

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

ALEXANDRE RODRIGUES FERREIRA ANTAS

**MOTIVAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA: AVALIAÇÃO EM UMA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVIÇOS**

ALEXANDRE RODRIGUES FERREIRA ANTAS

**MOTIVAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA: AVALIAÇÃO EM UMA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVIÇOS**

Monografia apresentada ao Curso de
Administração da Faculdade
Natalense para o Desenvolvimento do
Rio Grande do Norte como requisito
parcial para a obtenção do grau de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Catarina da Silva Souza,
MSc.

**Natal
2011**

UNI-RN BIBLIOTECA	
RB:	35.588
Cód de Barra:	M001863
Data:	03 / 07 / 12

M
657.56
A627m
2013
ex.:3

**Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos**

Antas, Alexandre Rodrigues Ferreira

Motivação e qualidade de vida: avaliação em uma empresa prestadora de serviços / Alexandre Rodrigues Ferreira Antas. – Natal, 2011.
47f.

Orientador: Catarina da Silva Souza (Msc.)

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

1. Qualidade de Vida no Trabalho – Monografia. 2. Motivação –
Monografia. 3. Clima Organizacional – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 657.56

ALEXANDRE RODRIGUES FERREIRA ANTAS

**MOTIVAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA: AVALIAÇÃO EM UMA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVIÇOS**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte e aprovado em _____ de _____ de _____ pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Catarina da Silva Souza, Msc.

Orientadora

Membro examinador

Membro examinador

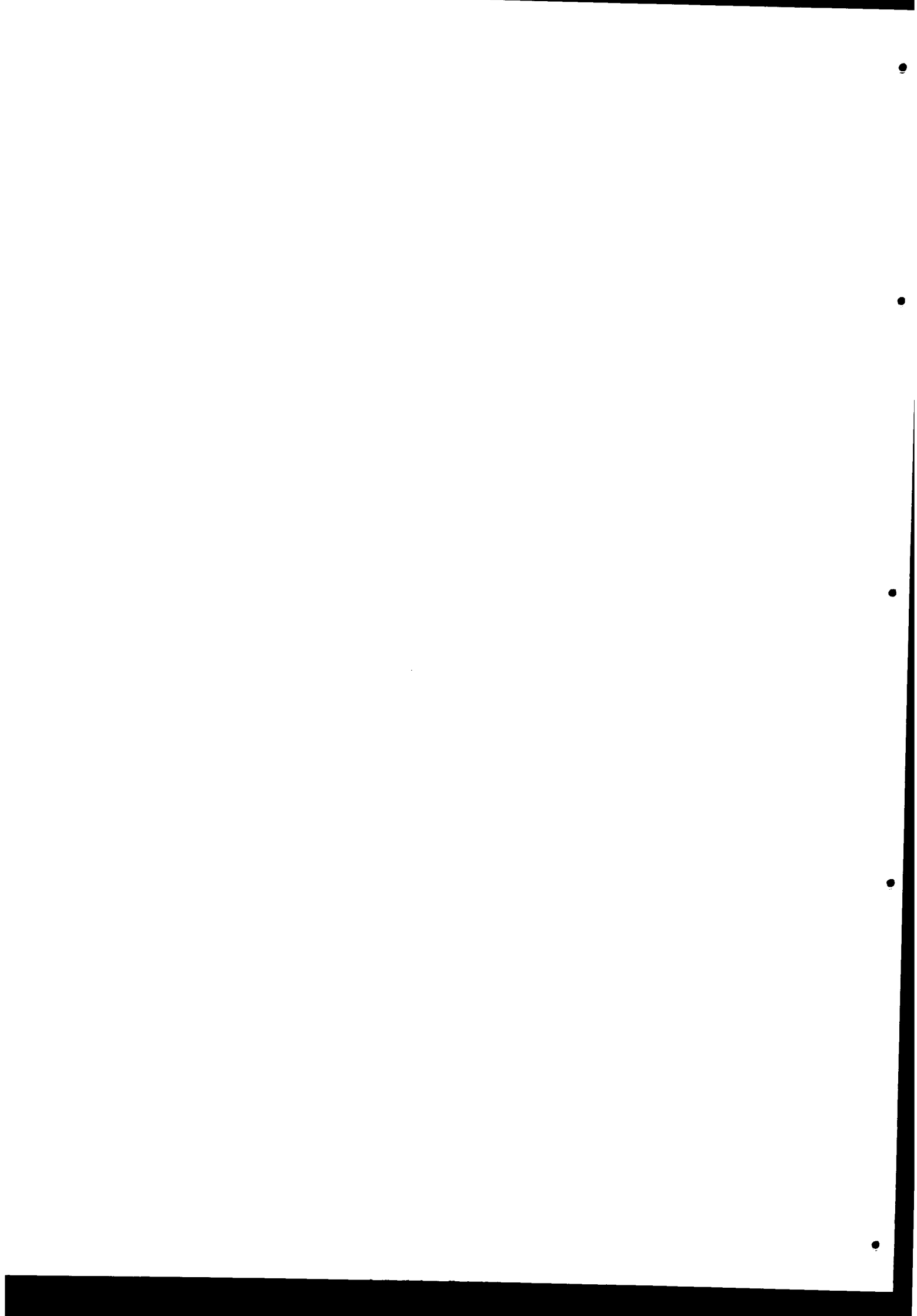
“Incrível o poder de superação do ser humano. Quando motivado, é capaz de produzir por longos períodos. O fator psicológico faz a diferença!”

(Prof. Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti).

RESUMO

Nas últimas décadas a QVT (qualidade de vida no trabalho) vem se fortalecendo, deixando de apenas trabalhar com as dimensões físicas das pessoas, mas também trabalhando o lado intelectual, emocional, profissional, espiritual e social. Esse conjunto de fatores quando em harmonia, conduz a um melhor desempenho dos profissionais gerando não só um bem estar na saúde física e emocional dos mesmos, mas também contribuindo para o fortalecimento organizacional. Hoje, em algumas organizações a QVT já se transformou em vantagem competitiva nas organizações, onde o ambiente de trabalho e a saúde emocional e física já fazem parte das estratégias internas. Empresas como o Google, Facebook já são pioneiras quando se falam em programas de QVT. Um programa de qualidade de vida tem a finalidade de desenvolver estratégias para propor um ambiente que motive e dê assistência ao funcionário e a empresa, fazendo com que se crie uma conscientização de que o bem estar e a saúde estão diretamente ligados à produtividade. O presente trabalho tem como objetivo principal Identificar o nível de motivação e de qualidade de vida dos funcionários de uma empresa prestadora de serviços. A pesquisa apresenta-se como exploratória descritiva. Cujas coleta de dados ocorreu no período de agosto/2011 com sete funcionários da empresa, por intermédio da aplicação de um questionário estruturado com perguntas fechadas e abertas. Os aspectos motivacionais são representados em quatro níveis: remuneração, relacionamento com os colegas, organização no trabalho e liderança. Obteve-se que quanto aos aspectos negativos, constata-se muitos pontos, principalmente nos quesitos de remuneração e liderança, mas também encontrados no quesito organização. O desanimo e falta de motivação proveniente da baixa remuneração concebida pela empresa pode ser um fator preponderante para o nível de desmotivação existente. O aspecto positivo encontrado está relacionado com o espírito de colaboração passada pelos colegas de profissão, que passam confiança um para o outro, ou seja, que todos se sentem bem entre eles e que transmitem um bom relacionamento fazendo um belo laço de amizade. No tocante a Qualidade de vida percebe-se que os aspectos negativos já destacados influencia a qualidade de vida no trabalho, sendo esta também carente de atenção por parte dos gestores.

Palavras-Chaves: qualidade de vida no trabalho, motivação, clima organizacional



ABSTRACT

In recent decades the QWL (quality of work life) has been strengthened, leaving only work with the physical dimensions of people, but also working the intellectual, emotional, professional, spiritual and social. This set of factors when in harmony, leading to improved performance of generating not only a professional well-being in physical and emotional health of ourselves, but also contributing to the organizational strengthening. Today, in some organizations QVT has now turned into competitive advantage in organizations where the work environment and emotional and physical health are already part of the internal strategies. Companies like Google, Facebook already are pioneers when they speak in QWL programs. A quality of life program aims to develop strategies to propose an environment that motivates and give assistance to the employee and the company, causing it to create an awareness that the welfare and health are directly linked to productivity. This study aims to identify the main motivation level and quality of life for employees of a company providing services. The research is presented as exploratory descriptive. Which the data collection took place between august/2011 with seven employees of the company, through the application of a structured questionnaire with closed and open questions. The motivational aspects are represented on four levels: remuneration, relationships with colleagues, work organization and leadership. It was found that as the negative aspects, there are also many points, especially on questions of pay and leadership, but also found in the category organization. The discouragement and lack of motivation from the low pay conceived by the company can be a major factor for the existing level of motivation. The positive aspect is found associated with the spirit of past collaboration by co-workers, who spend trust each other, namely, that everyone feels comfortable with each other and which transmit a good relationship by making a beautiful bond of friendship. In terms of perceived quality of life and have highlighted the negative aspects influencing the quality of work life, which is also in need of attention from managers.

Key Words: quality of work life, motivation, organizational climate

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Perfil dos Funcionários	18
Gráfico 2 - Remuneração	19
Gráfico 3 - Relacionamento com os Colegas	21
Gráfico 4 - Organização no Trabalho	22
Gráfico 5 - Liderança	24
Gráfico 6 - Utilização da área de Lazer	25
Gráfico 7 - Práticas de atividades fora do Ambiente de trabalho.....	25
Gráfico 8 - Satisfação quanto às ações Educativas	26
Gráfico 9 - Avaliação do ambiente Físico	26
Gráfico 10 - Satisfação quanto ao trabalho em Equipe	27
Gráfico 11 - Qualidade de Vida no Trabalho	27
Gráfico 12 - Tempo em Serviço	28
Gráfico 13 - Tipo de Trabalho	28
Gráfico 14 - Carga Horária	29
Gráfico 15 - Atividades levadas do trabalho para casa	29
Gráfico 16 - Férias	30



.

.

.

.

.



SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	9
1.2 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA.....	11
1.3 OBJETIVOS.....	12
1.3.1 OBJETIVO GERAL.....	12
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.4 JUSTIFICATIVA	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 MOTIVAÇÃO.....	14
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	19
2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	20
3 METODOLOGIA	22
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	22
3.2 UNIVERSO.....	22
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETAS DE DADOS.....	23
3.4 TRATAMENTO DE DADOS	23
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	24
4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS.....	24
4.2 ASPECTOS MOTIVACIONAIS.....	25
4.2.1 REMUNERAÇÃO	25
4.2.2 RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS	27
4.2.3 ORGANIZAÇÃO NO TRABALHO	28
4.2.4 LIDERANÇA	30
4.3 ASPECTOS RELACIONADOS À QUALIDADE DE VIDA	31
5 CONCLUSÃO	38
REFERÊNCIAS	
APÊNDICES	

