

A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Marlúcia dos Santos Viana Martins¹

Keila Mara de Oliveira Farias²

Karla Kellem de Lima³

Elaine Nicolodi⁴

RESUMO

Este artigo é um estudo sobre a importância da motivação bem como a sua influência para o ambiente de trabalho. Nesse sentido foi realizada uma pesquisa bibliográfica para o levantamento das concepções e aspectos históricos da motivação, as principais teorias, e também foi desenvolvida uma pesquisa de campo na empresa Transrefer, com o objetivo de enfatizar a importância da motivação para o desempenho dos colaboradores nas organizações. Ao concluir esta pesquisa percebe-se que a motivação é o combustível fundamental que impulsiona o desempenho das pessoas, tanto na vida pessoal como na vida profissional, pois, além da auto-estima e satisfação do indivíduo, ela estimula as pessoas a desempenharem qualquer atividade da melhor forma possível.

Palavras chave: motivação, comportamento humano, qualidade, organização.

¹ Especialista em Gestão de Pessoas e Coaching pela Faculdade Araguaia. E-mail: marlucia_viana@hotmail.com

² Docente na Faculdade Araguaia. Mestre em Psicologia pela PUC-GO. Especialista em Gestão da Qualidade em Serviços e Recursos Humanos e Administradora. E-mail: farias_kmo@yahoo.com.br

³ Mestra em Desenvolvimento e Planejamento Territorial pela PUC-GO. Especialista em Educação Ambiental, Docência Universitária e Gestão de Pessoas por Competências e Coaching. Administradora e Pedagoga. E-mail: karlakellem@globo.com.

⁴ Doutora em Educação pela Universidade Federal de Goiás, Mestre em Educação pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás e membro da secretaria de Educação do Estado de Goiás.

INTRODUÇÃO

Atualmente as pessoas vivem em um mundo cada vez mais competitivo e passando por muitas mudanças, e a valorização do capital humano tornou-se fundamental e necessária para as organizações. Diante das grandes transformações sofridas pelo mercado de trabalho, as organizações estão sendo cobradas para que acompanhem tais mudanças. Com isso, percebemos a importância da motivação e de seu incentivo dentro das organizações.

A motivação é uma força individual, e que impulsiona as pessoas pela busca de seus ideais. Para Juliatto (2013, p. 120) “a motivação é a força interior que nos impulsiona a realizar algo”. Com isso, entender melhor sobre os fatores motivacionais tem se tornado cada dia mais importante para as empresas, pois a motivação é o principal combustível para a produtividade dos colaboradores nas organizações.

A motivação afeta diretamente na qualidade do trabalho e o desempenho dos colaboradores dentro da organização. Manter e estimular a motivação dos colaboradores é fundamental, tanto para o desempenho pessoal de cada funcionário, como também para o trabalho em equipe. A organização deve promover meios para que os fatores motivacionais estejam presentes no dia a dia dos colaboradores.

A escolha deste tema surgiu no decorrer das discussões sobre a temática em sala de aula, e também a partir de leituras de livros que discutem sobre este assunto. Este artigo tem como objetivo enfatizar a importância da motivação para o desempenho dos colaboradores nas organizações, e esclarecer a pergunta que tornou esse tema interessante para a pesquisa. Qual a importância da motivação para o desempenho e qualidades dos serviços prestados dentro das organizações?

O comportamento humano é motivado pelo anseio de atingir seus objetivos e a busca pela satisfação de suas necessidades, tanto na vida pessoal, como na vida profissional e as organizações nos dias atuais precisam articular ações e atitudes que estimulem os fatores motivacionais, buscando a construção de um ambiente de trabalho mais saudável e que possa de fato manter e estimular a motivação no trabalho.

