

**FACER- FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA  
ADMINISTRAÇÃO COM HABILITAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE  
EMPRESAS**

**DALILA PEREIRA DE LIMA**

**A CONTRIBUIÇÃO DOS FATORES MOTIVACIONAIS PARA  
A MELHORIA DO DESEMPENHO DO TRABALHO NA CRV,  
EM CARMO DO RIO VERDE**

**RUBIATABA-GO**

**2007**

**FACER- FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA  
ADMINISTRAÇÃO COM HABILITAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE  
EMPRESAS**

**DALILA PEREIRA DE LIMA**

**A CONTRIBUIÇÃO DOS FATORES MOTIVACIONAIS PARA  
A MELHORIA DO DESEMPENHO DO TRABALHO NA CRV,  
EM CARMO DO RIO VERDE**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba – FACER como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração com Habilitação em Empresas. Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Fernanda Regina Nascimento

RUBIATABA - GO

2007

**DALILA PEREIRA DE LIMA**

**A CONTRIBUIÇÃO DOS FATORES MOTIVACIONAIS PARA  
A MELHORIA DO DESEMPENHO DO TRABALHO NA CRV,  
EM CARMO DO RIO VERDE**

**COMISSÃO JULGADORA  
MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE GRADUADO PELA  
FACULDADE E CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA**

RESULTADO: \_\_\_\_\_

Orientador(a) \_\_\_\_\_

Professora. Fernanda Regina Nascimento, Dra.

1º Examinador \_\_\_\_\_

Professor. Enoc Barros da Silva

2º Examinador \_\_\_\_\_

Professor. Marco Antônio de Carvalho

**Rubiataba, 14 de Dezembro de 2007.**

## DEDICATÓRIA

*Dedico primeiramente a Deus que me deu força para concluir esse curso, que se fez presente em todos os momentos difíceis, onde passo a passo, pude sentir a tua mão na minha vida, transmitindo-me a segurança necessária para enfrentar meu caminho a seguir.*

*Com profunda gratidão aos meus pais Celso Pereira Filho e Maria Aparecida de Lima Pereira que, quando a jornada parecia árdua e difícil o desânimo tentou-se apossar, percebi suas faces preocupadas no decorrer destes anos, suas orações o apoio incondicional para dar-me o melhor.*

*Aos colegas, com os quais convivi por muitas horas, compartilhando experiências, alcançando novas aprendizagens. Que a amizade que cultivamos a distancia não separe!*

## **AGRADECIMENTO**

Agradeço a Deus que é o nosso pai supremo em quem acredito e tenho muita fé, pois em Ele não conseguiria ter alcançado esse objetivo em minha vida, aos meus pais pela oportunidade de estar aqui, agradeço também a minha família pelo apoio a Professora e Doutora Fernanda Nascimento, por ter me orientado para o alcance dos objetivos do mesmo e por me mostrar o rumo certo.

## RESUMO

Tendo em vista a influência que a motivação exerce, em toda a organização, é fundamental que haja espaço para discussões e questionamentos acerca das reais atribuições e impactos que o gestor deve estimular. O presente trabalho teve por objetivo fazer um levantamento da motivação dos funcionários na CRV, no que se refere ao desempenho do trabalho, uma vez que esta possui relação direta com a excelência nos produtos e serviços oferecidos pela empresa. A análise e a interpretação dos resultados apontaram o fator “trabalho em si”, seguido pelo “progresso”, como as principais causas pela satisfação no trabalho e que o “salário” seguido pela “participação” são os fatores que mais contribuem para a satisfação dos funcionários.