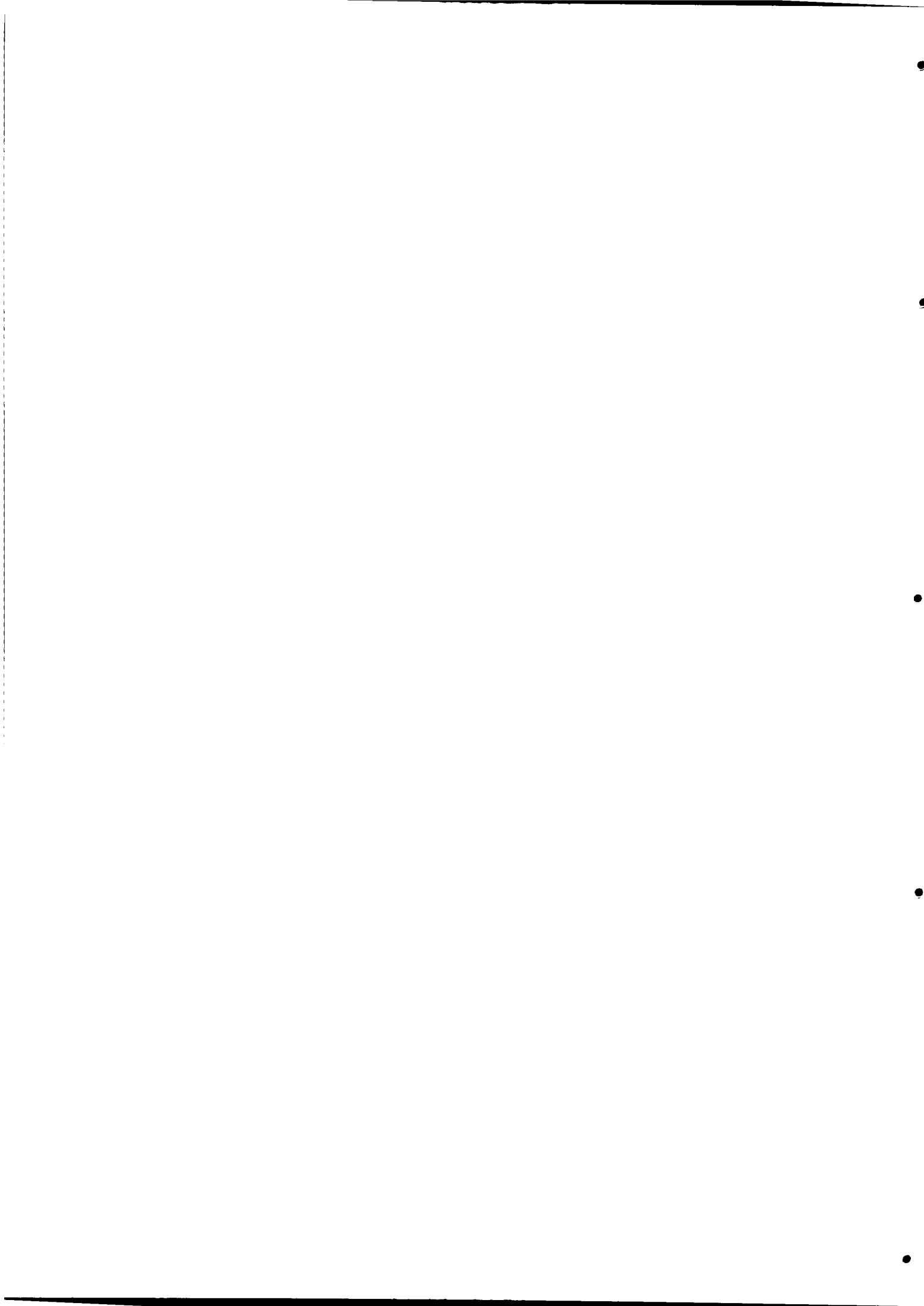
1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

A Qualidade de Vida no trabalho é um tema que existe desde antes de Cristo, e não era tratada como um assunto considerável perante a sociedade em geral, mas tinha seu grau de preocupação e importâncias demonstradas por alguns cidadãos daquela época, como por exemplo, a adoção dos ensinamentos de Euclides (300 a.C.), da cidade de Alexandria (Itália), que falavam dos princípios da geometria, tomados como base para a melhoria do modelo de trabalho dos agricultores que trabalhavam as margens do rio Nilo. Segundo RODRIGUES (1999). Outro exemplo, é acerca da Lei das alavancas desenvolvida por Arquimedes, no ano de 287 a.C., que assim como os princípios da geometria facilitaram na diminuição dos esforços dos trabalhadores. Com o passar dos séculos muitos pesquisadores (como *Elton Mayo*, que através das pesquisas feitas na *Western Electric Company* chegou a criação da Escola de Relações Humanas) passaram a desenvolver estudos que agregaram valores para a sociedade, tanto para as organizações, quanto para os colaboradores, facilitando a vida de ambos.

Nas últimas décadas a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem se fortalecendo cada vez mais, deixando de trabalhar apenas com as dimensões físicas das pessoas, mas também trabalhando o lado intelectual, emocional, profissional, espiritual e social. Esse conjunto de fatores quando em harmonia, facilitam para um melhor desempenho dos profissionais gerando não só um bem estar na saúde física e emocional dos mesmos, mas contribuindo para o fortalecimento da saúde financeira das empresas, através dos resultados.

Hoje a QVT já se transformou em vantagem competitiva nas organizações, onde o ambiente de trabalho e a saúde emocional e física já fazem parte das estratégias internas, pois acreditasse que quanto mais satisfação é obtida pelo funcionário mais produtivo ele será. Empresas como o Google, Facebook já são pioneiras quando se fala em programas de QVT. Um programa de qualidade de vida



dentro de uma empresa tem a finalidade de desenvolver estratégias para propor um ambiente que motive e dê assistência ao funcionário e a empresa, fazendo com que se crie uma conscientização de que o bem estar e a saúde estão diretamente ligados à produtividade do colaborador.

A motivação, assim como a qualidade de vida, é um termo usado há muito tempo, mas só colocada em prática corretamente no ambiente de trabalho, com o advento das teorias motivacionais de grandes estudiosos como Douglas McGregor, Frederick Herzberg, Abraham Maslow, William Ouchi, David C. McClelland, John W. Atkinson, Clayton Alderfer, B. F. Skinner, Rensis Likert, entre outros. Essas teorias ajudaram as organizações a perceberem que seus colaboradores para desempenhar atividades com eficiência e eficácia precisam, também, estar motivados para que assim consigam atingir os objetivos estratégicos planejados pela organização, agregando valor tanto no desenvolvimento da organização quanto em seu desenvolvimento pessoal.

A palavra motivação é proveniente da palavra em latim “*movere*”, que tem o significado de mover para realizar determinada ação, ou seja, se motivado o profissional irá trabalhar com um novo ânimo baseado em uma ação na busca de novos destinos e conquistas. Fato que se origina pela pessoa estar motivada, como é um estudo baseado no ambiente de trabalho, então essa ação está relacionada a uma prática organizacional. Os ambientes internos e externos podem influenciar no nível de motivação ou da não motivação que os membros da empresa irão apresentar, pois a motivação é fruto da interação entre a pessoa e o ambiente. Isto é percebido quando se vê que a motivação do grupo das pessoas que fazem parte do quadro de funcionários da empresa está elevada o ambiente está em fase de colaboração, satisfação e interesse, quando o contrário, o ambiente está em fase de frustração e baixa produtividade.

Diante do exposto, observa-se que no mundo do trabalho, a QVT e a motivação são assuntos importantes na construção de um ambiente organizacional saudável. Sendo assim, o trabalho pretende responder a seguinte questão:

Qual o nível de motivação e qualidade de vida nos funcionários da empresa X prestadora de serviços?



1.2 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA

A empresa, escolhida para esse trabalho, é uma companhia nacional que se encontra no ranking das 100 maiores do estado de Minas Gerais e das 500 maiores do país.

A organização presta serviços em diversos setores do ramo da informática e tecnologia, entre eles estão: multimídia, processamento de dados, telefonia IP. Outras atividades realizadas pela empresa são no ramo de soluções e serviços para a integração de sistemas e terceirização de processos de negócios, facilitando a vida das organizações a alcançarem seus objetivos estratégicos em tecnologia da informação e comunicação.

A empresa é especialista em eleições oficiais, sendo responsável pela operacionalização e gerenciamento dos pleitos eleitorais desde o ano de 2004 fora o referendo realizado em 2005. Além de todos esses serviços a empresa também atua no ramo de retaguarda bancária, fazendo manutenção em caixas eletrônicos.

Com mais de 3 mil colaboradores a empresa foi escolhida como provedora de soluções e serviços por várias empresas renomadas nacional e mundialmente e também por instituições governamentais. Sua carteira de clientes é composta pelo Ministério Público da União, Caixa Econômica Federal, Tribunal Superior Eleitoral, Ministério do Trabalho, Correios, Infraero, C&A, IBM, Banco do Brasil, Golden Cross, URFJ, CEMIG, Claro, Banco do Nordeste, Oi, Xerox, entre outros.

Sua missão corporativa é dividida em vários fatores (contratos em carteira, faturamento, perfil do cliente, indicadores, gestão, P&D, recursos humanos e estrutura organizacional).

Para 2011 pretende-se atingir, 2 bilhões de reais em contratos, faturar 500 milhões de reais, ter melhorias em todos os indicadores financeiros para que o lucro tenha crescimento maior que o do faturamento, assim atingindo, no mínimo, a remuneração dos custos de capital dos acionistas, implementação de práticas na gestão de recursos humanos que transforme a empresa na melhor do setor para se trabalhar, entre outros. Existem diversos valores corporativos que a empresa cumpriu ou pelo menos tenta como, por exemplo, Lucratividade e Competitividade, redução sistematicamente dos custos para manter-se competitivos, Imagem e Credibilidade, Qualidade e Excelência.

A visão corporativa da empresa é “Somos uma empresa focada em três atividades de negócios: Telecomunicações, Fábrica de Software e Soluções de Integração, funcionando de maneira integrada. Objetiva-se ter a liderança no Brasil, com foco em resultados econômicos, qualidade no atendimento às demandas dos clientes e crescimento dos nossos colaboradores como profissionais e seres humanos”.

O grupo também se relaciona com várias outras empresas, mas nesse caso fazendo parcerias, entre essas empresas estão Microsoft, Viatelecom, Extreme Networks, Sun Microsystems.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar o nível de motivação e qualidade de vida dos funcionários da empresa X.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conhecer o perfil dos funcionários.

Conhecer os aspectos positivos da motivação.

Conhecer os aspectos negativos.

Identificar os fatores que geram qualidade de vida.

1.4 JUSTIFICATIVA

A importância desse trabalho para a melhoria da empresa é criar estratégias para propor um ambiente que motive e dê assistência ao colaborador e a empresa, gerando a criação de uma conscientização de que o bem estar e a saúde estão diretamente aliados à produtividade que o funcionário irá desenvolver.

Já a importância para a sociedade é oferecer informações que produza benefícios para a sociedade fazendo com que a mesma, tenha um melhor nível de vida e proporcione uma melhoria motivacional tanto na vida pessoal quanto na profissional.

Assim como existe importância para a empresa, funcionários e sociedade também existe uma importância para o autor do trabalho, onde esse estudo servirá para aumentar o nível de conhecimentos do pesquisador em relação à motivação e a qualidade de vida nas organizações, fazendo com que se torne capaz de desenvolver métodos e estratégias que, dentro desses assuntos, consigam gerar retornos positivos tanto para os funcionários como para a própria organização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 MOTIVAÇÃO

Muitas vezes quando se pergunta às pessoas qual a maior motivação em seu trabalho ou o que a leva a trabalhar, na maioria dos casos a resposta é “dinheiro”, mas percebe-se que com o passar do tempo que essas pessoas mudam de opinião e percebem que além do dinheiro outros fatores se agregam a essas respostas. Entre esses fatores estão saúde, equipe, liderança, flexibilidade de horários, clima e cultura organizacional, status, reconhecimento, desafios e oportunidades. Tudo isso as levam a permanecer ou a mudar de trabalho e/ou emprego.

Uma boa definição para o termo é que a motivação é o resultado da interação do indivíduo com a situação, ou seja, é preciso haver uma influência para que essa pessoa seja motivada. Por exemplo, um estudante que tire notas mais altas em matemática financeira do que em cálculos 2 está aparentemente mais motivado na matéria de maior nota. Mas essa definição é para a motivação em maneira geral, como nesse estudo pretende-se trabalhar a motivação dentro do ambiente organizacional define-se motivação como “o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta” (ROBBINS, 2009, p.132), onde *intensidade* corresponde ao nível do ânimo que a pessoa irá disponibilizar, gastar. *Direção* é o caminho em que a pessoa traçará para a criação de benefícios para a empresa e a *persistência* que traduz ao tempo em que o funcionário irá batalhar para sustentar seus esforços. Portanto pode-se dizer que os indivíduos/funcionários que realizam seus trabalhos de acordo com essa definição estão sujeitos a manter a realização de suas tarefas até que consigam atingir seus objetivos.

Existem diversas teorias, sejam elas antigas ou contemporâneas que facilitam a vida de um gestor para melhorar o nível de motivação de seus funcionários ou até dele mesmo. As principais e mais conhecidas teorias no mundo administrativo são, a Teoria da Hierarquia das Necessidades de Abraham Maslow, Teoria X e Teoria Y de Douglas McGregor, Teoria de Dois Fatores de Frederick Herzberg, essas as antigas.