Motivação: Conceitos e Aspectos Históricos

A palavra motivação deriva do latim *motivus*, “*moveres*” que significa mover. A motivação pode ser compreendida como uma força que estimula e impulsiona as pessoas a agirem, pela busca de suas necessidades. E as motivações são geradas de formas distintas em

cada indivíduo. “A palavra motivação (deriva do latim *motivus, movere*, que significa mover) indica o processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano. O comportamento humano sempre é motivado” (MAXIMIANO, 2000, p. 347).

O conceito de motivação é analisado e utilizado em diversos sentidos. De acordo com Lopes (1980), citado por Leite; Armelin; Oliveira (2013, p. 45), “motivação é uma força que leva o ser humano ao movimento, ou seja, um impulso que vem do interior de cada pessoa. É uma mistura entre razão e emoção que se concentra para alcançar algo, atingir seus objetivos, finalizar um trabalho”.

[...] de modo geral, motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico. Esse impulso à ação pode ser provocado por um estímulo externo (provindo do ambiente) e pode também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo (CHIAVENATO, 2008, p. 63).

Para Chiavenato (2008, p. 64) “as pessoas são diferentes no que tange à motivação: as necessidades variam de indivíduo para indivíduo, produzindo diferentes padrões de comportamento”. Nesse mesmo sentido Silverstein (2009, p. 15) afirmar que “motivação é algo muito pessoal”. A motivação é uma força individual, que impulsiona cada pessoa a buscar seus objetivos. Essa força é traduzida a partir do comportamento, e dos impulsos que fazem com que as pessoas busquem pela satisfação de suas necessidades e anseios.

O comportamento do indivíduo influencia diretamente sua motivação. Existem três aspectos que explicam o comportamento humano. O comportamento é causado por estímulos internos e externos. O comportamento é motivado, ou seja, há uma finalidade em todo comportamento humano. E o comportamento é orientado por objetivos (CHIAVENATO, 2008, p. 64).

Outro aspecto que deve ser destacado é que a motivação é provocada no indivíduo, tendo em vista, suas necessidades, seus objetivos. Estimulando-o a busca pela satisfação de suas necessidades. Para Chiavenato (2008) o ciclo motivacional começa com o surgimento de uma necessidade.

No campo da administração, as teorias sobre motivação buscam esclarecer a importância do comportamento do colaborador e sua influência para o desempenho de suas atividades dentro das organizações. Busca compreender também, o que motiva o colaborador,

e como manter este colaborador motivado, tendo em vista, que o desempenho depende da motivação.

Motivação para o trabalho é uma expressão que indica um estado psicológico de disposição ou vontade de perseguir uma meta ou realizar uma tarefa. Dizer que uma pessoa está motivada para o trabalho significa dizer que essa pessoa apresenta disposição favorável ou positiva para realizar o trabalho (MAXIMIANO, 2000, p. 347).

Para o autor existem dois fatores que influenciam diretamente o desempenho das pessoas nas organizações. Os motivos internos são aqueles que surgem nas necessidades, anseios e desejos das próprias pessoas, impulsionando-as a realizarem suas atividades. E os motivos externos são aqueles criados pelas situações vividas pelas pessoas no ambiente em que se integram.

Historicamente, os estudos sobre o comportamento humano ganharam mais força, com o avanço das tecnologias e as mudanças na economia global. Antigamente o capital humano não era visto dentro das organizações como eixo principal para o desempenho e desenvolvimento destas. Com tais mudanças, surgiu a necessidade de estudar a importância das relações humanas e do capital humano dentro das organizações e suas consequências para o seu desenvolvimento.

As organizações dependem de pessoas para dirigi-las e controlá-las e para fazê-las operar e funcionar. Não há organização sem pessoas. Toda organização é constituída de pessoas e delas depende para o seu sucesso e continuidade (CHIAVENATO, 2008, p. 59).