**Palavra chave:** Motivação Satisfação Incentivo.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo dos entrevistados.....	26
Gráfico 2: Faixa Etária .....	27
Gráfico 3: Grau de Instrução .....	27
Gráfico 4: Estado Civil.....	28
Gráfico 5: Renda Familiar.....	28
Gráfico 6: Salário Recebido.....	29
Gráfico 7: Tempo de Serviço na Empresa.....	29
Gráfico 8: Desempenho do trabalho como rotina .....	30
Gráfico 9: Hora Extra Realizada.....	30
Gráfico 10: Reuniões .....	31
Gráfico 11: Abertura da empresa para ouvir seus funcionários.....	31
Gráfico 12:A empresa e o treinamento de seus funcionários.....	32
Gráfico 13: Incentivos dados pela Empresa.....	32
Gráfico 14: Diálogo x desempenho da empresa.....	33
Gráfico 15: Elogio com serviço prestado .....	33
Gráfico 16: Instalação da Empresa.....	34
Gráfico 17: A empresa oferece programas de benefícios sociais aos seus funcionários.....	34
Gráfico 18: A empresa faz avaliação de desempenho periodicamente?.....	35
Gráfico 19: Comunicação .....	36
Gráfico 20: Gestão da Empresa.....	36
Gráfico 21: Motivação da Equipe.....	37
Gráfico 22: Motivação x Qualidade do serviço.....	37
Gráfico 23: Gosta do que faz.....	38

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	09
<b>2.</b>	<b>PROBLEMÁTICA.....</b>	10
<b>3.</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	11
	Geral.....	11
	Específico.....	11
<b>4.</b>	<b>JUSTIFICATIVA.....</b>	12
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAL TEORICO.....</b>	13
	Motivação.....	13
	Motivação Humana.....	13
	Principais Estudos de Maslow.....	15
	Hierarquia das Necessidades de Maslow.....	15
	Teoria dos dois Fatores de Herzberg.....	17
	Teoria X E Teoria Y.....	18
	A Importância da Motivação nas Organizações.....	19
<b>6.</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	22
	Local da pesquisa.....	22
	Tipo de pesquisa.....	22
	Método de Pesquisa.....	23
	Estudo de Caso.....	23
	Coleta de Dados.....	24
	Análise dos Dados.....	25
<b>7.</b>	<b>RESULTADO E DISCUSSÃO.....</b>	
<b>8.</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	39
<b>9.</b>	<b>SUGESTÕES.....</b>	40
<b>10.</b>	<b>REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA.....</b>	41
	<b>ANEXOS</b>	

## INTRODUÇÃO

O Presente projeto foi realizado na Empresa CRV INDÚSTRIAL LTDA de Carmo do Rio Verde /GO. A qual está localizada na fazenda boa vista km 2,5 zona urbana.

Vivemos num mundo globalizado, onde a concorrência é acirrada por pessoas equilibradas e competentes. As Empresas exigem indivíduos preparados para desempenhar diversas atividades, as quais, muitas vezes, nem sempre são agradáveis. Por isso, a motivação no trabalho é fator importante e varia de pessoa para pessoa.

Motivação é uma área complexa e difícil. É um relacionamento de sistema entre muitas variáveis dentro e fora da organização e, por isso, não podemos esperar ter respostas rápidas e fáceis quanto aos problemas motivacionais.

Existem numerosas idéias a respeito de motivação, e se acham em disputa, como por exemplo: as pessoas assumindo diferentes pontos de vista. Mas como pode-se observar existem algumas orientações básicas úteis para melhorar a motivação.

A motivação é uma tarefa árdua, pois requer muitos conhecimentos dos administradores de comportamentos, estilo de vida e aspirações dos colaboradores, não há dúvida que um dos fatores principais dos desafios nas organizações do futuro é melhorar o desempenho dos colaboradores e sua satisfação no trabalho.

Portanto, nota-se, que as pessoas são diferentes no que diz respeito a motivação. As necessidades variam, o que reflete no comportamento individual, social e na capacidade para se atingir determinados objetivos.

Apesar disso o processo do qual eles resultam, são praticamente os mesmos para todas as pessoas.

## **1 PROBLEMÁTICA**

Ainda hoje muitos acreditam que o departamento de recursos humanos não influencia a organização, mas estudos comprovam que realmente este Departamento é muito importante. A desmotivação pode surgir no grupo todo ou somente num indivíduo assim sua imagem acaba relacionada a incompetência ou a irresponsabilidade e sua desmotivação tende a ser atribuída a características negativas. O problema maior é quando o grupo todo está desmotivado, nesse caso a tendência é concentrar esforços para mudar a situação, introduzindo vantagens e compensar no intuito de gerar uma espécie de energia competitiva capaz de vencer o desânimo e achar a melhor solução para o indivíduo aos poucos resolver esse problema que surge com frequência. Nesse sentido questiona-se o que deve ser feito para motivar o grupo de funcionários dentro da organização?