Quanto às teorias mais atuais pode-se citar a Teoria ERG de Clayton Aldefer e a Teoria das necessidades, como as principais.

Tratada como a teoria mais lembrada nos estudos e práticas motivacionais a Teoria da Hierarquia das Necessidades do psicólogo e estudioso Abraham Maslow diz que toda pessoa possui uma hierarquia de necessidades e quando uma dessas necessidades é atendida ou atinge o grau de motivação necessária à próxima da sequência já se torna prioridade. Essa sequência pode ser classificada em cinco níveis, que são: primeiro, as necessidades fisiológicas, ou seja, antes de tudo o ser humano define que beber, comer, abrigo, sexo, entre outras necessidades do corpo humano são considerados primordiais para a sobrevivência. Logo depois de atingido a primeira necessidade as pessoas procuram se preocupar com o fator segurança, levando em consideração também proteção contra possíveis danos físicos e emocionais. Na terceira posição da hierarquia encontra-se a necessidade social ou mesmo necessidade de amor e relacionamento, ou seja, o ser humano se sente na vontade de participar e de ter amizades, grupos de amizades e amores, além de ter a sensação de pertencer e/ou ser aceitos por eles. Em seguida, na quarta posição, vem a necessidade de estima, incluindo fatores internos e externos. Nos internos se destaca o autorrespeito, realização e autonomia, já nas externas destacam-se status, reconhecimento e atenção. Por fim encontra-se as necessidades de auto realização, que faz com que o indivíduo corra atrás de tudo aquilo que ele pode ser tentando alcançar seu próprio potencial e autodesenvolvimento. Pode-se ver essa sequência de necessidades estabelecidas por Maslow na figura abaixo:

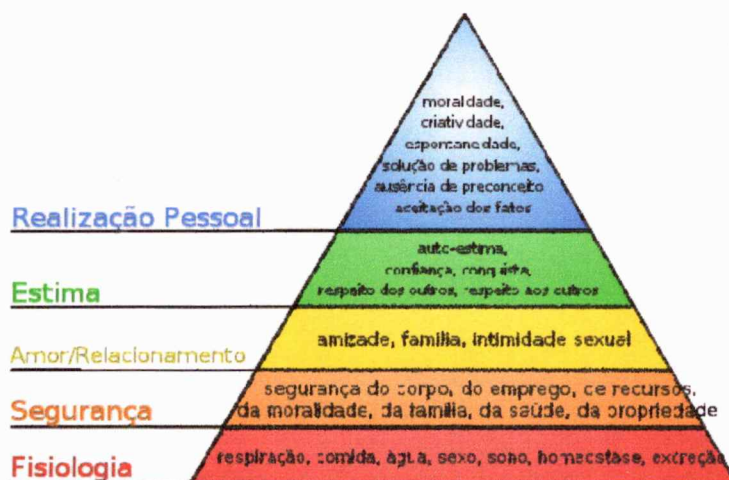


Figura 1 -Hierarquia das Necessidades de Maslow

Fonte: http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Hierarquia_das_necessidades_de_Maslow.svg (Abril/2011)

Como se pode ver na figura acima, apresentada em forma de pirâmide, o ser humano se desloca em direção o topo, de baixo para cima. Duas questões importantes são tratadas pelo autor, uma delas é saber, apesar de entender, que uma necessidade nunca será atingida por completa, pois quando essa necessidade é atendida substancialmente, fazendo com que o ser humano se sinta satisfeito, a motivação sobre ela se perde, se extingue. A outra questão importante é compreender como motivar alguém, para isso é necessário perceber em que degrau da hierarquia se encontra essa pessoa e concentrar-se nesse nível ou até mesmo em um nível acima. Foram atribuídos, por Maslow, dois níveis para as cinco necessidades, onde as necessidades fisiológicas e de segurança são consideradas de baixo nível e as necessidades vistas como de auto realização foram consideradas como de alto nível, ou seja, quando de baixo nível corresponde àquelas satisfações geradas fora do indivíduo e as de alto nível dentro do indivíduo.

A Teoria X e a Teoria Y, do economista e professor Douglas McGregor, define duas hipóteses opostas em relação ao ser humano trabalhador. A primeira que trás o lado negativo é a Teoria X, onde o ser humano, se comportando conforme ela, não ira demonstrar força de vontade, gerando desmotivação e preguiça. Já a outra que se refere ao lado positivo é a Teoria Y, que quando as pessoas se comportam de acordo com ela mostrarão motivação. As duas são úteis para ser o alicerce de uma liderança dentro de uma empresa.

A Teoria X trás quatro premissas negativas em relação aos funcionários, que de acordo com McGregor *apud* Robbins (2009), são:

1. Os funcionários não gostam de trabalhar por sua própria natureza e tentarão evitar o trabalho sempre que possível.
2. Como eles não gostam de trabalhar precisam ser coagidos, controlados ou ameaçados com punições para que atinjam as metas.
3. Os funcionários evitam responsabilidades e buscam orientações formais sempre que possível.
4. A maioria dos trabalhadores coloca a segurança acima de todos os fatores associados ao trabalho e mostra pouca ambição.

Já a Teoria Y que também se configura em quatro premissas vem se opor a anterior, trazendo elas positivas. De acordo com McGregor *apud* Robbins, são:

1. Os funcionários podem achar o trabalho algo tão natural quanto descansar ou se divertir.
2. As pessoas demonstrarão auto-orientação e autocontrole se estiverem comprometidas com os objetivos.
3. A pessoa mediana é capaz de aprender a aceitar, ou até a buscar, a responsabilidade.
4. A capacidade de tomar decisões inovadoras pode ser encontrada em qualquer pessoa e não é privilégio exclusivo dos que estão em posições hierarquicamente superiores.

A teoria do psicólogo Clayton Alderfer chamada de Teoria ERG ou Teoria ERC, assim também conhecida no Brasil, trás ajustes ou até mesmo uma expansão da Teoria da Hierarquia das Necessidades. Essa revisão feita pelo estudioso mostra a existência de três grupos de necessidades essenciais ao ser humano.

A sigla encontrada no próprio nome da teoria são as iniciais das palavras que geram cada grupo, onde “E” quer dizer existência, “R” é a palavra relacionamento e a letra “G” ou “C” significa crescimento. A “*existência*” equivale às necessidades básicas asseguradas por Maslow que são as fisiológicas e a segurança, ou seja, são nossas prioridades mais relevantes ou “nossos requisitos materiais básicos”, como define o autor Robbins (2009, p.136). Já a palavra “*relacionamento*” define os níveis de relações pessoais e de autoestima encontrados no modelo de Maslow, onde esses desejos humanos se revelam em alcançar status e sociabilidade. E por fim a palavra “*crescimento*” que também como as anteriores incluem algum dos graus propostos por Maslow, nesse caso o de auto realização.

Como se pode ver essa teoria transformou as cinco categorias da Teoria da Hierarquia das Necessidades em apenas três e mostrou que mais de uma, dessas cinco necessidades, podem estar sendo executadas ao mesmo tempo, mudando o conceito de que as satisfações das necessidades se configuram em simultaneidade e não em sequencial.

Encontra-se nessa teoria outro tipo de grandeza, que chamamos de frustração-regressão, ocorrendo quando não se atinge ou quando frustra-se uma necessidade do nível superior, passando a crescer a vontade de atender um nível inferior, fazendo com que a frustração obtida se transforme em regressão.

De acordo com Robbins (2009, p.137) a Teoria ERG se resume em:

A Teoria ERG argumenta, assim como Maslow, que as necessidades de nível baixo levam a um desejo de satisfazer as necessidades de nível superior; mas múltiplas necessidades podem operar em conjunto como motivadoras e a frustração em tentar satisfazer uma necessidade de nível alto pode resultar na regressão a uma necessidade de nível inferior.

Outra teoria bem conhecida nas chamadas teorias contemporâneas das motivações é a Teoria das Necessidades do especialista, em motivação, David McClelland. Essa teoria criada na década de 60 do século passado explica e mostra, como algumas outras, as necessidades que os seres humanos precisam satisfazer para que consigam obter sua motivação.

O foco principal dessa teoria são as necessidades adquiridas, denominadas assim por McClelland e sua equipe. Essas necessidades são aquelas que foram desenvolvidas durante todo o nosso ciclo de vida, através das nossas experiências que se interagiram ou com outras pessoas ou com o próprio ambiente. Foram nomeadas três necessidades fundamentais que são a necessidade de realização, de poder e de associação. McClelland definiu que mesmo sendo bem diferentes todo mundo têm dentro de si as três necessidades, mas apenas uma irá se sobressair e determinar o perfil da pessoa.

A *necessidade de realização*, segundo Robbins (2009, p.138) revela que as pessoas “buscam a realização pessoal mais do que a recompensa pelo sucesso em si. Elas têm desejo de fazer algo melhor ou de modo mais eficiente do que já foi feito no passado”, ou seja, as pessoas desejam alcançar objetivos e que esses objetivos sejam feito no seu melhor e com toda a eficiência e em contra partida recebam elogios pelos feitos alcançados, nas soluções de problemas. Essa necessidade é a mais utilizada pelas empresas nos seus colaboradores, pois tende a ter mais empenho por parte dos mesmos e assim gerando mais produtividade para a empresa.

Na sequência vêm à *necessidade de poder* que nada mais é a vontade de liderança, pois as pessoas em uma grande parcela desejam determinadas metas, controlar os outros, influencia e até mesmo a ser responsáveis pelo desempenho dos demais. Robbins (2009, p.138) cita que:

Os indivíduos que têm essa necessidade em alta gostam de estar “no comando”, buscam influência sobre os outros, preferem estar em situações competitivas e de *status* e tendem a se preocupar mais com o prestígio e a influência do que propriamente com o desempenho eficaz.

Por fim encontra-se a chamada *necessidade de associação*. Ela trás o desejo de manter graus elevados de amizades e contato com as pessoas, onde as mesmas ao invés das competições buscam as situações onde exista coletividade, gerando um nível elevado de participação dos outros.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho é um tema de suma importância para ser tratado dentro de uma empresa, pois ela é um dos fatores que contribuem para uma melhor participação não só dos colaboradores, mas também de toda diretoria da organização, fazendo com que se sintam em um ambiente mais prazeroso e consequentemente aumentando o nível de produção da empresa.

De acordo com França *apud* Vasconcelos (2001, p.25):

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Percebe-se que muitos modelos de gestão adotados por empresas contribuem para a diminuição da qualidade de vida no trabalho, muitas vezes esses modelos esquecem que os colaboradores também fazem parte da organização e os tratam ainda como na era Taylor, fazendo com que essas pessoas se sintam esquecidas e que estão trabalhando somente para dar lucro a empresa, ocorrendo *a priori* a desmotivação e *posteriori* a queda de sua produção. Outro fator que afeta a qualidade de vida no trabalho são as constantes mudanças seja elas de processos de trabalho, de ambientes, de líderes, de colegas de trabalho entre outras.

No ambiente de trabalho, como nos demais locais frequentados, o ser humano procura sempre seu bem-estar, sua segurança, sua forma de se capacitar e o que é melhor para sua saúde. Quando existe uma sinergia entre todos esses aspectos as pessoas geram motivação, aumentando seu desempenho e isso se torna nas maiorias das vezes um fator diferencial para a organização, pois quando

se tem melhor desempenho á uma melhor produtividade e consequentemente melhores resultados, fazendo com que o cliente veja que aquela organização é a melhor para ele.

A Qualidade de Vida no Trabalho não só diz respeito apenas a um ambiente agradável de trabalhar, ela abrange outros fatores responsáveis para que se chegue à mesma. De acordo com Sucesso *apud* Vasconcelos (2001, p.28) existem várias desses fatores como: “renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais; orgulho pelo trabalho realizado; vida emocional satisfatória; autoestima; imagem da empresa/instituição junto à opinião pública; equilíbrio entre trabalho e lazer; horários e condições de trabalho sensatos; oportunidade e perspectivas de carreira; possibilidade do uso do potencial; respeito aos direitos; e justiça nas recompensas”.