O século XX, com a Revolução Industrial trouxe grandes mudanças e transformações para as organizações, sua administração e principalmente a gestão de pessoas. Até então os recursos humanos eram considerados recursos de produção, ou seja, as pessoas tinham apenas que produzir (as pessoas eram consideradas máquinas). Com estas transformações, as organizações começaram a perceber a importância dos recursos humanos para as organizações, passando a ter uma preocupação maior com seus colaboradores, seu comportamento e seu nível de motivação, e principalmente com o que o motiva a desenvolver suas atividades da melhor forma possível.

[...] Se as organizações são diferentes entre si, o mesmo ocorre com as pessoas. As diferenças individuais fazem com que cada pessoa tenha suas próprias características de personalidade, suas aspirações, seus valores, suas atitudes,

suas motivações, suas aptidões etc. Cada pessoa é um fenômeno multidimensional sujeito às influências de uma enormidade de variáveis (CHIAVENATO, 2008, p. 61).

A partir do processo histórico, pode-se definir que, os recursos humanos, a motivação e o comportamento humano sofreram inúmeras mudanças, e conseqüentemente tais mudanças contribuíram para a evolução e melhoria da gestão nas organizações. Surgi então, à necessidade de organização e uma melhor condução dos recursos humanos para o melhor desenvolvimento das empresas.

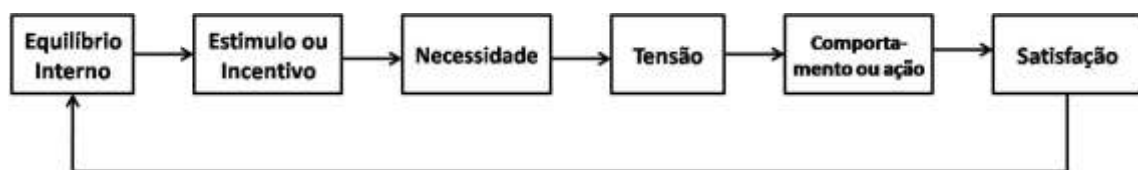
Principais Teorias Motivacionais

Conforme Maximiano (2008) a primeira explicação importante sobre a motivação é representada pelas teorias das necessidades. As pessoas agem, nas maiorias das situações impulsionadas pelas suas necessidades, carências e em busca da satisfação de seus anseios.

Para Chiavenato (2008), a motivação se inicia com o Ciclo Motivacional, através do surgimento de uma necessidade, causando insatisfação, desequilíbrio. À medida que surge uma necessidade, o individuo passa a buscar a satisfação dessa necessidade. É possível perceber então, a mudança de comportamento do individuo a fim de obter e buscar seus objetivos.

A figura 01 apresenta as etapas do Ciclo Motivacional, bem como a satisfação da necessidade, descrito por Chiavenato.

Figura 01: Etapas do ciclo motivacional envolvendo a satisfação da necessidade



Fonte: Chiavenato (2008, p. 65)

A partir da análise do ciclo criado por Chiavenato, podemos inferir que, o ciclo se inicia com a manifestação de uma necessidade, que causa desconforto ao individuo, impulsiona-o a busca pela satisfação desta necessidade. A tensão é traduzida pelo comportamento, e o modo de agir que o individuo impõe na busca pela satisfação da necessidade. Alcançada a satisfação da necessidade, o individuo volta ao seu equilíbrio normal até que outra necessidade se manifeste iniciando o ciclo novamente.

Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow

A teoria motivacional mais conhecida é a de Maslow, e baseia-se na hierarquia das necessidades humanas. Para Maslow, as necessidades humanas estão diretamente ligadas ao comportamento humano que influencia o modo de agir do indivíduo diante das diversas situações impostas pelo ambiente em que está inserido. Maslow ilustra essa hierarquia através de uma pirâmide (CHIAVENATO, 2008, p. 67).

Figura 2: Hierarquia das necessidades humanas segundo Maslow.



