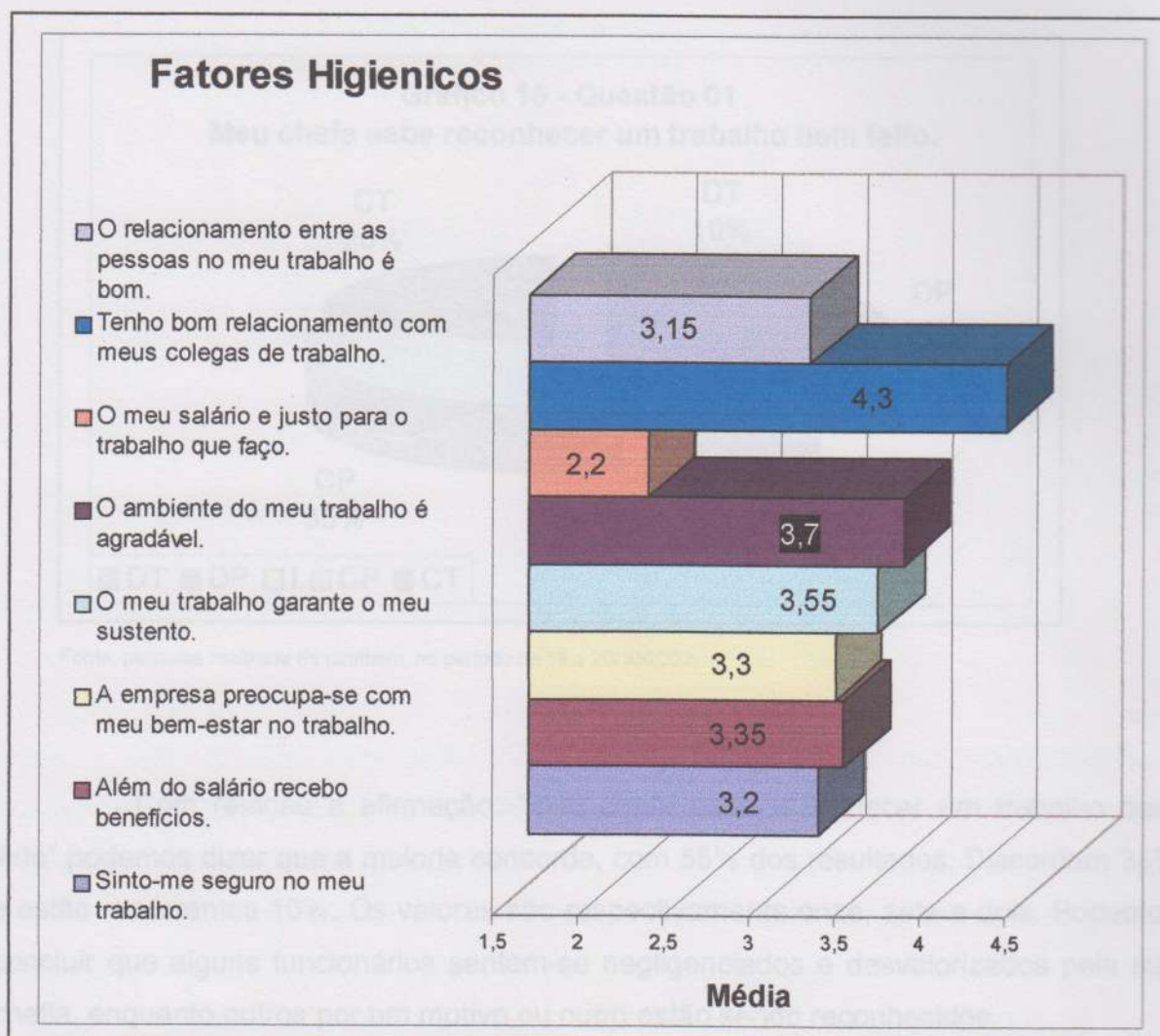
Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "O relacionamento entre as pessoas no meu trabalho é bom" podemos dizer que a maioria concorda, com 55% dos resultados. Nenhum funcionário se mostrou indiferente. Discordaram 45%. Podemos concluir que na visão interpessoal, os funcionários não se apresentam tão abertos a amizades no ambiente de trabalho ou não as avaliou como de fácil relacionamento. Acham-se disponíveis as relações mas não percebem isso no todo.

4.2 - FATORES MOTIVACIONAIS

Gráfico da Média dos Fatores Higiênicos

Gráfico 15 : Meu chefe sabe reconhecer um trabalho bem feito.