Todos esses aspectos e fatores mostrados até aqui ampliam nossa ótica para que possamos criar melhorias na forma de trabalhar, na adequação do ambiente e na maneira de tratar os colaboradores de uma empresa, para que assim os mesmos se sintam valorizados e como sabemos a equipe de uma organização bem treinada e motivada é fundamental para o sucesso de uma empresa.

2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Além da motivação, outra variável incide sobre a satisfação dos funcionários trata-se do clima organizacional.

De acordo com Castro e Barçante *apud* Luz (2009, p.11) “Clima organizacional é a atmosfera resultante das percepções que os funcionários têm dos diferentes aspectos que influenciam seu bem-estar e sua satisfação no dia-a-dia de trabalho”.

Já para Reis Neto *apud* Luz (2009, p.11) “Os trabalhos envolvendo o clima organizacional destinam-se a identificar quais são os fatores que afetam negativa e positivamente a motivação das pessoas que integram a empresa”.

É com as palavras desses autores que se retrata a definição de clima organizacional e como a mesma está ligada a motivação e qualidade de vida no

trabalho. As citações acima refletem bem como é necessário avaliar o clima existente na organização para torná-la motivante e satisfatória.

Assim, como o clima pode ser percebido com o ambiente saudável, gerando tranquilidade para os demais componentes da empresa, facilitando a vida de ambos (empresa e colaborador), pode também ser percebido com ambientes hostis, prejudiciais a produtividade da empresa proporcionando a desmotivação e queda no nível da qualidade de vida das pessoas presentes. Um dos exemplos mais discutidos na atualidade é que muitos gestores estão ainda utilizando da chamada “gestão pelo medo”, mais conhecido como assédio moral, isso influencia diretamente no clima da empresa, tornando um ambiente difícil de trabalhar e gerador de problemas.

Da década de 90 para os dias atuais o grau de competitividade vem sendo cada vez mais acirrado e as empresa para sobreviver a essa dificuldade estão implantando projetos estratégicos que reduzem custos e conseqüentemente funcionários, entre eles, pode-se destacar o intenso uso da automação, a terceirização, a reengenharia, o *downsizing*, a privatização, as aquisições e as alianças estratégicas, esses modelos gerenciais causam oscilações, muitas vezes drásticas, no clima organizacional, passando muitas vezes de positivo para negativo, mas podendo ocorrer o contrário.

Geralmente encontram-se nos conceitos de clima organizacional, dos demais estudiosos ou gestores de empresas, palavras-chaves que demonstram uma grande relação entre os outros temas estudados, motivação e qualidade de vida. Palavras como satisfação, percepção e cultura, repercutem diretamente no modo como os funcionários irão se mostrar ao ambiente da empresa, seja criando perspectivas boas ou ruins.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

O modelo de classificação adotado para a pesquisa é do tipo exploratória e descritiva, quanto aos fins. Segundo Vergara (2000, p.47) “A investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa”, ou seja, mesmo a empresa sendo de grande porte e com uma equipe que diz fazer políticas de relações humanas. para tornar a empresa na melhor para se trabalhar, nunca foi feito um levantamento no grau de motivação e na qualidade de vida de seus colaboradores, lotados no estado do Rio Grande do Norte, então é necessário fazer uma exploração para levantar esses dados que ajudarão no desenvolvimento da pesquisa.

O outro modelo a ser seguido, como já revelado, é a pesquisa descritiva que conforme Vergara (2000, p.47):

Expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Pesquisa de opinião insere-se nessa classificação.

3.2 UNIVERSO

De acordo com Vergara (2000, p.50) o universo de uma pesquisa:

Trata-se de definir toda a população e a população amostral. Entende-se aqui por população não é o número de habitantes de um local, como é largamente conhecido o termo, mas um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo. População amostral é uma parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade.

O universo, ou população desta pesquisa tem como base os funcionários da empresa que desempenham funções no estado do Rio Grande do Norte no T.R.E-RN, ou seja, grupo que está composto de sete técnicos de urna.

Para esta pesquisa optou-se em não utilizar amostra, sendo, portanto uma pesquisa censitária realizada com 7 funcionários.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETAS DE DADOS

O instrumento utilizado para coletar os dados da pesquisa foi o questionário, onde o mesmo de acordo com Vergara (2000, p.54) “caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito.”. O questionário além de baixo custo e rapidez no recolhimento de informações não exige dos participantes treinamentos e garante para os mesmos certo grau de anonimato, fazendo com que as pessoas se sintam mais à vontade quando forem responder as perguntas.

Segundo Gil (1996, p.91, 92) para a sua elaboração é preciso levar em consideração alguns itens, como por exemplo, “devem ser incluídas apenas as perguntas relacionadas ao problema composto”; “devem ser evitadas perguntas que penetrem na intimidade das pessoas”; “a pergunta não deve insinuar respostas”; “as perguntas devem referir-se a uma única idéia de cada vez”; “convém evitar as perguntas que provoquem respostas defensivas, estereotipadas ou socialmente indesejáveis, que acabam por encobrir sua real percepção acerca do fato”, esses e outros itens ajudam a preparar um modelo de questionário bem estruturado.

3.4 TRATAMENTO DE DADOS

Após a aplicação dos questionários foi realizada uma análise quantitativa dos dados, utilizando-se do programa Excel. Também foi aplicado um tratamento qualitativo mediante a análise dos grupos de respostas confrontadas com a literatura estudada.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa com os funcionários da Empresa prestadora de serviços com base no questionário que trás informações do perfil dos mesmos e de dados avaliativos indicando seus níveis motivacionais e de qualidade de vida.

4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

A primeira parte do questionário se refere ao perfil dos funcionários com perguntas sobre seu sexo, faixa etária, estado civil, renda familiar e escolaridade, conforme se apresenta no gráfico 1.

Os participantes do questionário realizado, que no total foram de sete pessoas, são todos do sexo masculino com faixa etária diferenciada onde duas pessoas tem menos que 25 anos (28,6%), três pessoas tem idade entre 25 e 30 anos (42,8%) e duas pessoas com idades de 31 a 35 anos (28,6%).

A questão realizada sobre o estado civil indica que todos são solteiros. Sobre a renda familiar o resultado ficou bem diversificado com apenas uma pessoa com renda abaixo de um salário mínimo (14,3%), duas pessoas entre um e dois salários mínimos (28,6%), três pessoas com renda entre cinco e seis salários mínimos (42,8%) e uma pessoa com renda familiar entre seis e sete salários mínimos (14,3%).

A escolaridade do pessoal varia um pouco, onde verifica-se duas pessoas que concluíram o 2º grau (28,6%), três pessoas com o 3º grau completo (42,8%) e duas pessoas com 3º grau incompleto (28,6%).

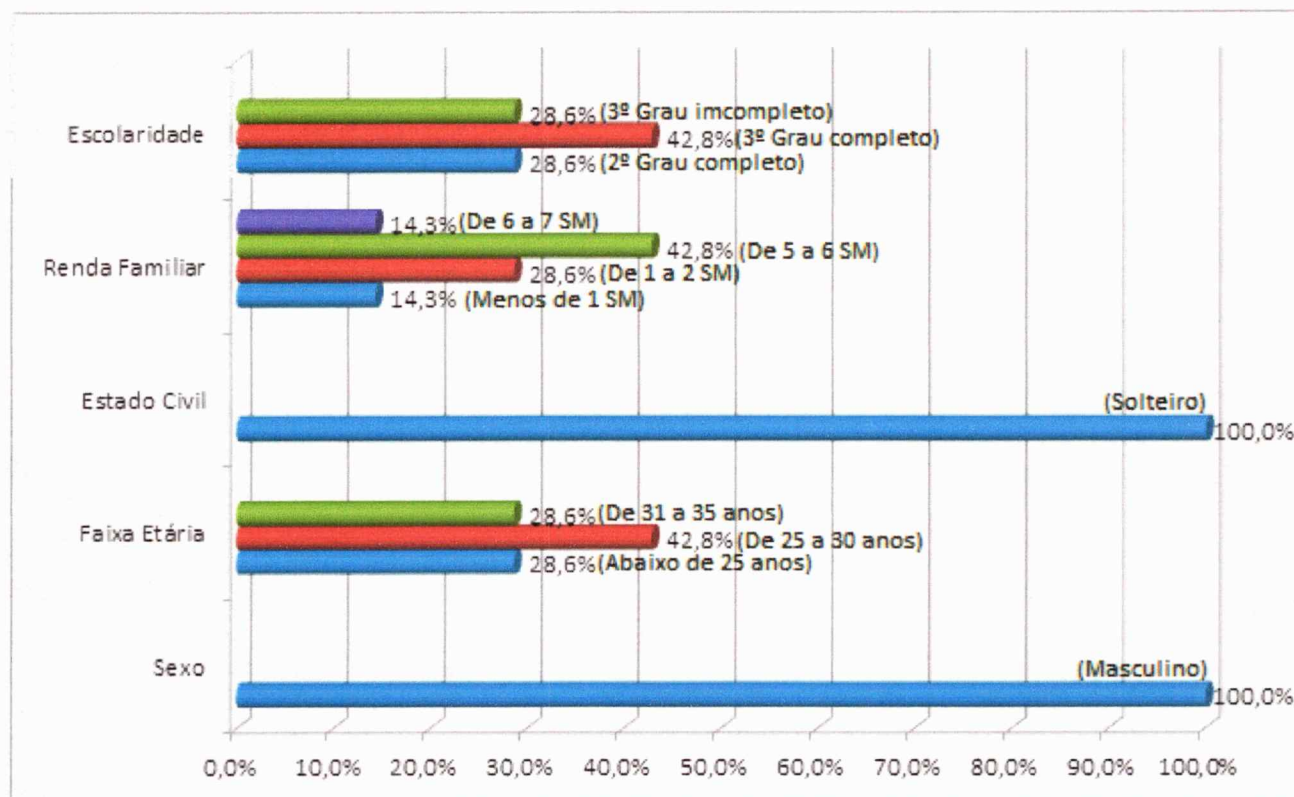


Gráfico 1 - Perfil dos funcionários.

Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

4.2 ASPECTOS MOTIVACIONAIS

Nesta segunda parte da descrição e análise dos resultados, serão abordados os aspectos motivacionais representados em quatro níveis: remuneração, relacionamento com os colegas, organização no trabalho e liderança.

4.2.1 REMUNERAÇÃO

No quesito remuneração, através dos resultados, percebe-se que os funcionários estão bastante desmotivados. Ver-se que os números, do gráfico 02 abaixo, mostram em todas as perguntas, relacionadas ao tema, o pessoal se sente desanimado com o que ganha.