## **2 OBJETIVOS**

### **Geral**

Fazer um levantamento a respeito a motivação atual dos funcionários na CRV, no que se refere ao desempenho do trabalho, uma vez que esta possui relação direta com a excelência nos produtos e serviços pela empresa.

### **Específicos**

- Identificar o perfil dos funcionários da CRV.
- Avaliar o comprometimento dos funcionários com objetivos da Empresa.
- Verificar a liberdade dos funcionários para sugerir melhor e/ou novas idéias;
- Sugestões.

### **3 JUSTIFICATIVA**

É fundamental a motivação no contexto de toda empresa para ter sucesso e bons resultados. Motivar significa ter motivos desperta interesse por algo. As pessoas tem uma identidade própria que as distingue dos outros, a personalidade. Eles agem por interesse, é o interesse que nos faz lutar pelo que idealizam. É uma empresa para ser para ser bem sucedida tem que demonstrar Confiança, elogios, a todos se lembrando deles, esta é motivação. A proposta deste trabalho é então estudar o que de motivação dos funcionários da Empresa CRV, Industrial LTDA. Mostrando a importância, na vida e na convivência entre empresário e funcionário num processo Continuo de fedbak, faze-lo perceber que sem motivação não há sucesso dentro da empresa, que funcionário motivado rende mais e que uma pessoa desmotivada, desmotiva todo o grupo na vida tudo só funciona através do otimismo e bom ânimo.

## **4 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **Motivação**

Segundo CHIAVENATO (1999, p. 88), “Motivação é tudo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a um comportamento específico”.

O mesmo autor justifica que a motivação é regida por impulso estando as pessoas com pensamentos positivos para a realização de alguma coisa que se beneficiará para elas. E quando não motivadas se sentem forçadas ou são presas à qual produzirá bom trabalho.

Para Gil (1994), os motivos são que impulsionam e mantêm o comportamento dos indivíduos, onde também podem identificar as necessidades que os indivíduos são movidos. O ser humano está sempre aumentando suas atividades com desejo de atingir seus objetivos, mas a qualquer movimento podem desvencilhar seus pensamentos que são movidos necessidades mais fortes no determinado momento. A motivação é muito mais ampla que os comportamentos do próprio indivíduo sendo bem observados momentos de alegria, entusiasmo, bem estar e euforia. Nós buscando mais sucesso e vida a tudo que fizemos, ficando assim interessante e deslumbrante a nossa missão de viver e agir com o nosso próximo. A pessoa quando mais realizada em suas possibilidades pessoais, mais feliz, satisfeita e qualidade de vida ela terá, a ponto de perceber o que é bom e ruim para cada um de nós, dentro e fora de uma organização trabalhando em grupo ou não.

### **Motivação Humana**

Dentre os fatores internos que influencia o comportamento das pessoas, daremos especial atenção à motivação.

Para se compreender o comportamento das pessoas sem um mínimo conhecimento da motivação de seu comportamento. É difícil definir exatamente o conceito de motivação, uma vez que tem sido utilizado com diferentes sentidos. 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. (KAST, 1970, p. 25). 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. Neste aspecto, a motivação está relacionada com o sistema de cognição do indivíduo. (KRECH; CRUTCHFIELD; BALLACHEY, 1962 apud CHIAVENATO, 2002, p. 17), explicam que

os atos do ser humano são guiados por sua cognição – pelo que ele pensa, acredita e prevê. Mas, ao perguntar-se o motivo por que ele age daquela forma, esta-se entrando na questão da motivação. A motivação funciona em termos de forças ativas e impulsionadoras, traduzidas por palavras funciona como “desejo” e “receio” o indivíduo deseja poder, deseja status, receia o ostracismo social receia as ameaças à sua auto-estima. Além disso, a motivação aberta determina meta, para cujo alcance o ser humano gasta energias.