Fonte: Chiavenato (2008, p. 67)

Segundo Maslow, as necessidades humanas estão divididas em cinco fatores fundamentais: Necessidades fisiológicas, que são as necessidades inatas, ou seja, as necessidades básicas e biológicas ex: fome, sede. Necessidades de segurança tratam-se da busca de proteção dos perigos do ambiente em que vive ex: consciência dos perigos e riscos. Necessidades sociais são as necessidades de interação com as outras pessoas ex: relacionamento com outros indivíduos, amizades. Necessidades de estima são as necessidades relacionadas com a maneira pelo qual cada pessoa se avalia e se vê ex: reconhecimento social, status. Necessidades de auto-realização são necessidades que partem do princípio de que as pessoas estão em desenvolvimento contínuo, superando desafios ex: crescimento pessoal, sucesso pessoal etc. (MAXIMIANO, 2000, p. 351).

Teoria dos dois fatores de Herzberg

Herzberg alicerça sua teoria no ambiente externo e no trabalho do indivíduo. E que a motivação para trabalhar depende de dois fatores:

- Fatores motivacionais (satisfação no cargo) estão diretamente ligados ao conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que o indivíduo executa, e aos deveres relacionados à sua função dentro das organizações. Os fatores motivacionais estão relacionados aos sentimentos de crescimento individual, de reconhecimento profissional e as necessidades de auto-realização.
- Fatores higiênicos (insatisfação no cargo) referem-se às condições que rodeiam a pessoa enquanto trabalha, tendo em vista, as condições físicas e o ambiente de trabalho (CHIAVENATO, 2008, p. 69-70).

A partir da teoria de dois fatores criada por Herzberg, pode-se analisar que não basta oferecer fatores de higiene para ter pessoas motivadas dentro das organizações. É necessário ir além dessa observação e oferecer aos colaboradores as oportunidades para que cheguem aos objetivos de satisfação pessoal e profissional.

O modelo contingencial de motivação de Vroom

A teoria da motivação de Vroom enfatiza a importância da motivação para produzir, e reconhece as diferenças individuais. Para Vroom, existem três fatores que determinam em cada pessoa a motivação para produzir: Objetivos individuais, a relação que o indivíduo percebe entre produtividade e alcance de seus objetivos individuais, capacidade de o indivíduo influenciar seu próprio nível de produtividade (CHIAVENATO, 2008, p.70-71).

Teoria da expectativa

Esta teoria foi defendida por Lewler III, que enfatiza a importância do salário como potência motivacional. Porém alguns aspectos devem ser ressaltados, as pessoas desejam dinheiro porque este lhes permite satisfação de necessidades fisiológicas e de segurança, condições a satisfação das necessidades sociais, de estima e de auto-realização. Deve ser destacado também que, o dinheiro é um meio ao um fim, tendo em vista que, quanto maior for o desempenho melhor será o resultado financeiro (CHIAVENATO, 2008, p. 74).

Clima Organizacional

O clima organizacional está diretamente ligado a motivação dos colaboradores, pois se trata do ambiente interno entre os membros da organização. Dependendo de como está o nível

de motivação dos membros da organização, isso reflete no clima organizacional, bem como, no comportamento dos colaboradores diante das situações impostas pelas suas atividades.

O clima organizacional refere-se ao ambiente interno existente entre os membros da organização e está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. O termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, isto é, aos aspectos da organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação nos participantes (CHIAVENTO, 2008, p. 75).

O clima organizacional é uma questão fundamental a ser analisada nas organizações pelos gestores, principalmente porque este implica o desempenho dos colaboradores, a satisfação das necessidades, seja ela pessoal ou profissional. É importante ressaltar também, que o cliente organizacional, pode influenciar positivamente ou negativamente os colaboradores. Por isto, se faz necessário, uma gestão organizada e preocupada com o nível de motivação de cada funcionário.

Cultura Organizacional

A cultura organizacional é a identidade de uma organização, e uma característica que a diferencia das demais. A cultura organizacional são os valores e normas que influenciam no clima da organização, e principalmente o comportamento de seus colaboradores, no dia a dia da organização, e direciona as atitudes dos colaboradores diante das situações que enfrentará.