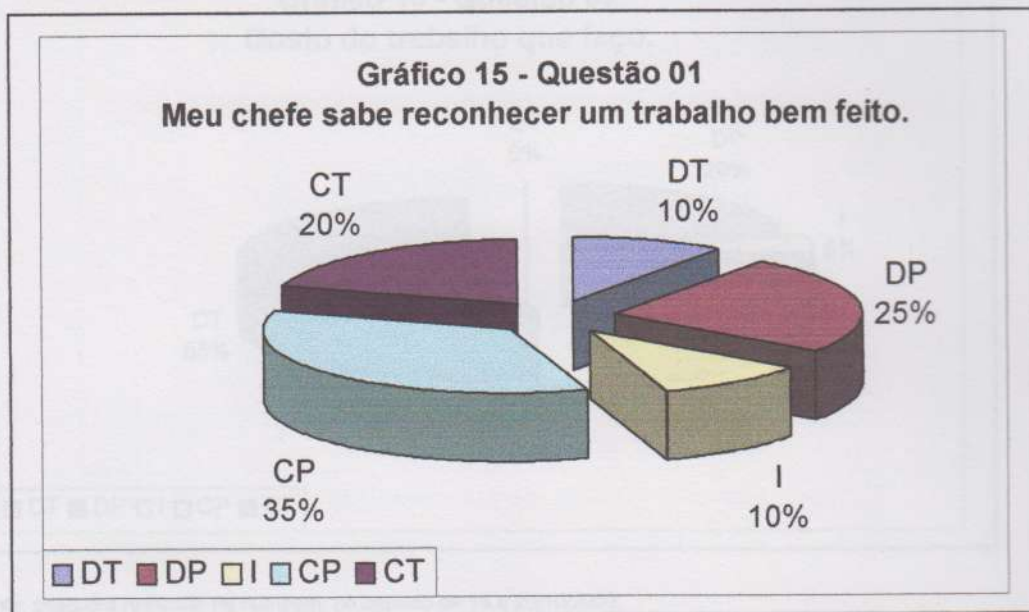


Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Falta um esclarecimento por parte da empresa com relação às expectativas dos funcionários, por outro lado podemos observar minuciosamente que os seus funcionários não demonstrarão claramente suas expectativas.

4.3 - FATORES MOTIVACIONAIS

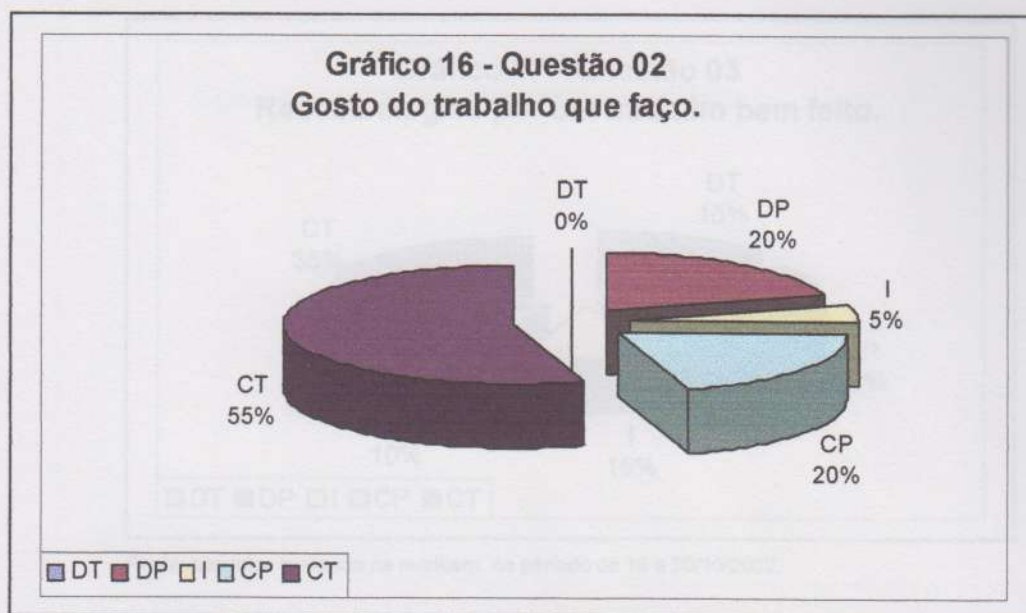
Gráfico 15 : Meu chefe sabe reconhecer um trabalho bem feito.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Meu chefe sabe reconhecer um trabalho bem feito" podemos dizer que a maioria concorda, com 55% dos resultados. Discordam 35% e estão indiferentes 10%. Os valores são respectivamente onze, sete e dois. Podemos concluir que alguns funcionários sentem-se negligenciados e desvalorizados pela sua chefia, enquanto outros por um motivo ou outro estão sendo reconhecidos.