Quando questionados sobre o seu salário comparado com o quanto se trabalha, verifica-se dentre os respondentes que 71,4% respondeu estar muito desmotivado, 14,3% está desmotivada e também 14,3% está indiferente com a situação. (Perg. 3)

Quando abordado o salário comparado com a capacidade profissional, tem-se o mesmo resultado, com 71,4% funcionários muito desmotivados, 14,3% funcionário desmotivado e 14,3% está indiferente. (Perg. 6)

No que diz respeito ao salário comparado com o custo de vida, construiu-se um resultado ainda mais desanimador, com 85,7% pessoas muito desmotivadas e apenas 14,3% indiferente. (Perg. 8)

Os funcionários também estão desestimulados com a quantia em dinheiro no final do mês, pois, 71,4% pessoas estão muito desmotivadas, 14,3% está desmotivada e 14,3% indiferente. (Perg. 11)

E a última questão, referente à remuneração, compara o salário com o esforço no trabalho, obteve resultado de 85,7% pessoas muito desmotivadas e apenas uma (14,3%) pessoa indiferente. (Perg. 15)

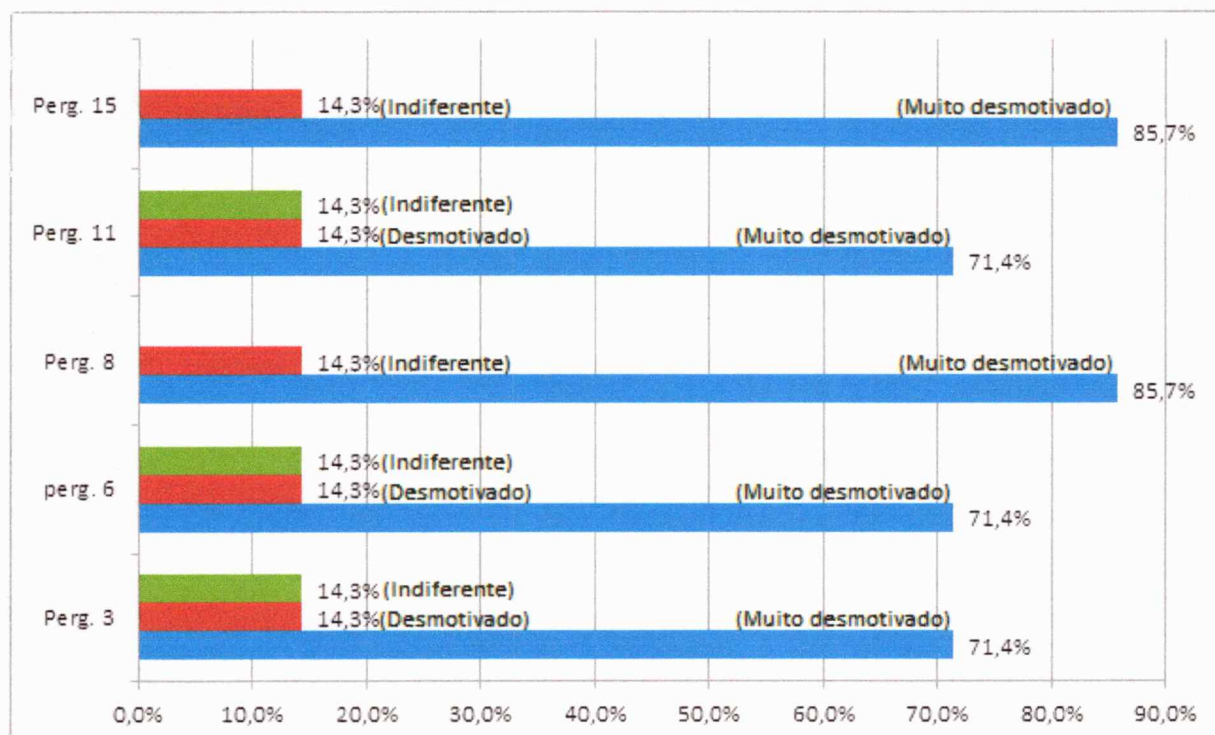


Gráfico 2: Remuneração

Fonte: Pesquisa direta (Junho/2011)

4.2.2 RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS

Referente às perguntas relacionadas a essa variável, obteve-se um resultado totalmente diferente do que foi visto na variável anterior, onde os números, do gráfico 03, mostram que os funcionários estão satisfeitos com o seu relacionamento com os colegas de trabalho e com o relacionamento entre os colegas de profissão.

No tocante ao respeito e ao espírito de colaboração dos colegas de trabalho, constatou-se o seguinte resultado: 14,3% sente-se indiferente com os colegas, 71,4% estão motivados com os relacionamentos e 14,3%, está muito motivada com as amizades. (Perg. 1)

A segunda questão desta variável refere-se ao tipo de amizade passada pelos companheiros de trabalho, que resultou em 71,4% motivadas e duas pessoas muito motivadas. (Perg. 4)

A questão referente à maneira que o funcionário se relaciona com os colegas foi bastante positiva, com 57,2% motivado e 42,8% muito motivado com a sua maneira de relacionamento com os demais. (Perg. 10)

Na questão doze teve-se um resultado bem dividido, mas ainda sim positiva, onde dois (28,6%) colaboradores responderam que estão indiferentes três (42,8%) colaboradores estão motivados e dois (28,6%) se sentem bastante motivados, chegando a uma conclusão que a maioria se diz ter muitos amigos no trabalho. (Perg. 12)

Quanto ao nível de confiança que o funcionário tem dos colegas de trabalho, obteve-se o seguinte resultado, 42,8% dos funcionários estão indiferentes com a confiança dos colegas, 42,8% se dizem estar motivados e 14,3% apenas se diz muito motivado com a confiança dos companheiros. (Perg. 18)

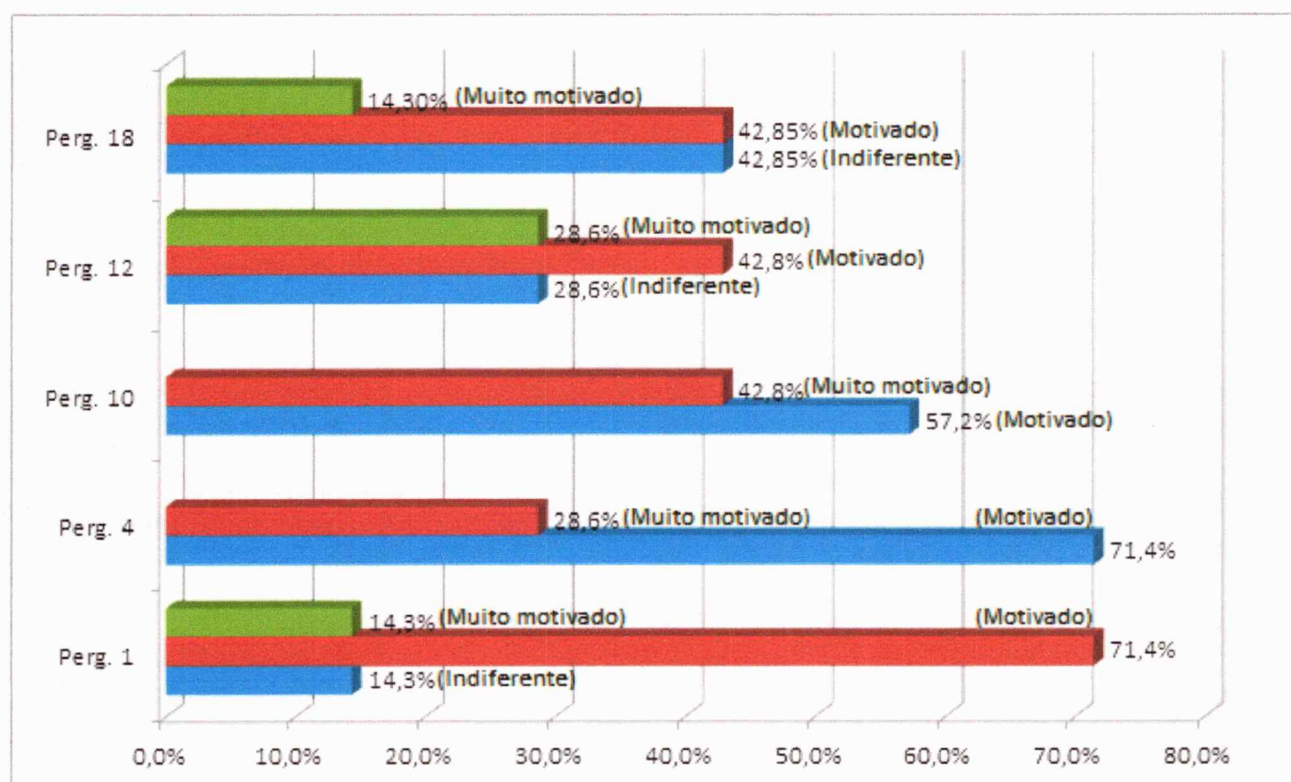


Gráfico 3: Relacionamento com os colegas

Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

4.2.3 ORGANIZAÇÃO NO TRABALHO

A análise do quesito organização no trabalho obteve um resultado bem fragmentado com respostas de variados tipos em todas as quatro questões relacionadas ao assunto, onde em cada uma delas houve uma particularidade, fazendo com que esse quesito apresenta-se de modo pouco homogêneo. Isto fica bem representado no gráfico 4.

Referente ao grau de interesse em que as tarefas, no ambiente de trabalho, despertam no colaborador apanhou-se o seguinte resultado, uma (14,3%) pessoa concluiu está muito desmotivada, duas (28,6%) pessoas dizem estar desmotivadas, duas (28,6%) estão indiferentes e mais outras duas (28,6%) mostraram estarem motivadas com esse grau de interesse. (Perg. 5)

Na segunda questão, que diz a respeito à oportunidade de fazer o tipo de trabalho exigido no local, foi gerado um resultado de, uma (14,3%) pessoa está

muito desmotivada, duas (28,6%) pessoas estão desmotivadas, uma (14,3%) está indiferente e três (42,8%) pessoas estão motivadas. (Perg. 9)

A próxima questão comenta sobre as preocupações exigidas pelo trabalho e o resultado foi: uma (14,3%) pessoa mencionou está muito desmotivada, outras duas (28,6%) pessoas disseram estar desmotivadas, três (42,8%) pessoas indiferentes e apenas uma (14,3%) tá motivada. (Perg. 13)

A última questão do quesito, organização do trabalho, tocou a respeito da variedade de tarefas realizadas no trabalho, e ao final gerou o seguinte resultado: uma (14,3%) pessoa diz estar muito desmotivada, três (42,8%) pessoas assinalaram “desmotivado”, uma (14,3%) pessoa mostrou estar indiferente e duas (28,6%) pessoas julgaram serem motivados. (Perg. 17)

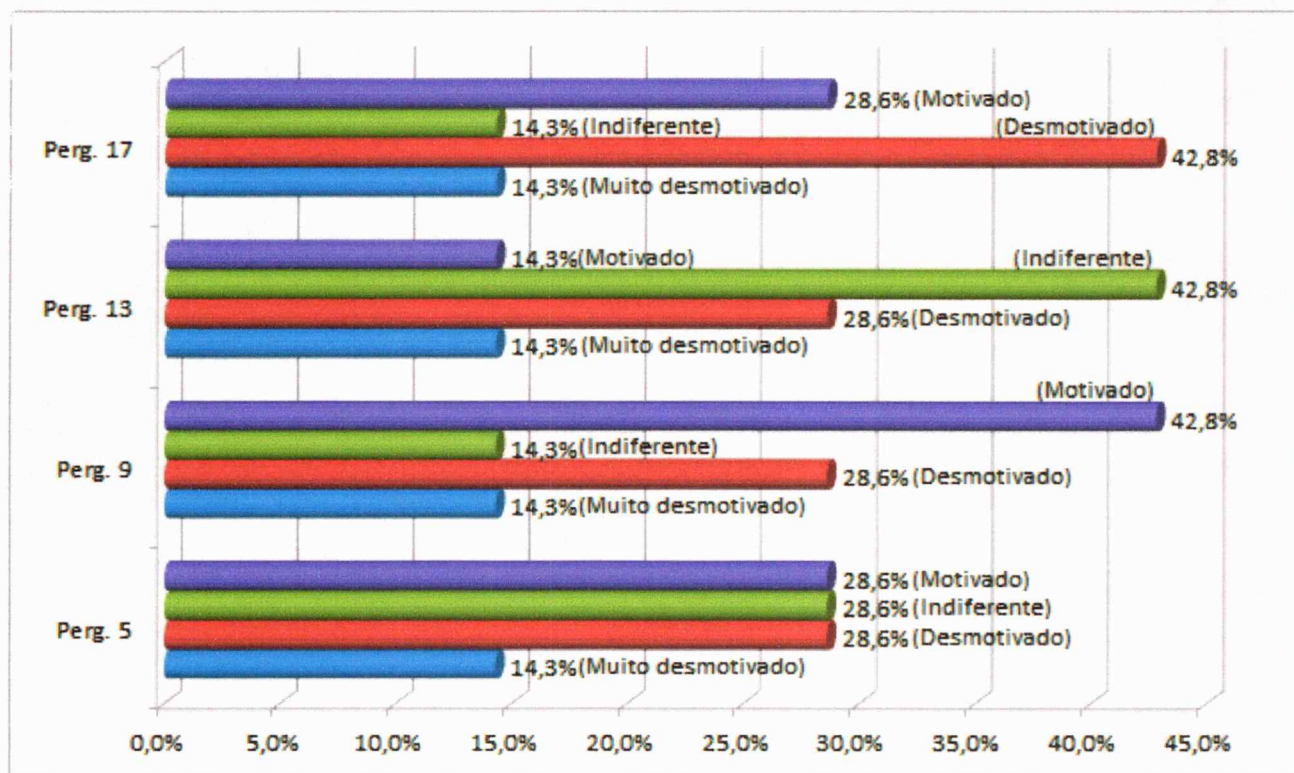


Gráfico 4: Organização no Trabalho
Fonte: Pesquisa direta (Junho/2011)

4.2.4 LIDERANÇA

O último assunto, referente aos dados avaliativos de motivação, é o de liderança onde os resultados da análise verificaram que em quatro das cinco perguntas obteve-se uma constante em relação as respostas das pessoas questionadas e em apenas uma questão houve um resultado diferente entre o pensamento dos participantes. Dados presentes no gráfico 5.