A cultura organizacional ou cultura corporativa é o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas que é compartilhado por todos os membros de uma organização. Refere-se ao sistema de significados compartilhados por todos os membros e que distingue uma organização das demais. Constitui o modo institucionalizado de pensar e agir que existe em uma organização (CHIAVENATO, 2014, p. 154).

É fundamental frisar que, cada organização mantém sua própria cultura e a transmite a seus colaboradores, com o objetivo de orientar e direcionar o comportamento e ações destes dentro da organização, visando atingir o objetivo da organização. A cultura organizacional pode influenciar positivamente e negativamente o desempenho da organização, visto isso, é necessário que os gestores percebam como a cultura está influenciando os colaboradores e alertem os diretores, para que tomem medidas que gerem mudanças e melhorias para a organização.

Atualmente percebe-se que as organizações adotam culturas flexíveis, com o objetivo de acolher as diferenças sociais e culturais trazidas pelos seus colaboradores de seus ambientes externos da organização. Tais mudanças tornam também, os colaboradores, mais flexíveis, pois se tornam capazes de se adaptarem as diversas culturas organizacionais que possam a vim integrar.

A importância da liderança para a motivação

A liderança é fundamental e necessária em todas as organizações, independente de seu seguimento. Para tanto, é fundamental que a gestão da empresa, seja desenvolvida de forma sólida e transparente junto aos colaboradores da organização. Cabe a gestão a estruturação organizacional, a partir do planejamento das ações que serão executadas, relações com os colaboradores, delegação de funções. Segundo Maximiano (2000, p. 388) [...] “liderança é a realização de uma meta por meio da direção de colaboradores humanos”.

Observa-se que os gestores e líderes, estão cada dia mais valorizando seus colaboradores. É necessário que estes sejam preparados e competentes, para identificar os fatores que estimulam e mantêm seus colaboradores motivados e comprometidos com suas funções, bem como com o desenvolvimento da organização com um todo.

A liderança consiste em líderes que induzem seus seguidores a realizar certos objetivos que representam os valores e as motivações – desejos e necessidades, aspirações e expectativas – tanto dos líderes como dos seguidores. A genialidade da liderança está na forma como os líderes enxergam e trabalham os valores e motivações tanto seus quanto de seus seguidores (MAXIMIANO, 2000, p. 388).

O papel de líder tornou-se fundamental nos dias atuais dentro das organizações, tendo em vista que, além de delegar funções e atividades, os líderes devem ter um relacionamento harmonioso e de respeito com seus liderados. Reforçando a ideia de que para o bom desenvolvimento da empresa é necessário o trabalho em equipe, onde todos devem cooperar para atingir os objetivos da organização.

METODOLOGIA

Na presente pesquisa, foram utilizadas pesquisas bibliográficas para conceitos e teorias sobre a motivação. E pesquisa de campo, com aplicação de questionário e análise destes na empresa Transrefer Transporte e Logística Ltda, o que a classifica como pesquisa exploratória.

O presente estudo foi realizado na empresa Transrefer Transporte e Logística Ltda, com o objetivo de analisar o nível de motivação e satisfação dos colaboradores, em específico do departamento comercial. Busca também explicar e esclarecer os problemas proposto nesta pesquisa. A coleta de dados foi realizada com a aplicação de um questionário, com 30 funcionários que trabalham nesta organização em diversos setores.

Com a aplicação do questionário na empresa, busca-se analisar o funcionamento das atividades no departamento comercial, os aspectos negativos que provocam a desmotivação dos colaboradores. Espera-se também, que esta pesquisa possa auxiliar a organização a criar condições para que seus colaboradores desempenhem suas funções da melhor forma possível.