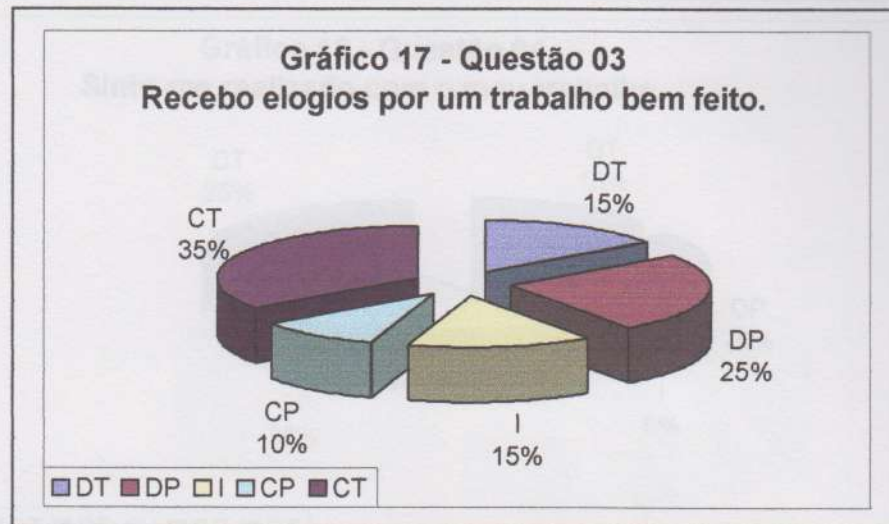
Gráfico 16 : Gosto do trabalho que faço.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Gosto do trabalho que faço" podemos dizer que a grande maioria das pessoas concorda, totalizando 75%. Nenhum funcionário discordou totalmente. Discordaram parcialmente 20% e ficaram indiferentes 5%. Podemos concluir que em sua maioria os funcionários estão satisfeitos com suas funções e responsabilidades.

Gráfico 17 : Recebo elogios por um trabalho bem feito.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Recebo elogios por um trabalho bem feito" podemos dizer que houve uma diferença muito pequena entre os "concordo" e os "discordo". Concordaram 45% dos funcionários contra 40% que discordaram. Ficaram indiferentes 15%. Podemos concluir que ou há uma falha da chefia em só elogiar alguns dos funcionários, ou estes não estão desempenhando bem seu trabalho.

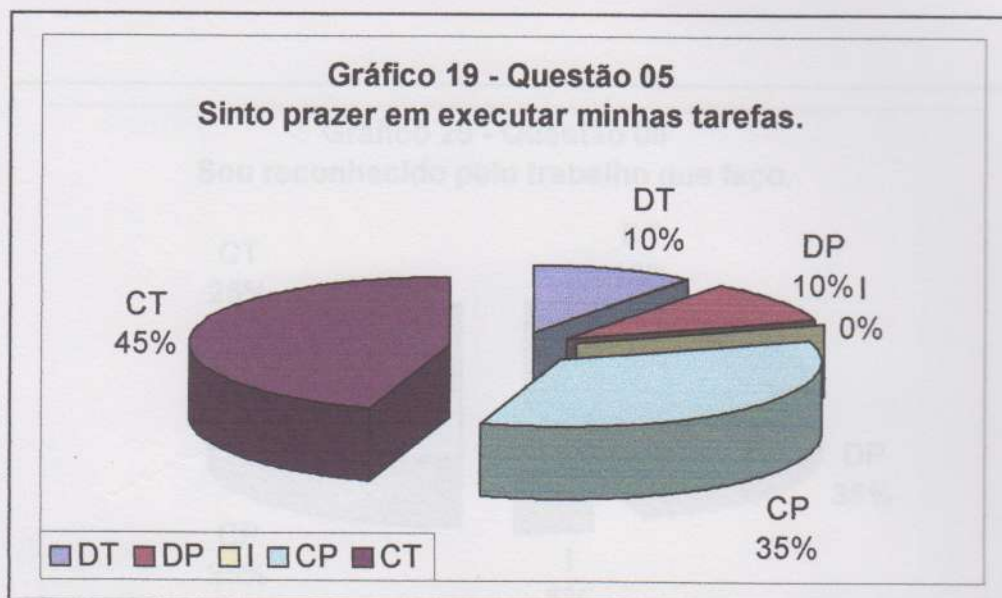
Gráfico 18 : Sinto-me realizado com o meu trabalho.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Sinto-me realizado com o meu trabalho" podemos dizer que a maioria concordou, totalizando 60%. Discordaram 35% e ficaram indiferentes 5%. Podemos concluir que para a maioria das pessoas, o trabalho que desempenham supre as necessidades de realização da vida profissional.

Gráfico 19 : Sinto prazer em executar minhas tarefas.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Sinto prazer em executar minhas tarefas" podemos dizer que a grande maioria concordou, totalizando 80%. Nenhum funcionário ficou indiferente e apenas 20% discordou. Podemos concluir que a grande maioria dos funcionários possui a função e as responsabilidades que querem e lhes satisfazem.