Na primeira questão, que diz respeito ao modo de como o chefe organiza as tarefas no setor de trabalho, duas (28,6%) pessoas consideraram muito desmotivador, outras duas (28,6%) estão desmotivadas, uma (14,3%) pessoa está indiferente e mais duas (28,6%) dizem estar motivadas. (Perg. 2)

Quando abordado o interesse do chefe pelo trabalho desenvolvido pelo colaborador teve-se: uma (14,3%) pessoa muito desmotivada, outra (14,3%) pessoa desmotivada, quatro (57,2%) pessoas estão indiferentes com a liderança e mais uma (14,3%) está motivada. (Perg. 7)

Referente ao entendimento entre o chefe e o funcionário chegou ao mesmo resultado da questão anterior, apenas um simples detalhe de diferença, com uma (14,3%) pessoa muito desmotivada, uma (14,3%) pessoa desmotivada, quatro (57,2%) pessoas está indiferente com o entendimento e outra (14,3%) está muito motivada. (Perg. 14)

As respostas referentes à maneira de como o chefe trata os funcionários foram: uma (14,3%) pessoa está muito desmotivada, uma (14,3%) está desmotivada, quatro (57,2%) dizem estar indiferentes e uma (14,3%) pessoa marcou está motivada. (Perg. 16)

A questão que se refere à capacidade profissional do chefe resultou nas mesmas respostas das questões sete e dezesseis com uma (14,3%) pessoa muito desmotivada, uma (14,3%) pessoa desmotivada, quatro (57,2%) pessoas indiferente e outra (14,3%) pessoa motivada com a capacidade profissional do chefe. (Perg. 19)

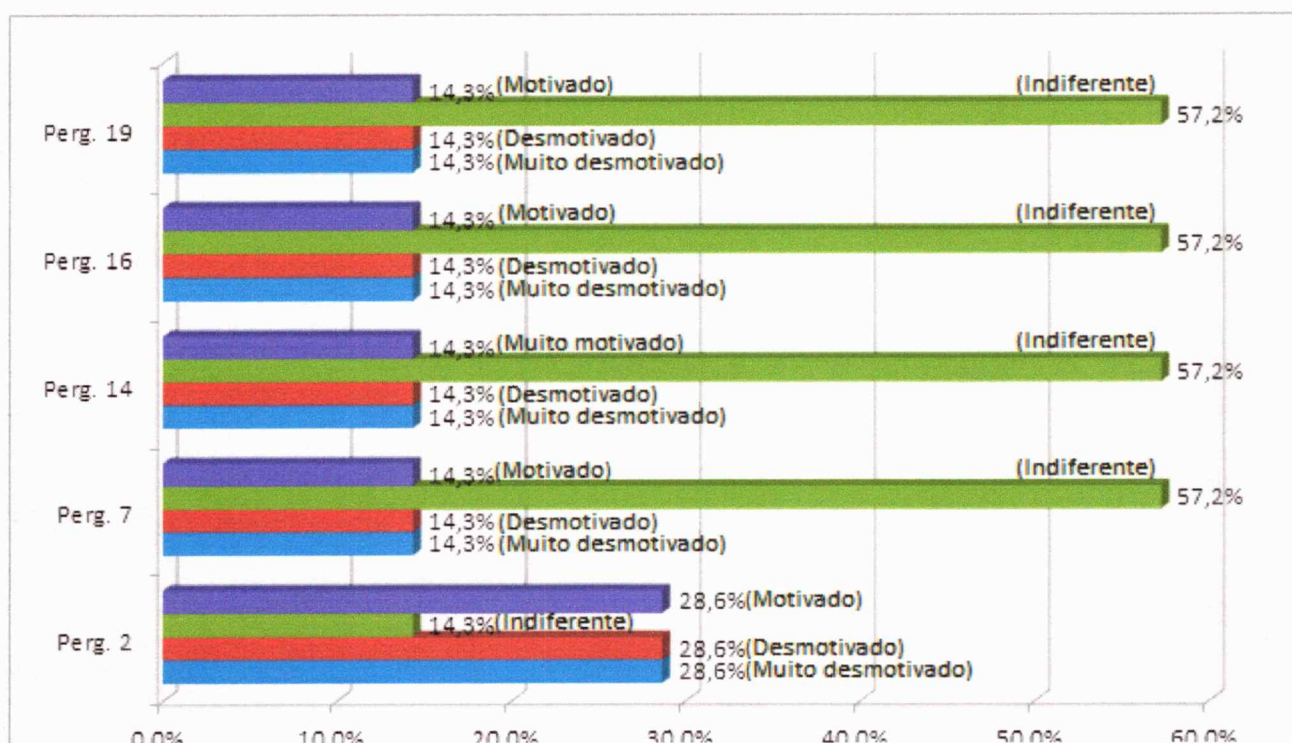


Gráfico 5: Liderança
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

4.3 ASPECTOS RELACIONADOS À QUALIDADE DE VIDA

Neste item será apresentada a análise dos resultados obtidos sobre a qualidade de vida dos funcionários.

Em relação à frequência com que os funcionários utilizam a área de lazer do local de trabalho, que se resume em um campo de futebol, obteve uma (14,3%) pessoa utiliza e os outros seis (85,7%) não utilizam. O gráfico 6 divulga essas informações.

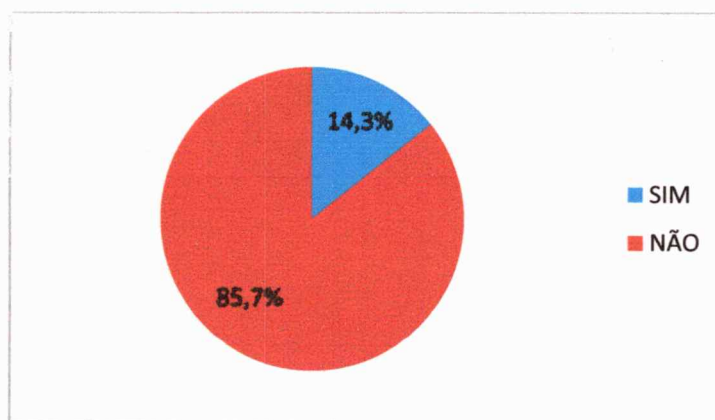


Gráfico 6: Utilização da área de lazer
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

No que diz respeito a incentivos que a empresa dispõe para atividades fora do ambiente de trabalho encontra-se os seguintes resultados: cinco (71,4%) pessoas jamais receberam, uma (14,3%) pessoa assinalou raramente e outra (14,3%) pessoa marcou frequentemente. Informações presentes no gráfico 7.

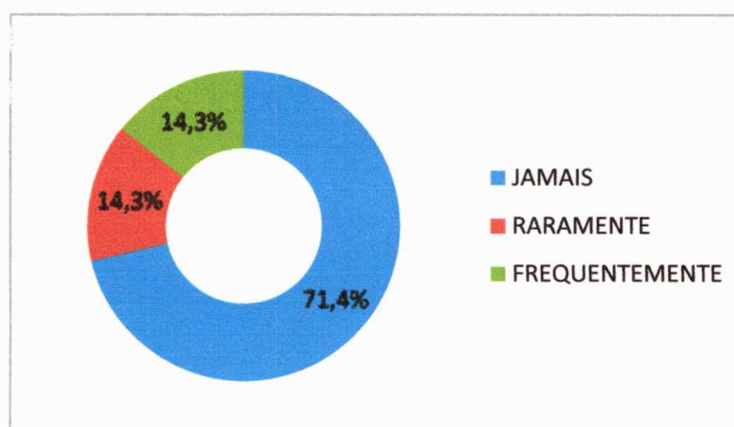


Gráfico 7: Práticas de atividades fora do ambiente de trabalho
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

A terceira pergunta questiona sobre o grau de satisfação em que os funcionários têm referentes, a ações educativas proporcionadas pela empresa na análise formou o seguinte resultado, uma (14,3%) pessoa totalmente insatisfeita, duas (28,6%) pessoas insatisfeitas três (42,8%) pessoas indiferentes e uma (14,3%) pessoa satisfeita com as ações educativas. O gráfico 8 há essa informações.

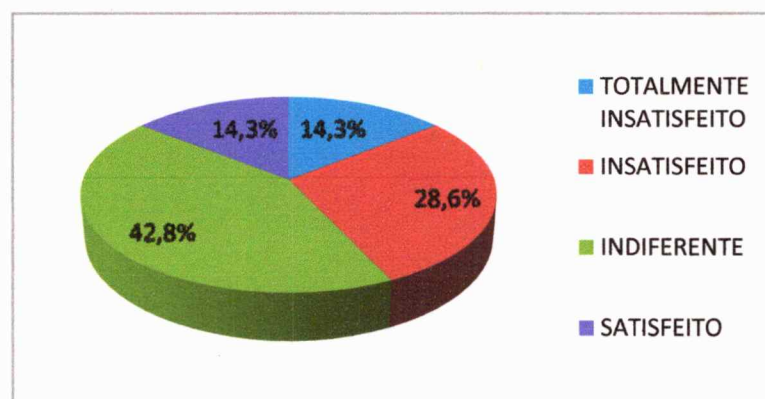


Gráfico 8: Satisfação quanto às ações educativas
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

No tocante ao grau de satisfação que os colaboradores possuem pelo ambiente físico do local de trabalho construíram-se os resultados em que duas (28,6%) pessoas divulgaram estarem totalmente insatisfeitas, outras duas (28,6%) estão insatisfeitas, uma (14,3%) pessoa está indiferente, outra (14,3) se diz estar satisfeita e apenas uma (14,3%) estando totalmente satisfeita. Dado importante, pois se percebe que os funcionários distinguem suas opiniões. Informações no gráfico 9.

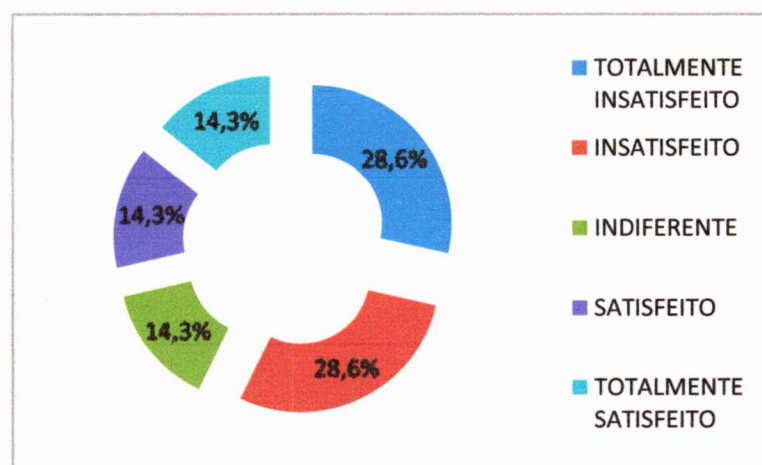


Gráfico 9: Avaliação do ambiente físico
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

Quando se pergunta sobre a satisfação dos funcionários em relação ao trabalho de equipe forma-se as seguintes porcentagens, três (42,8%) pessoas indiferentes, duas (28,6%) pessoas satisfeitas, outras duas (28,6%) pessoas totalmente satisfeitas dando a perceber que esses funcionários tem uma parceria em conjunto. Dados, gráfico 10.