Histórico da Organização

A Transrefer Transportes e Logística Ltda. Foi fundada em 1º de Abril de 1985, na cidade de Contagem no estado de Minas Gerais, e possui quatro filiais, no Espírito Santo, Goiânia, São Paulo e Rio de Janeiro. A Transrefer é um empreendimento comercial de prestação de serviços fundada pela inspiração de seus dirigentes, que alicerçados nas suas respectivas qualificações e experiências profissionais, vislumbraram uma oportunidade para incorporar-se ao mercado de Transporte Rodoviário de Carga, oferecendo nesse segmento, um trabalho voltado especialmente para a pontualidade e segurança, que em última análise, em transporte é o ponto alto da eficácia e da qualidade tão almejada pelas empresas contratantes.

Os profissionais que integram o quadro da Transrefer são possuidores de notória experiência no ramo, o que é comprovada pela ascensão sempre contínua na prestação de serviços a que se propôs, mantendo um atendimento personalizado aos seus clientes, que são empresas do mais elevado conceito comercial.

Os serviços são prestados em veículos da frota própria e com os veículos agregados. São considerados veículos agregados aqueles pertencentes a terceiros vinculados à Transrefer, a qual se responsabiliza pela qualidade do atendimento. Todos os veículos da frota e os agregados estão cobertos por seguro total.

A Transrefer é uma empresa familiar, e assim percebe-se que, a uma grande dificuldade em dar autonomia a seus colaboradores, principalmente no departamento comercial (negociações com clientes, fechamento de preços). Com isto, notamos a dificuldade encontrada pelos colaboradores, no que diz respeito, a tomadas de decisões e autonomia para a solução de problemas corriqueiros.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com relação ao perfil dos funcionários que responderam o questionário, correspondem 28 colaboradores do sexo masculino e 02 do sexo feminino, com faixa etária de 22 aos 47 anos. Com relação aos cargos, são ajudantes de carga e descarga, assistente de logística, auxiliar administrativo, conferentes, supervisor operacional, gerente comercial e assessor comercial. E ainda sobre o perfil, percebemos que, a maior parte dos funcionários possui somente o Ensino Médio, e também que a rotatividade de funcionários é pouca.

Em relação às questões que envolvem as relações de trabalho, podemos analisar que os funcionários têm um relacionamento positivo e favorável para o bom desempenho das atividades destinadas a cada função. E com relação à posição profissional os funcionários também foram positivos e responderam que se sentem realizados com o trabalho que executam, porém estão sempre em busca de melhorar sua posição profissional.

Foi questionado também aos funcionários sobre o investimento da empresa em treinamentos, e pelas respostas percebe-se que estes consideram pouco satisfatório o investimento. Com isto, é necessário que a empresa continue e aumente os investimentos na qualificação de seus funcionários, buscando aumentar a qualidade e a competência destes em suas funções. É importante enfatizar também, a posição dos funcionários sobre as oportunidades de promoções para mudanças de cargos. 20 funcionários responderam que se sentem satisfeitos com as oportunidades que a empresa oferece já os demais responderam que não se sentem satisfeitos e não conseguem identificar as oportunidades oferecidas pela empresa. Nesta questão é fundamental ressaltar que, muitas vezes a empresa oferece oportunidades, mas o funcionário não consegue identificá-las e até mesmo correr atrás de se qualificar e estar preparado para quando as oportunidades surgirem.

Outro ponto importante que foi analisado por meio deste questionário é a questão sobre o nível de autonomia, e o reconhecimento pelos seus superiores. Percebe-se então que, os funcionários não estão satisfeitos. A partir dos estudos bibliográficos feitos para a composição

deste trabalho, inferimos que a autonomia e o reconhecimento são fundamentais ao colaborador, pois é dada ao funcionário a responsabilidade de tomar decisões e atitudes diante dos problemas cotidianos e desempenhem suas atividades com qualidade e competência. Chiavenato (2014, p. 183) afirma que, “Quanto maior a autonomia, maior a extensão de tempo em que o ocupante deixa de receber supervisão direta e maior a auto-administração do próprio trabalho”.