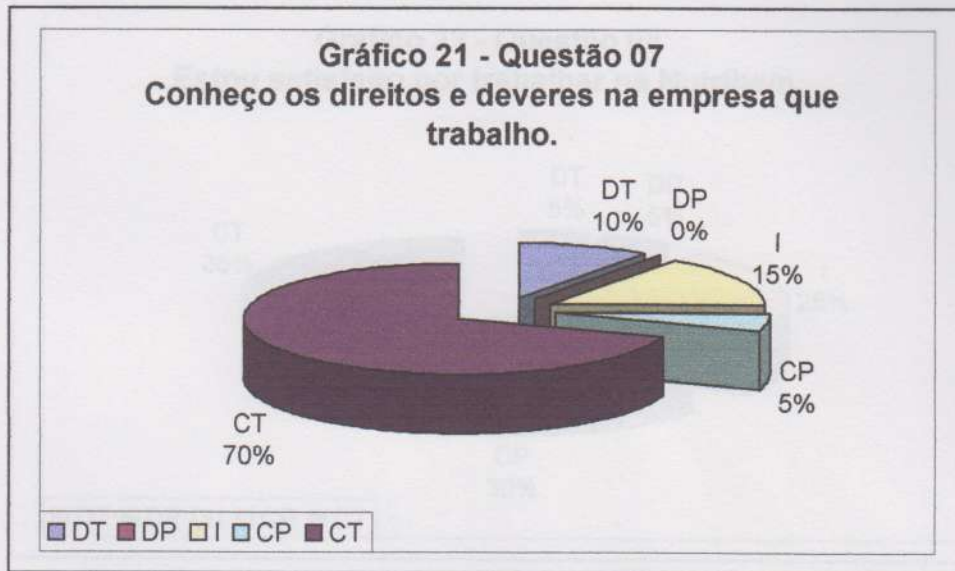
Gráfico 20 : Sou reconhecido pelo trabalho que faço.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Sou reconhecido pelo trabalho que faço" podemos dizer que houve uma diferença muito pequena entre os "concordo" e os "discordo". Foram 50% positivos contra 45% negativos. Apenas 5% ficaram indiferentes. Podemos concluir neste caso há novamente duas alternativas: ou há uma falha da chefia em reconhecer méritos por desempenho, ou os funcionários não estão realizando bem suas tarefas.

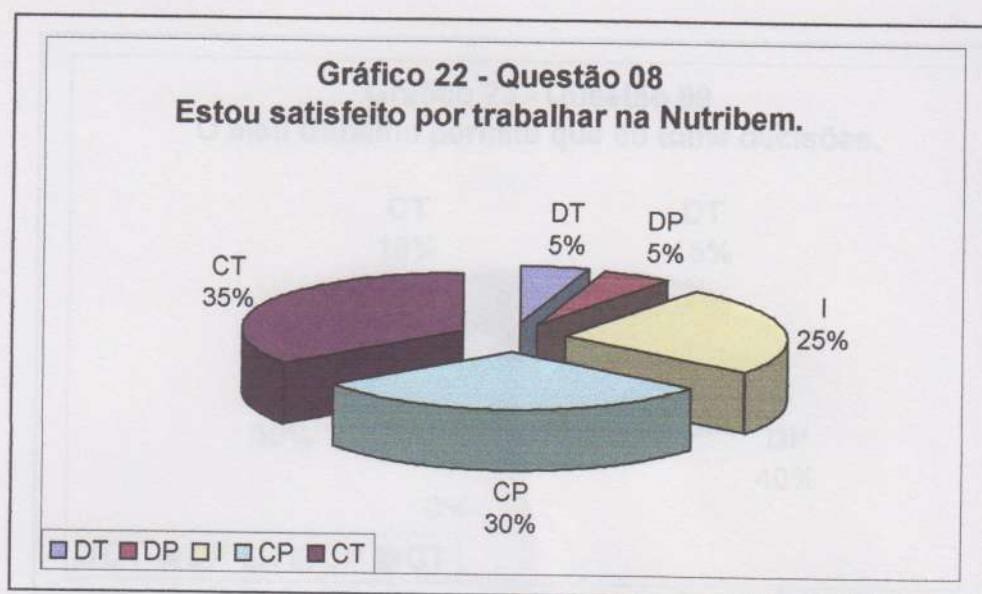
Gráfico 21 : Conheça os direitos e deveres na empresa que trabalho.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Conheço os direitos e deveres na empresa que trabalho" podemos dizer que a grande maioria concordou, com 75% do total. Nenhum funcionário discordou parcialmente, mas em compensação 10% discordaram totalmente e 15% ficaram indiferentes. Podemos concluir que falta para alguns maiores esclarecimentos sobre a empresa. Estes são provavelmente funcionários com pouco tempo de casa.