As pessoas são diferentes no que tange à motivação: as necessidades variam de indivíduo para indivíduo, produzindo diferentes padrões de comportamento, os valores sociais também são diferentes; e assim por diante. Para complicar ainda mais, as necessidades, os valores sociais e as capacidades variam no mesmo indivíduo conforme o tempo. Apesar de todas essas diferenças, o processo que dinamiza o comportamento é mais ou menos semelhante para todas as pessoas. Em outras palavras, embora os padrões de comportamento variem, o processo do qual eles resultam é, basicamente, o mesmo para todas as pessoas. Neste sentido existem três premissas que explicam o comportamento humano:

1) O Comportamento é causado, ou seja, existe uma causalidade do comportamento. Tanto a hereditariedade como o meio ambiente influem decisivamente no comportamento das pessoas. O é causado por estímulos internos ou externos.

2) O comportamento é motivado, ou seja, há uma finalidade em todo comportamento humano. O comportamento não é causal nem aleatório, mas sempre orientado e dirigido para algum objetivo.

3) O comportamento é orientado para objetivos. Em todo comportamento existe sempre um “impulso”, um desejo, uma necessidade, uma tendência, expressões que servem para designar os motivos do comportamento.

Se as suposições acima forem corretas, o comportamento não é espontâneo e nem isento de finalidade: sempre haverá algum objetivo implícito para explicá-lo (CHIAVENATO, 2002, p. 79).

Embora o modelo básico de motivação seja o mesmo para todas as pessoas, o resultado poderá variar indefinidamente, pois depende da percepção do estímulo (que varia conforme a pessoa e na mesma pessoa, conforme o tempo), das necessidades (que também variam conforme a pessoa) e da cognição de cada pessoa. A motivação das pessoas depende basicamente dessas três variáveis. (CHIAVENATO, 2002, p. 81).

Por outro lado, segundo Albuquerque Oliveira (2001) apud CHIAVENATO (2002, p. 81)

O Sistema de gestão baseada no cargo tem sofrido muitas críticas, já que foi concebido em um mercado com baixa variabilidade de produto e ganhos de escala e que se caracterizava por exibir mão-de-obra abundante, com baixa exigência de qualidade, e atividade de produção rotineira e estruturada.