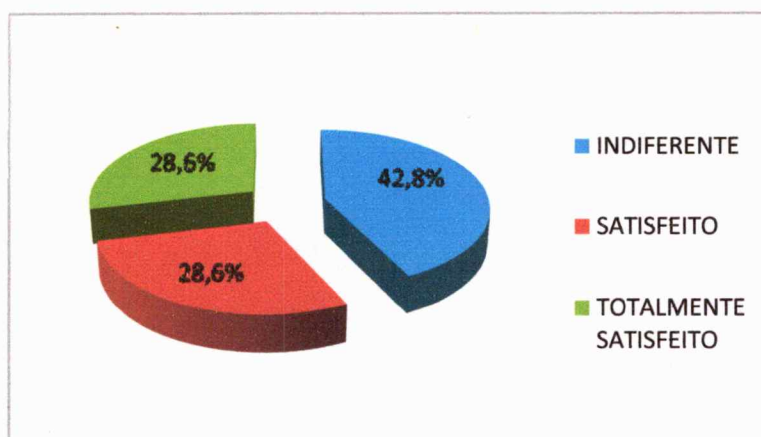


Gráfico 10: Satisfação quanto ao trabalho em equipe
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

Uma dos principais questionamentos dos dados avaliativos II é a avaliação feita pelos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho tendo o seguinte resultado, quatro (57,2%) pessoas responderam péssima, uma (14,3%) pessoa marcou ruim, uma outra (14,3%) diz ser média e apenas uma (14,3%) mostra ser boa. Informações no gráfico 11.

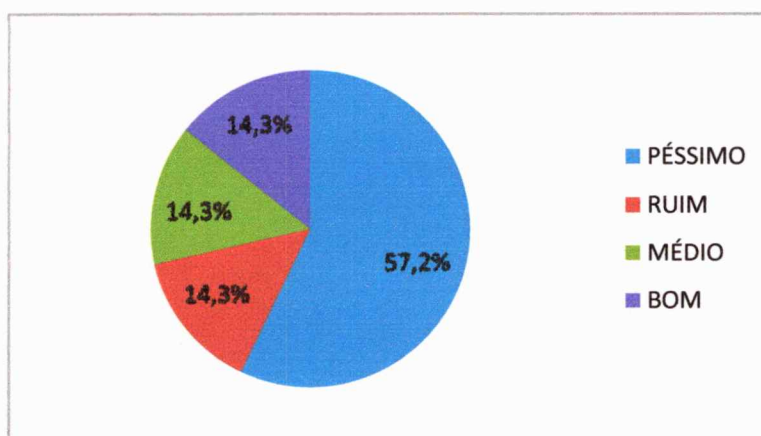


Gráfico 11: Qualidade de vida no trabalho
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

A nona questão refere-se ao tempo de serviço prestado na empresa, o resultado foi: três (42,8%) pessoas tem o tempo entre seis e doze meses, uma (14,3%) pessoa entre 12 e 18 meses, duas (28,6%) pessoas entre 18 e 24 meses e apenas um (14,3) funcionário com mais de 24 meses. É visto que são funcionários com períodos relativamente curtos dentro da empresa, isto se dá pelo fato de todo final de ano haver um corte de 50% do quadro de técnicos de urnas, que dos oito ficam apenas quatro para suporte e nos meses entre janeiro e março são chamados

outros prestadores de serviços, assim completando novamente o quadro de funcionários. Os dados dessa análise estão no gráfico 12.

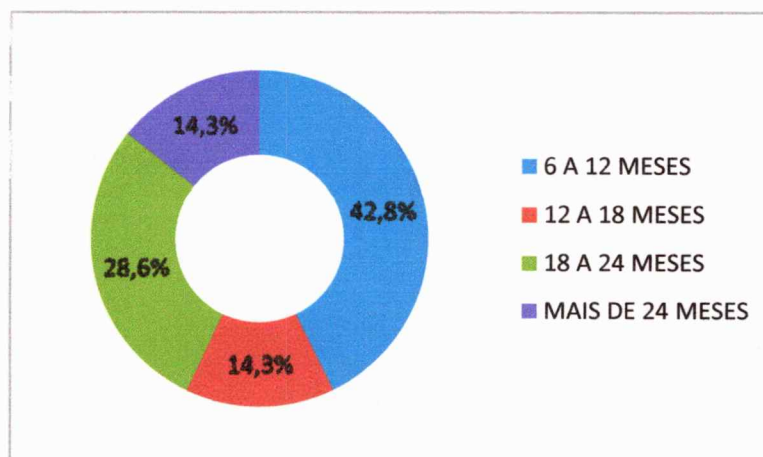


Gráfico 12: Tempo de serviço
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

Os funcionários, quando tocado no assunto do tipo de trabalho, afirmaram que são trabalhos pouco pesados e pesados, onde três (42,8%) e quatro (57,2%) pessoas assinalaram essas respostas, respectivamente. Informações no gráfico 13.

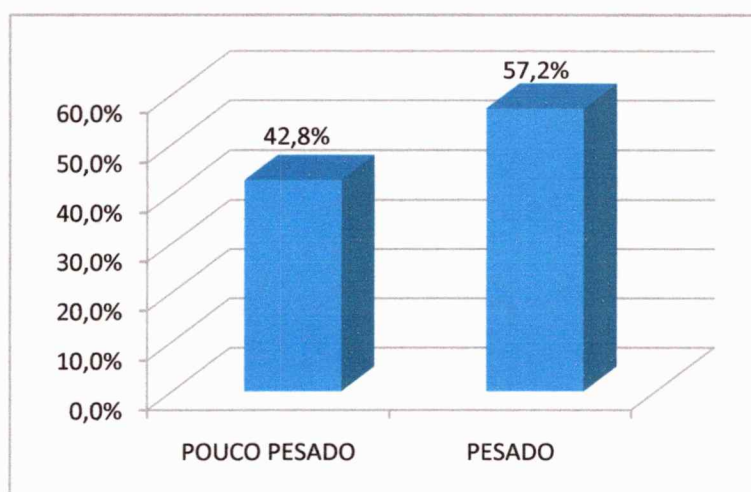


Gráfico 13: Tipo de trabalho
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

Sobre a carga horária trabalhada por dia tivemos as seguintes respostas: quatro (57,2%) pessoas responderam trabalhar entre 6 e 8 horas/dia e três (42,8%) pessoas mostraram que trabalham entre 8 e 10 horas/dia. Dados, gráfico 14.

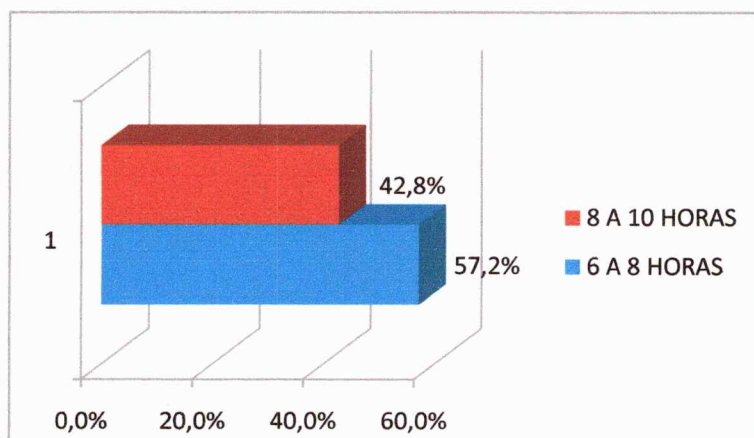


Gráfico 14: Carga Horária
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

Na questão doze pergunta-se se os funcionários têm costume de levar trabalho do local de serviço para sua residência e ficou constatado que das sete pessoas apenas uma (14,3%) pessoa tem esse costume de levar trabalho pra casa e as outras seis (85,7%) pessoas não tem esse hábito. Resultados, gráfico 15.

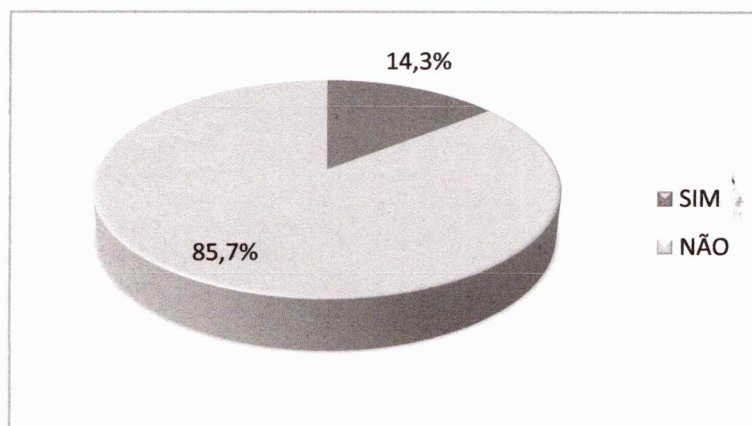


Gráfico 15: Atividades levadas do trabalho para casa
Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

Os próximos itens, treze, quatorze, quinze e dezesseis, dizem a respeito de férias, e estão postos no gráfico 16. Na questão treze que aborda sobre a tirada de férias todo ano obteve-se o resultado de 100% do item “não”, pode-se dizer que isto é ilegal perante a lei, mas o motivo é que no T.R.E. não se pode tirar férias nos anos de eleições, ficando acumuladas para os anos subsequentes.

Já na questão quatorze é abordado o período em que os funcionários tiraram suas ultimas férias na carreira profissional e ficou respondido que duas (28,6%) pessoas a menos de um ano, outras duas (28,6%) entre um e três anos e três

(42,8%) pessoas a mais de três anos. Vale salientar que os dados são referentes ao período profissional e não ao período dentro da empresa.

Na questão quinze, que se refere a duração das férias tiradas pelos colaboradores da empresa, foi gerado o seguinte resultado: duas (28,6%) pessoas tiram férias entre 10 e 20 dias e outras cinco (71,4%) pessoas as férias são mais de 20 dias.

E na última questão do quesito férias, a questão dezesseis, que pergunta se os colaboradores aproveitam as férias para descansar, resultou em cinco (71,4%) pessoas dizendo que sim e apenas duas (28,6%) pessoas dizendo que não. Além disso, os questionados responderam que nas férias aproveitam para viajar praticar atividades de esporte e de lazer.

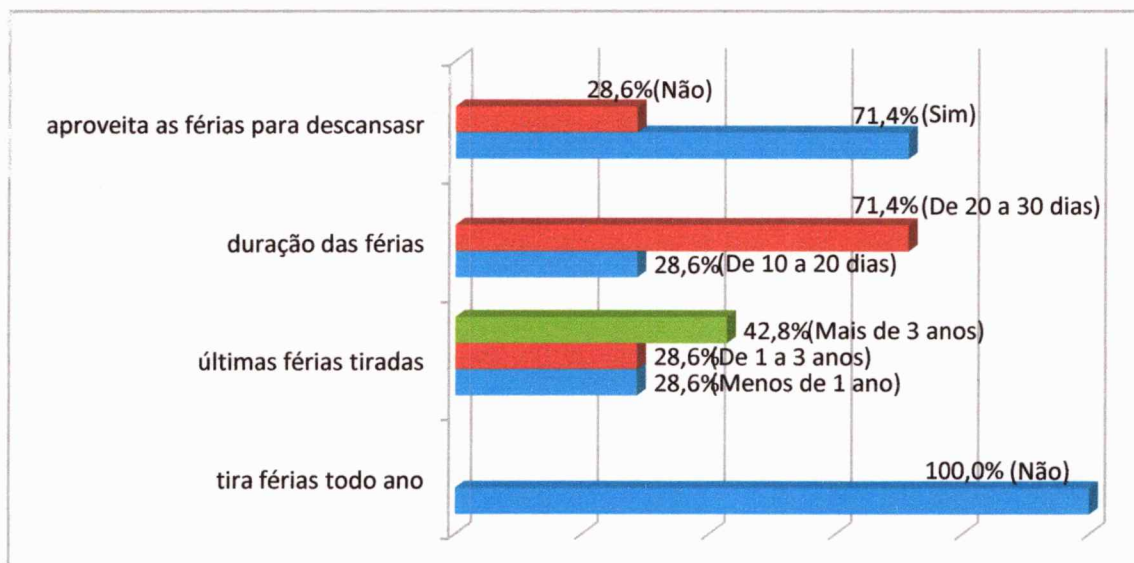


Gráfico 16: Férias

Fonte: Pesquisa direta (junho/2011)

Os quesitos seis e sete tiveram um total de 100% para cada. A questão seis diz respeito ao desenvolvimento de atividades estressantes, onde os sete (100%) funcionários marcaram que desenvolvem esse tipo de atividades e a questão sete pergunta sobre a perspectiva de carreira que os funcionários têm dentro da empresa e todos (100%) disseram estar totalmente insatisfeitos com esse assunto, pois não há qualquer tipo de perspectiva de carreira.