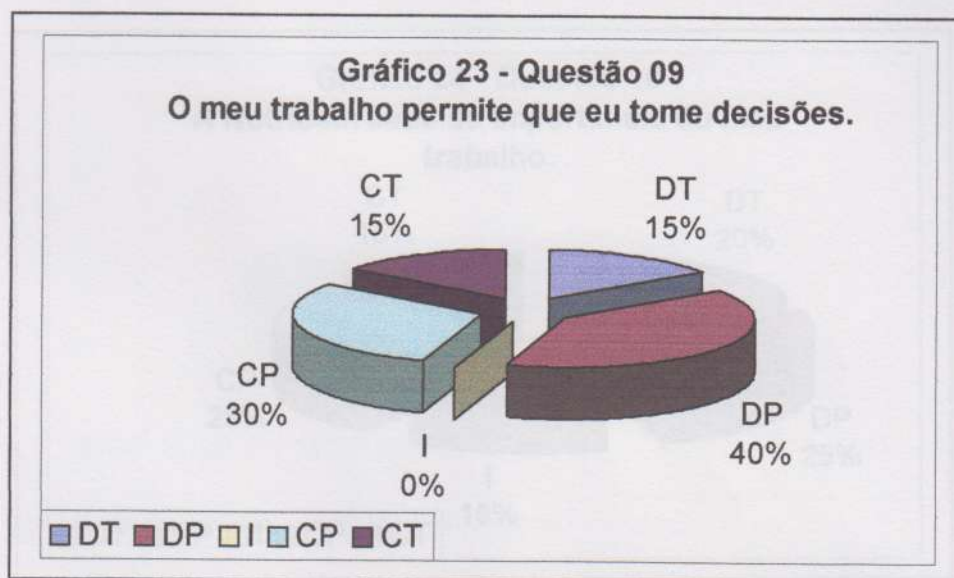
Gráfico 22 : Estou satisfeito por trabalhar na Nutribem.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Estou satisfeito por trabalhar na Nutribem" podemos dizer que a maioria concordou, totalizando 65%. A porcentagem de indiferença ultrapassou a dos que discordaram sendo 25% contra 10%. Podemos concluir que em linhas gerais a Nutribem atende às necessidades da maioria dos funcionários. Em relação aos indiferentes, são estes possivelmente os funcionários mais antigos ou donos, já acostumados com o trabalho.

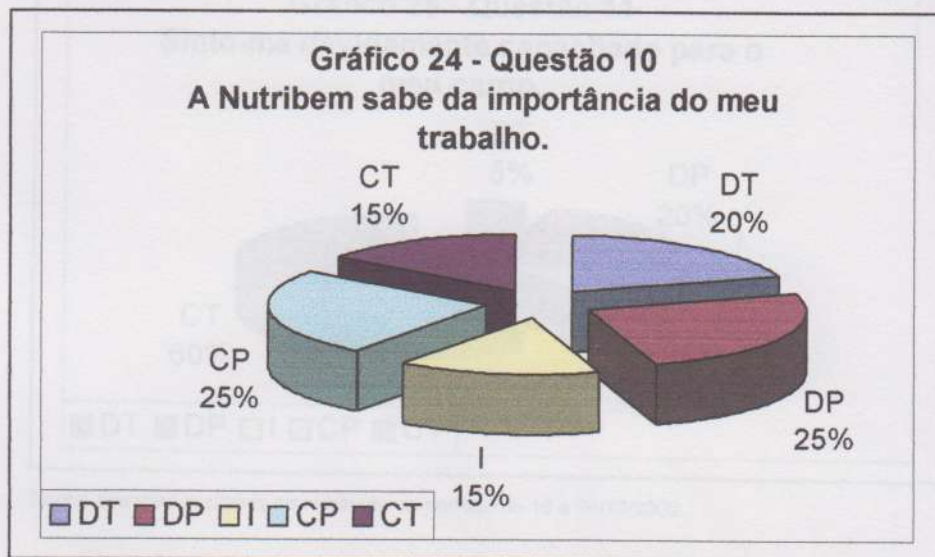
Gráfico 23 : O meu trabalho permite que eu tome decisões.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "O meu trabalho permite que eu tome decisões" podemos dizer que a maioria discordou, totalizando 55%. Os concordantes somam 45% dos funcionários. Nenhum ficou indiferente. Podemos concluir que a diferença pode ser devida alguns funcionários terem maior responsabilidades que outros, além de atuarem em áreas fundamentais da empresa.

Gráfico 24 : A Nutribem sabe da importância do meu trabalho.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "A Nutribem sabe a importância do meu trabalho" podemos dizer que houve uma diferença muito pequena. Discordaram 45% contra 40% concordantes. Ficaram indiferentes 15% dos funcionários. Os valores são respectivamente nove, oito e três. Podemos concluir que esta não está havendo a valorização de todos os funcionários. A Nutribem não considera o funcionário como peça fundamental para o desempenho da empresa junto aos clientes.

Gráfico 25 : Sinto – me devidamente capacitado para o meu cargo.



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Sinto-me devidamente capacitado para o meu cargo" podemos dizer que a grande maioria concordou, totalizando 75%. Nenhum funcionário ficou indiferente e 25% discordaram. Podemos concluir que alguns dos funcionários podem ser novos na empresa, podem estar começando o seu primeiro emprego e por isso ainda não estão seguros de si.

Gráfico 26 : Sou ouvido pelo meu chefe quando falo sobre o seu trabalho.