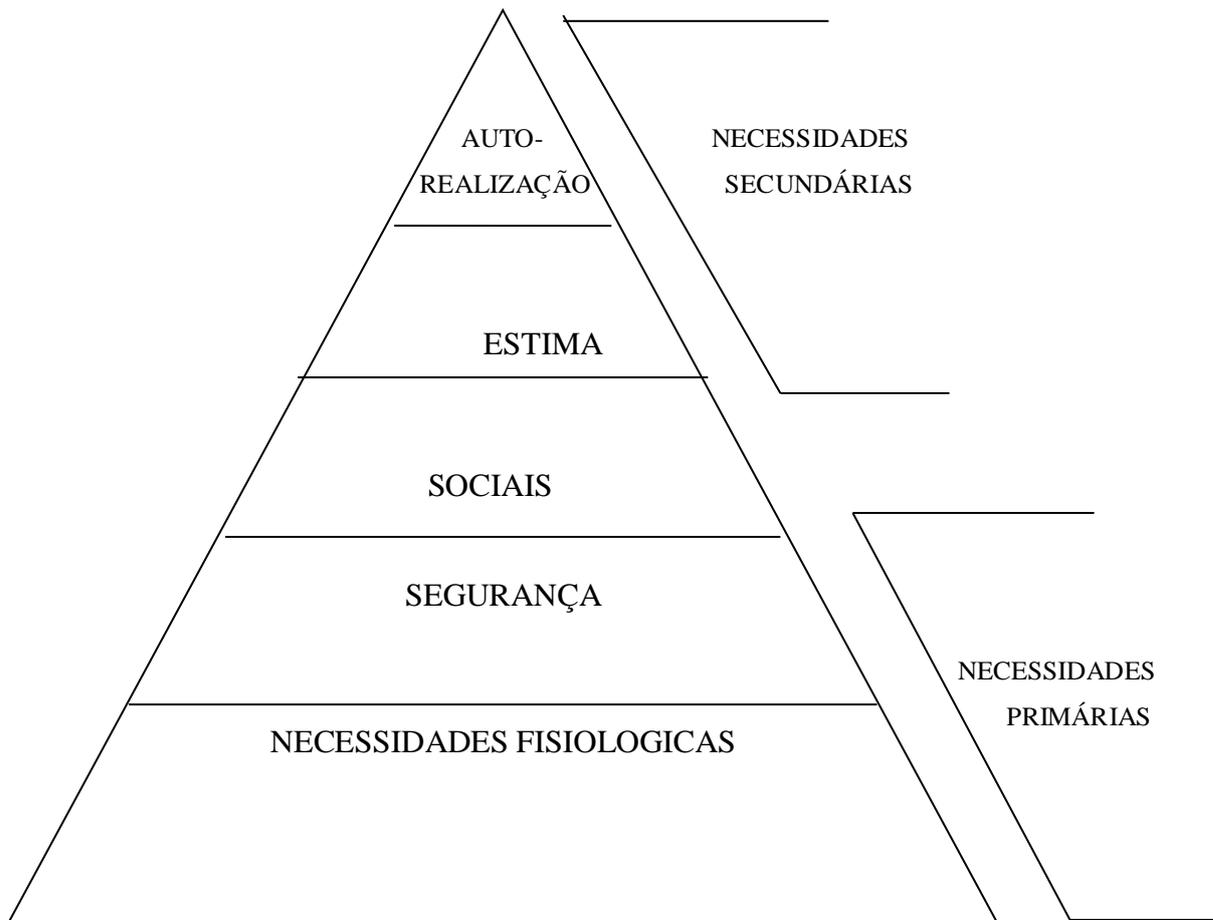
## **Principais Estudos De Maslow**

As necessidades humanas não possuem força igual, mas geralmente manifestam-se numa certa prioridade. Na medida em que as necessidades primárias se acham moderadamente satisfeitas pretende-se chegar aos impulsos motivacionais, como as seguintes teorias:

## **Hierarquia das Necessidades de Maslow**

Maslow, por volta de 1954, apresentou uma teoria sobre motivação, segundo qual, as necessidades humanas são organizadas e dispostas em níveis hierárquicos de importância de influência.

**Figura 1:** Pirâmide da Hierarquia das necessidades.



**Fonte:** Hierarquia das necessidades humanas segundo Maslow (1954)

**Necessidades Fisiológicas:** Nível mais baixo de todas as necessidades, mas de vital importância para o homem, pois estão relacionadas com a sobrevivência e preservação da espécie, ou seja, alimentação, abrigo, descanso, desejo sexual, etc.

**Necessidade de Segurança:** esta surge quando a necessidade fisiológica está satisfeita, levando o homem a proteger-se de qualquer, perigo, privação; tais como estabilidade no emprego, casa própria, plano de saúde entre outros.

**Necessidade Social:** Surge quando as anteriores estiverem satisfeitas, está relacionada com a vida social do indivíduo junto a outras pessoas juntamente com a associação e participação. Ex.: necessidade de ser aceito, de participar, de ter amigos, convívio pessoal.

Necessidade de Estima: está relacionado com a maneira de como o individuo se vê e se avalia, o prestígio é uma das formas que esta necessidade adquire. Ex.: status, poder, admiração, estima, consideração, respeito, sendo este presente na minoria.

Necessidade de Auto-realização: Surge quando o próprio indivíduo sente que conseguiu determinada realização por seus próprios esforços. É a necessidade mais elevada e se refere a realização do potencial máximo do individuo, dele se tornar sempre mais do que é. Ex.: auto-satisfação, crescimento, sucesso profissional.