5 CONCLUSÃO

Através da pesquisa e posteriormente da análise dos resultados realizada pode-se inferir que a equipe formada pelos sete técnicos de urnas da empresa do grupo tem um perfil jovem entre 23 e 35 anos, todos do sexo masculino e com estado civil solteiro. Na renda familiar constata-se que existem integrantes com renda familiar de classe média e outros com renda familiar de classe média-baixa. Outro item importante é a escolaridade dos funcionários que a maioria iniciou uma graduação ou até já a finalizaram e poucos terminaram o segundo grau, mas mesmo assim isso mostra que esses funcionários tem um bom nível de conhecimento para tomar determinadas decisões.

Em relação aos aspectos positivos do lado motivacional desses colaboradores encontram-se poucas influências nos resultados, onde apenas nos quesitos relacionados com o relacionamento com os colegas que se notou satisfação e prazer por parte deles, onde relatam ter uma boa amizade com os companheiros, se identificam com o espírito de colaboração passada pelos colegas de profissão, que passam confiança um para o outro, ou seja, que todos se sentem bem entre eles e que transmitem um bom relacionamento fazendo um belo laço de amizade.

Já quanto ao ponto negativo dos resultados constata-se muitos aspectos, principalmente nos quesitos de remuneração e liderança, mas também encontrados no quesito organização no trabalho. O desânimo e falta de motivação proveniente da baixa remuneração concebida pela empresa pode ser um fator preponderante para o nível de desmotivação existente, pois os funcionários relataram que essa remuneração não condiz com o quanto se trabalha, porque se esforçam muito, que eles têm uma capacidade profissional para ganhar bem mais pelo trabalho que faz, pois é de grande responsabilidade, e que a quantia que se ganha no final do mês é muito pouca, visto que o custo de vida não se equivale ao total dessa quantia.

Verifica-se que o quesito liderança, é bem relevante, visto que o líder deve estar sempre presente não só para ditar metas e assegurar o comprometimento da equipe, mas também para estimular e motivar essa equipe para que esteja sempre disposta a dar o seu melhor e isso não consta nos resultados da pesquisa, pois a

maior parte dos colaboradores está, na maioria das vezes, indiferentes ou desmotivados com todas as ações feitas ou propostas pelo líder. Questões como interesse do chefe pelo trabalho realizado pelos funcionários e como o chefe trata os mesmos foram relatadas nos resultados, chegando a uma conclusão que esses colaboradores estão apáticos, ou seja, indiferentes com a maneira em que o líder/chefe vem tratando as situações no local de trabalho e isso contribui para uma desmotivação.

Outros fatores como o entendimento entre o chefe e o funcionário, a capacidade profissional do chefe, apesar do mesmo ter duas graduações em seu currículo profissional, e a maneira de como o chefe organiza o trabalho fecham esses fatores que causam desestímulo na maioria dos colaboradores.

Na organização no trabalho percebe-se que não existe uma opinião em comum como existe nos outros quesitos respondidos pelos participantes do questionário, pelo menos quanto a maioria, e nota-se que existe altos e baixos, com alguns dos funcionários gostando do que está sendo feito, outros detestando e ainda outros sendo indiferentes com a situação, como se diz no popular “estão nem aí”. Essa divergência de opiniões não é boa, pois pode haver conflitos quando esse assunto for tratado pelo fato de um estar de acordo e o outro não com as formas de organização do trabalho.

Quanto à questão da Qualidade de vida no Trabalho, os aspectos positivos foram em relação ao relacionamento com os colegas, ou seja, a interação entre os funcionários gera bem-estar e amenizar o que realmente não está sendo tratado como deveria, por exemplo, incentivos por parte da empresa, ações educativas proporcionadas pela empresa, grau de satisfação do ambiente físico e principalmente na melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho que onde identifica-se o resultado foi desanimador.

De modo geral inferi-se que o relacionamento com os colegas é o paliativo para a situação de desmotivação e falta de atenção quanto a qualidade de vida no trabalho proporcionada pela empresa.

A interligação existente entre a motivação, qualidade de vida no trabalho e o clima organizacional é visível, pois se percebe, pelos resultados da pesquisa, que um depende do outro para que o desempenho dos funcionários seja positivo não só para eles, mas também para que a empresa agregue esses valores positivos a seus

resultados, o que na realidade é a pretensão final das empresas. Essa sinergia torna o ambiente mais saudável e prazeroso, ou seja, faz com que os colaboradores tenham um empenho maior nas tarefas que estão desenvolvendo, pois vão se sentir lembrados e valorizados e que são realmente funcionários da empresa.

Então os colaboradores que prestam serviço na unidade em estudo, no geral, se sentem desmotivados, pois a empresa não faz com que aconteça essa sinergia, fazendo com que o ambiente de trabalho e essa falta de participação da empresa para com os trabalhadores não seja o ideal para que os mesmos realizem suas atividades com prazer e empenho e gerem melhores resultados.

O que pode ser feito para melhorar esse ambiente, nos fatores abordados, de acordo com as teorias relacionadas, é: melhorar as condições de remuneração, de trabalho, de estrutura e fazer com que o líder/chefe reconsidere suas ações e proporcione uma interação maior com seus subordinados fazendo com que os mesmos se sintam bem recompensados para que possam realizar suas necessidades básicas, de segurança, de estima e realização pessoal, pois a de relacionamento foi visto que já foi ou está sendo realizada. O fato de a empresa trabalhar com terceirização e ganhar uma quantia bem maior do que se paga aos funcionários, faz com que ela possa proporcionar ao final do mês condições melhores de pagamento e de qualidade de vida aos seus funcionários.

REFERÊNCIAS

CARMELLO, Eduardo. Qualidade de vida no trabalho e a saúde. **BOAS PRÁTICAS FARMACÊUTICAS**, 7 de agosto de 2010. Disponível em:

<<http://boaspraticasfarmaceuticas.blogspot.com/2010/08/qualidade-de-vida-no-trabalho-e-saude.html>>. Acesso em: 24 de abril de 2011.

FERRUCCIO, Alice; IBRAHIM, Cesar Mussi. A Origem da Motivação Humana. É Possível Despertar a Motivação das Pessoas no Ambiente de Trabalho?.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 29 de janeiro de 2010.

Disponível em: <<http://www.gn2.ufrj.br/index.php/blog/2-blog/16-a-origem-da-motivacao-humana-e-possivel-despertar-a-motivacao-das-pessoas-no-ambiente-de-trabalho>>. Acesso em: 24 de abril de 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3ª Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1996.

LIMONGI-FRAÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2ª Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2008.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. 4ª Ed. São Paulo: Editora Qualitymark, 2009.

ROBBINS, Stephen P.. **Comportamento Organizacional**. 11ª Ed. São Paulo: Editora Pearson, 2009.

SARDINHA, Vinícius Henrique. A Origem da Motivação. **ADMINISTRADORES**, 7 de setembro de 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-origem-da-motivacao/47915/>>. Acesso em: 23 de abril de 2011.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Origem, evolução e perspectivas. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em: 23 de abril de 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 3ª Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2000.

ANEXOS

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Caro colaborador,

Estamos realizando uma pesquisa com o objetivo de conhecer o nível de satisfação e motivação dos funcionários da Probank, que prestam de serviço para o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte. Para tanto, gostaríamos de contar com sua colaboração respondendo as questões abaixo. Desde já agradecemos.

I – PERFIL DO FUNCIONÁRIO

1-Sexo

☐ feminino ☐ Masculino

2-Faixa Etária

☐ Abaixo de 25 anos ☐ De 31 a 35 anos ☐ De 41 a 45
☐ De 25 a 30 anos ☐ De 36 a 40 anos ☐ Acima de 45 anos

3-Estado Civil

☐ Casado (a) ☐ Divorciado (a) ☐ Viúvo (a)
☐ Solteiro (a) ☐ Separado (a) ☐ Outro

4-Renda Familiar (em Salários Mínimos)

☐ Menos de 1SM ☐ De 3 a 4 SM ☐ De 7 a 8 SM
☐ De 1 a 2 SM ☐ De 5 a 6 SM ☐ Acima de 8 SM

5- Escolaridade

☐ 1º grau completo ☐ 2º grau completo ☐ 3º grau completo
☐ 1º grau incompleto ☐ 2º grau incompleto ☐ 3º grau incompleto
☐ Pós-graduado

II – DADOS AVALIATIVOS

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho. **Indique o quanto você se sente motivado ou desmotivado com cada um deles.** Nos parênteses que antecedem cada frase, anote o número (de **1 a 5**), que melhor representa sua resposta.

- 1** Muito desmotivado
- 2** Desmotivado
- 3** Indiferente
- 4** Motivado
- 5** Muito motivado

- 1. () Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho
- 2. () Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor
- 3. () Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho
- 4. () Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim
- 5. () Com o grau de interesse que minhas tarefas despertam
- 6. () Com o meu salário comparado com minha capacidade profissional
- 7. () Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho
- 8. () Com o meu salário comparado ao custo de vida
- 9. () Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que eu faço
- 10. () Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho
- 11. () Com a quantia em dinheiro que recebo no final do mês
- 12. () Com a quantidade de amigos que tenho entre meus colegas de trabalho
- 13. () Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho
- 14. () Com o entendimento entre eu e o meu chefe
- 15. () Com o meu salário comparado com o esforços no trabalho
- 16. () Com a maneira como o meu chefe trata-me
- 17. () Com a variedade de tarefas que realizo
- 18. () Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho
- 19. () Com a capacidade profissional do meu chefe

III – DADOS AVALIATIVOS SOBRE QUALIDADE DE VIDA

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos da qualidade de vida no trabalho. **Responda de acordo com o seu grau de satisfação ou insatisfação obtida ao longo do período de trabalho na empresa.**

1- Frequência da utilização da área do campo de futebol:

- ☐ Sim
- ☐ Não

2- Incentivos a atividades fora do ambiente profissional:

- ☐ Jamais
- ☐ Raramente
- ☐ Ocasionalmente
- ☐ Frequentemente
- ☐ Muito frequentemente

3- Grau de satisfação referente à ações educativas:

- ☐ Totalmente insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente satisfeito

4- Grau de satisfação quanto ao ambiente físico:

- ☐ Totalmente insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente satisfeito

5- Grau de satisfação referente ao trabalho em equipe:

- ☐ Totalmente insatisfeito
- ☐ Insatisfeito
- ☐ Indiferente
- ☐ Satisfeito
- ☐ Totalmente satisfeito

6- Desenvolvimento de atividades estressantes:

- ☐ Sim
- ☐ Não

7- Perspectivas de carreira:

- ☐ Totalmente insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Indiferente
☐ Satisfeito
☐ Totalmente satisfeito

8- Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho:

- ☐ Péssimo
☐ Ruim
☐ Médio
☐ Bom
☐ Excelente

9- Tempo de serviço na empresa

- ☐ Menos de 6 meses ☐ De 6 à 12 meses ☐ De 12 à 18 meses
☐ De 18 à 24 meses ☐ Mais de 24 meses

10- Tipo de trabalho

- ☐ Leve ☐ Pouco pesado ☐ Pesado

11- Horas trabalhadas por dia (na empresa):

- ☐ Menos de 6 horas ☐ De 6 à 8 horas ☐ De 8 à 10 horas
☐ Mais de 10 horas

12- Costuma levar trabalho desta empresa para casa?

- ☐ Sim ☐ Não

13- Tira férias todo ano?

- ☐ Sim ☐ Não

14- Suas últimas férias foram há?

- ☐ Menos de 1 ano ☐ De 1 à 3 anos ☐ Mais de 3 anos

15- Duração das férias:

- ☐ Menos de 10 dias ☐ De 10 à 20 dias ☐ Mais de 20 dias

16- Você aproveita suas férias para descansar?

- ☐ Sim ☐ Não

Se sim, o que faz? _____