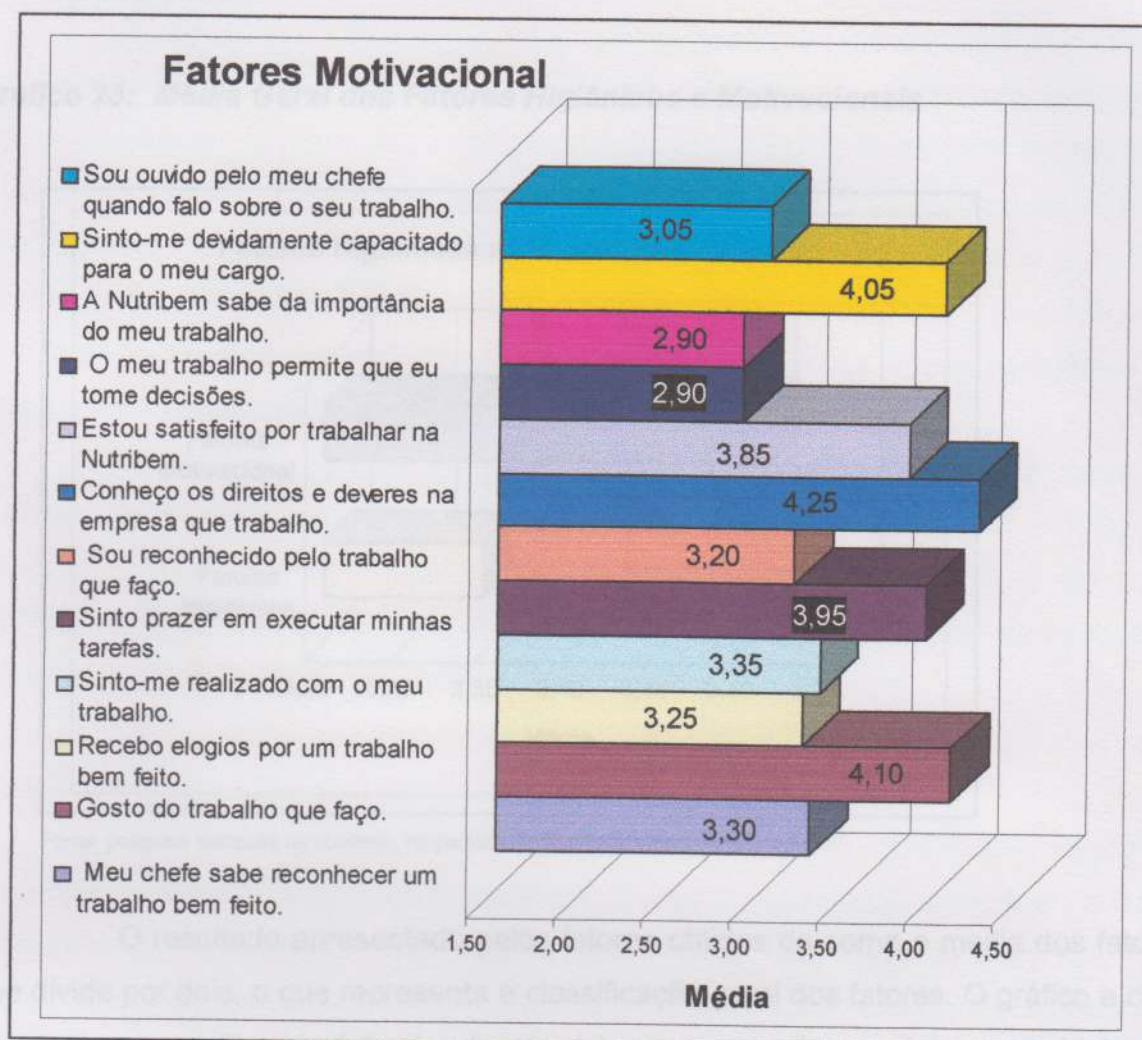
Gráfico 27: Medida de Fator Motivacional



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Com relação à afirmação: "Sou ouvido pelo meu chefe quando falo sobre o seu trabalho" podemos dizer que houve um empate entre os concordantes e discordantes. Ambos ficaram com 50% das opções, não ocorrendo nenhuma resposta indiferente. Podemos concluir que algumas das chefias podem ser do tipo que não aceita críticas de funcionários abaixo a elas.