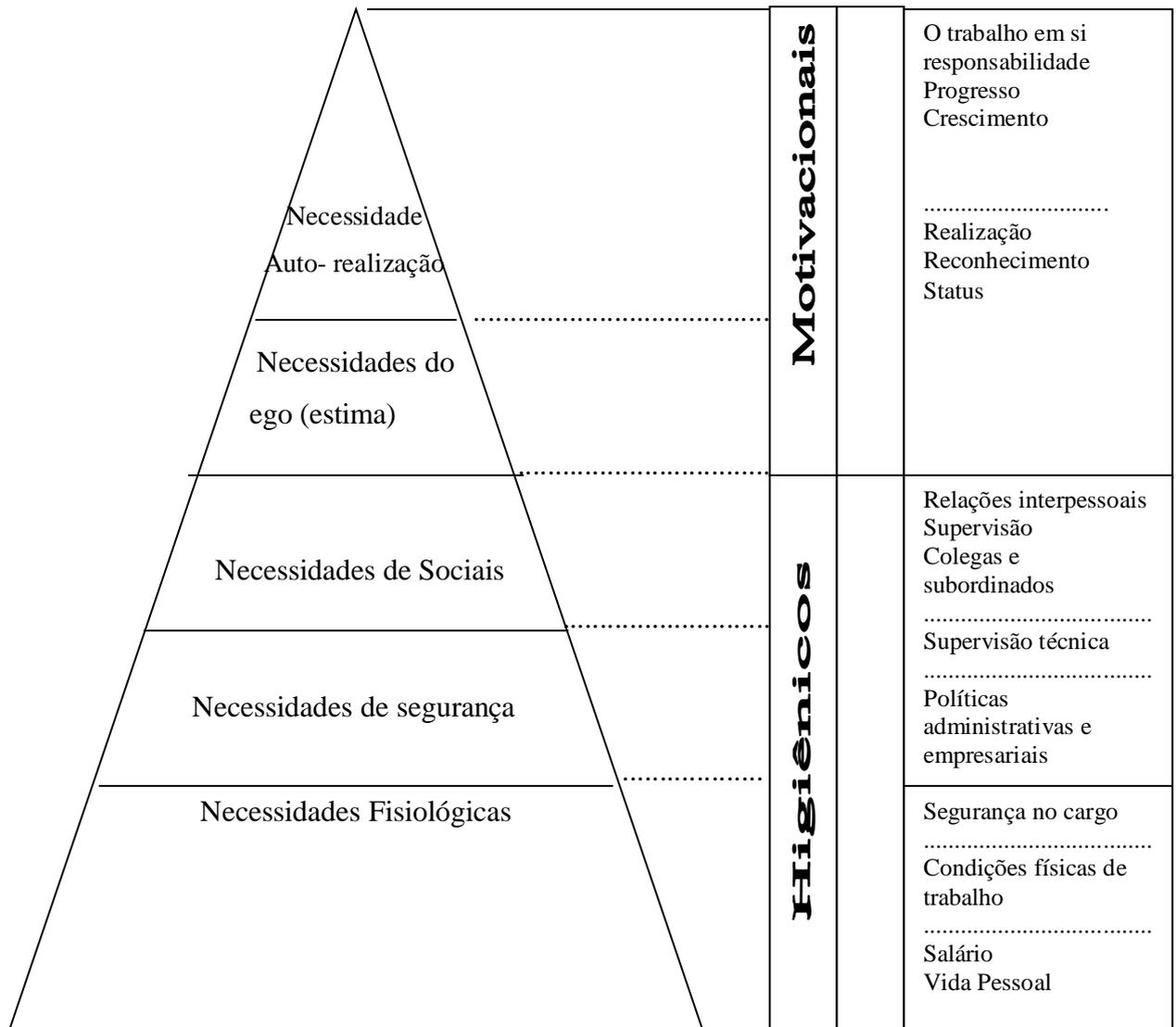
## **Teoria dos dois Fatores de Herzberg**

Herzberg desenvolveu uma pesquisa com engenheiros e contadores que resultou no modelo de motivação que para ele depende de dois fatores:

✓ **Fator Higiênico ou Extrínseco:** são os que se localizam no ambiente que rodeia as pessoas, mas que geralmente estão fora do seu controle, uma vez que são determinados pela empresa, são limitados na capacidade de influenciar o comportamento dos empregados, mas quando precários provocam total insatisfação. Refere-se ao salário, ambiente de trabalho, benefícios, normais, entre outros.