A teoria de Maslow se identifica muito com a realidade da empresa pesquisada, pois além das necessidades financeiras, os colaboradores necessitam de reconhecimento pessoal e profissional para manterem sua auto estima elevada, bem como sua satisfação profissional e pessoal. Conforme Gil (2014, p. 206) “A teoria de Maslow é particularmente importante no ambiente de trabalho, porque ressalta que as pessoas não necessitam apenas de recompensas financeiras, mas também de respeito e atenção dos outros”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a motivação como uma força propulsora, que faz as pessoas agirem na busca de satisfazer suas necessidades. Ressalta-se então, que a motivação é um instrumento fundamental e necessário dentro das organizações. Visto isso, se faz necessário que os administradores e gestores devem planejar e diagnosticar os fatores a serem melhorados. Buscar através de pesquisas, compreender as reais necessidades de seus colaboradores.

Atualmente nota-se que as organizações são movidas pela competitividade do mercado, e necessitam compreender melhor seus colaboradores, os motivos e fatores que influenciam o seu desempenho. Perceber que além da qualidade final de seus produtos e serviços, é necessário investir e valorizar o capital humano. Pois o sucesso de uma organização depende cada dia mais, do comprometimento e competência de seus colaboradores.

A liderança tem um papel fundamental dentro das organizações. O líder deve possibilitar a participação de seus colaboradores nas tomadas de decisões pertinentes as suas funções. É preciso que toda a equipe organizacional seja consciente de seu papel, e de sua responsabilidade dentro da organização, pois é necessário criar um ambiente motivador, que estimule os colaboradores a desempenhar suas funções com qualidade e competência.

Com relação à pesquisa na empresa, foi possível identificar que, a empresa tem um ambiente de trabalho bastante elogiado, e caracterizado como um ambiente positivo para seus

funcionários, porém tem alguns fatores que devem ser analisados e melhorados, visando o crescimento da empresa bem como o crescimento de seus profissionais.

O propósito desta pesquisa foi analisar os fatores motivacionais da empresa, e as estratégias que a empresa utiliza para melhorar o desempenho de cada colaborador. Com relação às atitudes que precisam ser melhoradas por parte da empresa percebe-se que, a empresa necessita oferecer mais treinamentos, cursos de aperfeiçoamento, autonomia, tendo em vista que, é essencial incentivar os colaboradores a partir dos aspectos negativos ressaltados por estes no questionário, para que trabalhem motivados a desempenhar suas funções da melhor forma possível.

Os objetivos propostos nesta pesquisa foram alcançados, porém é essencial ressaltar que, essa temática é muito mais complexa e vasta. A empresa pesquisada foi bastante solícita e verdadeira para com as informações cedidas. Contudo, este trabalho não pretende esgotar as pesquisas sobre esta temática, mas servir de norte para novos estudos, servindo também como instrumento de reflexão, além de despertar o interesse de outras pessoas por este tema, que é essencial em todas as organizações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**: o capital humano nas organizações. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2014.
- JULIATTO, Clemente Ivo. **De professor para professor**: falando de educação. Curitiba: Champagnat; PUC - RN, 2013.
- LEITE, Everton José de Jesus. ARMELIN, Marco Antônio. OLIVEIRA, Murilo Kerche de. Motivação no ambiente organizacional: o caso de uma empresa do setor sucroalcooleiro, Capivari: **Revista Conteúdo**, 2013. <http://www.conteudo.org.br/index.php/conteudo/article/view/93/86>. Acesso em: 02 de set. 2016.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SILVERSTEIN, Barry. **Motivação**: desperte o que há de melhor em sua equipe. Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2009. (Coleção Gestão Inteligente).

Recebido em 29 de junho de 2015.

Aprovado em 20 de julho de 2015.