Gráfico 27: Média do Fator Motivacional

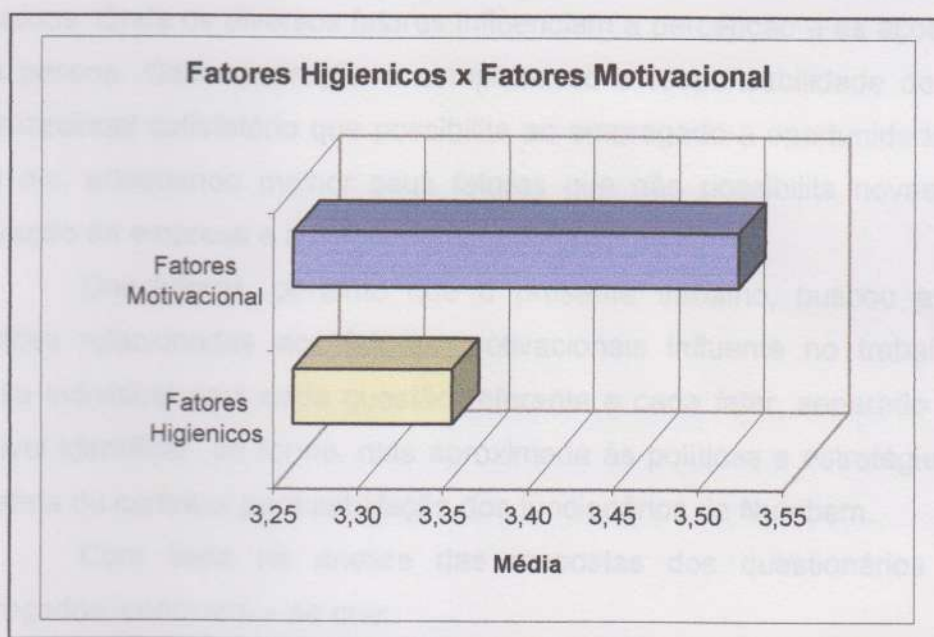


Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

Podemos então perceber diante de cada análise individual, que há uma maior preponderância com o que diz respeito à satisfação dos fatores motivacionais dos seus funcionários. Com isso poderemos concluir que em sua totalidade a empresa procura incentivar a motivação de seus funcionários apesar de haver uma desmotivação em sua pequena parcela de funcionários com isso a empresa deveria considerar o funcionário como peça fundamental para o desenvolvimento da empresa junto ao cliente.

4.4 - Resultados gerais das informações obtidas dos Fatores Higiênicos e Motivacional

Gráfico 28: Média Geral dos Fatores Higiênicos e Motivacionais



Fonte: pesquisa realizada na nutribem, no período de 18 a 20/10/2002.

O resultado apresentado pelos fatores obtidos da soma e media dos fatores que divide por dois, o que representa a classificação geral dos fatores. O gráfico a cima demonstra a opinião e média dos funcionários com relação aos fatores de higiene e motivacional. Portanto em sua maior totalidade o fator motivacional isso demonstra que os empregados estão mais motivados em virtude de sua própria auto – realização.

5.0 – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A relação existente entre motivação e satisfação no trabalho vem sendo estudada há bastante tempo. Mesmo assim, nos dias atuais, é importante lembrar da impossibilidade de se perceber, o comportamento humano, de forma igual em todos os indivíduos. Onde os diversos fatores influenciam a percepção e as ações e opiniões de cada pessoa. Cabe a direção o compromisso e responsabilidade de criar um clima organizacional satisfatório que possibilita ao empregado a oportunidade de melhorar a cada dia, adequando melhor seus fatores que não possibilita novas estratégias de motivação da empresa e as suas percepções necessidades.

Concluimos, portanto que o presente trabalho, buscou avaliar todas as questões relacionadas aos fatores motivacionais influente no trabalho. Foi feito a análise individual para cada questão referente a cada fator, separado para que fosse possível identificar, de forma, mas aproximada às políticas e estratégias de motivação que afeta ou contribui para satisfação dos funcionários da Nutribem.

Com base na análise das respostas dos questionários aplicadas aos empregados, concluem – se que:

Os fatores que se referem a salários dos fatores de higiene, foram os responsáveis pelo maior grau de insatisfação. Dentro da questão motivacional , a partir de Herzberg, isso é um dado importante a medida que, segundo esse autor, os fatores higiênicos em si não motivam. Já os fatores motivacionais que apresentaram-se elevados em sua maioria, são segundo Herzberg, os verdadeiros motivadores. Desta forma a motivação dos funcionários da Nutribem pode ser considerada como positiva.

A avaliação feita por cada questão por fator, possibilitou uma melhor visão real existente na empresa.

Apesar do grau de satisfação dos empregados ter se posicionado de maneira positiva, existem pontos deficitários relacionados a alguns fatores.

Diante disso segure-se à Direção da Nubribem, as seguintes alternativas para motivar os empregados e corrigir as deficiências existentes e conseqüentemente, aumenta produtividade da empresa:

- Expor de forma clara, aos empregados, dos objetivos da empresa;
- Explicar de forma clara, aos empregados, sobre os direitos e deveres na empresa.
- Equiparar os salários dos empregados, de acordo com a categoria ocupada pela empresa.

Considerado em sua importância as sugestões apresentada a partir de aceitação e aplicação por parte de Direção contidas neste trabalho de pesquisa, acredita-se que a Nutribem alcance seus objetivos em nível de excelência em seus serviços.

6.0 - REFERENCIAIS BIBLIOGRAFICAS

BERGAMINI, Cecília W. **Motivação**. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Revisão crítica dos conceitos tradicionais de motivação e levantamento de um perfil motivacional brasileira**. Tese de doutorado FEA / USP, São Paulo, 1983.

_____. **Psicodinâmica da vida organizacional: Motivação e Liderança**. São Paulo: Pioneira, 1990.

BOWDITCH James L. Buono, Anthony F. **Elemento de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneiro, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas. O passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1994.

DAVIS, Keith e NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

KOONTZ, O'DONNEL e WEIRICH. **Administração de Recursos humanos: desenvolvimento de administradores**. São Paulo: Pioneira, 1994.

MAXIMIANO, Antonio César Amarau. **Teoria Geral da Administração**. 2ª ed. – São Paulo Atlas 2000.