✓ **Fator Motivacional ou Intrínseco:** são os que estão relacionados com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que os indivíduos executam, estando, portanto, sob o controle dos mesmos, pois estão relacionados com o que eles fazem. Quando há aumento de produtividade, os níveis de excelência produzem efeitos duradouro de satisfação. Incluem: reconhecimento, responsabilidade, progresso profissional, o trabalho em si promoção, ampliação, ou reconhecimento do cargo, manifestações por meio de exercícios das tarefas e atividades que oferecem suficiente desafio e significado para o trabalho.

As abordagens de Maslow e Herzberg apresentam alguns pontos de concordância que permitem uma configuração mais ampla e rica a respeito da motivação do comportamento humanos, apresentando, também diferenças.

**Figura 2:** Hierarquia de Necessidades de Maslow

Fonte: Chavienato (2000)

## Teoria X e Teoria Y

Essa teoria foi desenvolvida por Douglas McGregor por volta de 1960 e consiste na comparação de dois estilos opostos de administrar. De um lado a Teoria X no estilo tradicional, do outro a Teoria Y no estilo Moderno.

TEORIA X	TEORIA Y
<ul style="list-style-type: none"> <li>• O homem é indolente e preguiçoso por natureza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas são esforçadas e gostam de ter o que fazer</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• O homem não gosta do trabalho;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para o homem o trabalho é uma atividade tão natural quanto brincar e descansar;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas não gostam de assumir responsabilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas gostam de assumir responsabilidade e desafios;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas gostam de ser controladas e dirigidas;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas podem ser autogeridas ou automotivadas;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• O empregado não possui capacidade criativa;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O empregado é criativo e competente;</li> </ul>

**Figura 3:**Teoria X e Teoria Y

A Teoria X afirma que os indivíduos são intimamente sem motivação, pouco ambicioso, sem criatividade que o trabalho é desagradável para a maioria deles, necessita ser supervisionado e fiscalizado de perto e que todo controle é pouco. Por outro lado, a Teoria Y expressa a certeza de que o trabalho pode ser agradável sempre que as condições sejam favoráveis, e que o individuo estimulado pode realizar seu próprio controle, tendo índice de criatividade alto, assim, realizam bom trabalho, tornando alvo de confiança.

## **A Importância da Motivação nas Organizações**

É muito importante a motivação nas Organizações, pois bem antes da Revolução Industrial a Motivação Humana era incentivada por meio de punições, criando um ambiente de medo entre os colaboradores. As punições se resumiam à pressões psicológicas, mas também de caráter financeiro e restrições dessa forma, podendo-se chegar a prejuízos de ordem física. O mesmo autor diz que é possível dizer que a preocupação com a Motivação Humana no trabalho é um fato bastante recente. Com o advento de Revolução Industrial, houveram grandes investimentos com o objetivo de aumento da eficiência nos processos industriais de produção. Por isso, as empresas inseridas no mercado globalizado necessitam

tratar seus colaboradores com humanidade, respeito em todos os setores da empresa, melhorando o ambiente de trabalho, mais comunicação, treinamento e uso de ferramentas e métodos cada vez mais produtivos, as empresas estão valorizando cada vez mais o comprometimento das pessoas. Os funcionários comprometidos estão sendo convocados para fazer parte das soluções e é exatamente neles que as empresas mais tendem a investir. É muito mais fácil, para as empresas, conseguir pessoas competentes do que comprometidas. Por isso, identificar fatores capazes de promover a motivação dos empregados e dominar as técnicas adequadas para trabalhar com ela vem se tornando tarefa das mais importantes para os gerentes. Motivação é o processo de induzir uma pessoa ou um grupo, sendo que cada pessoa possui necessidade e personalidade distintas. Há assim, uma grande diversidade de objetivos e anseios das organizações, e para que todos ganhem, é necessário uma adequada administração dos fatores motivacionais. (CHIAVENATO, 2002, p. 79)

O trabalho das pessoas é profundamente influenciado por três grupos de condições:

1) Condições ambientais de trabalho: como a iluminação, temperatura, ruído, as circunstâncias físicas que envolvem o empregado enquanto ocupante de um cargo, na organização. É o ambiente físico que envolve o empregado, enquanto ele desempenha um cargo.