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

O presente questionário visa avaliar o grau de motivação dos funcionários da empresa FARN em relação ao seu trabalho. Para tanto pedimos sua valiosa contribuição no sentido de responder as questões que se seguem. Lembramos que os dados são confidenciais e para tanto você não precisa se identificar. Procure apenas responder com a maior sinceridade possível.

Obrigado!

1 - Nome do Funcionário

2 - Sexo ☐ Masculino ☐ Feminino

3 - Faixa Etária

☐ 20 a 25 anos ☐ 26 a 30 anos **ANEXO** ☐ 31 a 40 anos

☐ 41 anos a 45 anos ☐ 46 anos a 50 anos ☐ Acima de 50 anos

4 - Renda mensal em R\$ (Salários Mínimos)

☐ Até 01 S.M. ☐ 01 a 02 S.M. ☐ 02 a 03 S.M. ☐ 03 a 04 S.M.

☐ 04 a 05 S.M. ☐ 05 a 06 S.M. ☐ 06 a 07 S.M. ☐ Acima de 07 S.M.

5 - Estado Civil

☐ Casado(a) ☐ Solteiro(a) ☐ Divorciado(a) ☐ Viúvo(a) ☐ Outros

6 - Qual o seu Grau de Analfabeto?

☐ 1º Grau Incompleto ☐ 1º Grau Completo ☐ 2º Grau Incompleto

☐ 2º Grau completo ☐ Superior Incompleto ☐ Superior completo

☐ Pós-Graduação

7 - Carga Horária semanal

☐ Até 30 horas ☐ 31 a 35 horas ☐ Acima de 40 horas

☐ Varia conforme a quantidade de serviço

COM BASE NAS AFIRMATIVAS ABAIXO RESPONDA MARCANDO COM UM X A RESPOSTA QUE MAIS SE ADEQUAR À SUA REALIDADE DE ACORDO COM A ESCALA SEGUINTE: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

O presente questionário visa avaliar o grau de motivação dos funcionários da empresa Nutribem em relação ao seu trabalho. Para tanto pedimos sua valiosa contribuição no sentido de responder as questões que se seguem. Lembramos que os dados são confidenciais e desta forma você não precisa se identificar. Procure apenas responder com a maior sinceridade possível.

Obrigada!

I – Perfil do Entrevistado

1 – Sexo ☐ Masculino ☐ Feminino

2 – Faixa Etária

☐ 20 a 25 anos ☐ 25 a 30 anos ☐ 30 a 35 anos ☐ 35 a 40 anos
☐ 40 anos a 45 anos ☐ 45 anos a 50 anos ☐ acima de 50 anos

3 – Renda Individual Mensal (Salários Mínimos)

☐ Até 01 S.M. ☐ 01 a 02 S.M. ☐ 02 a 03 S.M. ☐ 03 a 04 S.M.
☐ 04 a 05 S.M. ☐ 05 a 06 S.M. ☐ 06 a 07 S.M. ☐ acima de 07 S.M.

4 – Estado Civil

☐ Casado(a) ☐ Solteiro(a) ☐ Divorciado(a) ☐ Viúvo(a) ☐ Outros

5 – Qual o seu Grau de Instrução?

☐ 1º Grau Incompleto ☐ 1º Grau Completo ☐ 2º Grau incompleto
☐ 2º Grau completo ☐ Superior incompleto ☐ Superior completo
☐ Pós-Graduação

6 – Carga Horária semanal

☐ Até 30 horas ☐ 31 a 39 horas ☐ Acima de 40 horas
☐ Varia conforme a quantidade de serviço

COM BASE NAS AFIRMATIVAS ABAIXO RESPONDA, **MARCANDO COM UM X**, A RESPOSTA QUE MAIS SE ADEQUAR A SUA REALIDADE DE ACORDO COM A ESCALA SEGUINTE:

DT – Discorda Totalmente **DP** – Discorda Parcialmente **I** - Indiferente
CP – Concorda Parcialmente **CT** – Concorda Totalmente

Afirmativas	DT	DP	I	CP	CT
01- Meu chefe sabe reconhecer um trabalho bem feito.					
02- Gosto do trabalho que faço.					
03- Recebo elogios por um trabalho bem feito.					
04- Sinto-me seguro no meu trabalho.					
05- Sinto-me realizado com o meu trabalho.					
06- Sinto prazer em executar minhas tarefas.					
07- Além do salário recebo benefícios.					
08- A empresa preocupa-se com meu bem-estar no trabalho.					
09- O meu trabalho garante o meu sustento.					
10- Sou reconhecido pelo trabalho que faço.					
11- O ambiente do meu trabalho é agradável.					
12- O meu salário é justo para o trabalho que faço.					
13- Tenho bom relacionamento com meus colegas de trabalho.					
14- Conheço os direitos e deveres na empresa que trabalho.					
15- O relacionamento entre as pessoas no meu trabalho é bom.					
16- Estou satisfeito por trabalhar na Nutriberm.					
17- O meu trabalho permite que eu tome decisões.					
18- A Nutriberm sabe da importância do meu trabalho.					
19- Sinto-me devidamente capacitado para o meu cargo.					
20- Sou ouvido pelo meu chefe quando falo sobre o meu trabalho.					