2) Condições de tempo: como duração da jornada de trabalho, horas extras, períodos de descanso etc.

3) Condições sociais: como organização informal, status.

Por outro lado, Chiavenato (2002), diz que a higiene de trabalho ocupa-se do primeiro grupo: as condições ambientais de trabalho, embora não se descuide totalmente dos outros dois grupos. Em função da teoria de campo e da dissonância cognitiva surgem três enfoques ao estudo do comportamento das pessoas, a saber.

1. O homem como um ser transacional, que não só recebe insumos do ambiente e reage aos mesmos, mas também adota uma posição proativa, antecipando-se e, muitas vezes, provocando mudanças em seu ambiente:

2. O homem com um comportamento dirigido para um objetivo, o que significa dizer que é capaz de ter objetivos ou aspirações e de aplicar esforço no sentido de alcançá-los:

3. O homem como modelo de sistema aberto, que é dirigido para objetivos, interdependentemente do meio físico e social, e ativamente envolvido em transações com esse

ambiente à medida que persegue seus objetivos. Isso exige que o homem desenvolva capacidade mentais de procedimento – de pensar, decidir etc. - , e que adquira informações e crenças que lhe permitam conhecer as pessoas e as coisas em seu meio ambiente e enfrentá-las. Torna-se importante conhecer o conteúdo mental do homem e a forma como esse conteúdo é adquirido, isso é, suas percepções e como elas agem como um sistema de filtros por intermédio dos quais concebe a realidade ambiental que o envolve.

Chiavenato (2002), ressalta que o comportamento das pessoas dentro da organização é complexo, depende de fatores internos (decorrentes de suas características de personalidade, como capacidade de aprendizagem, de motivação, de percepção do ambiente interno e externo, de atividade de emoções, de valores, entre outros autores.) e externos (decorrentes do ambiente que o envolve das características organizacionais, como sistema de recompensas e punições, de fatores sociais, de políticas, de coesão existente entre outros).

## **5 METODOLOGIA**

### **Local da Pesquisa**

A pesquisa foi desenvolvida na CRV Industrial LTDA, de Carmo do Rio Verde-GO, a qual está localizada na fazenda boa vista, Km 25, zona Urbana da Cidade de Carmo do Rio Verde – GO.

### **Tipo de Pesquisa**

O tipo de pesquisa seguirá as sugestões da pesquisa qualitativa a qual proporciona a compreensão fundamental da linguagem, das percepções e dos valores das pessoas, é essa pesquisa que mais frequentemente nos capacita a decidir quanto as informações que devemos ter para resolver o problema de pesquisa e saber interpretar adequadamente a informação (MALHOTRA, 2002, p. 1153).

Portanto, para uma fase exploratória da pesquisa é apropriado utilizar nos métodos de coleta e pesquisa qualitativa.

Para FACHIN (2003, p.81)” a pesquisa qualitativa é caracterizada pelos seus atributos e relaciona aspectos não somente mensuráveis, mas também definidos descritivamente.”

Será utilizada também a pesquisa observação praticante que segundo GIL(1996, p. 61) “Caracteriza-se pela interação entre pesquisadores e membros da situação investigada”.

## **Método da Pesquisa**

Será utilizada a pesquisa exploratória e análise documental. Segundo Lakatos (2001, p.151) pesquisa exploratória é um procedimento utilizado de investigação social para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. E consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa.

## **Estudo de Caso**

De acordo com TRIVIÑOS (1987, p. 133). “O estudo de caso é uma categoria de pesquisa cujo objetivo é uma unidade que se analisa profundamente.”

O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de variados objetos, de maneira que permitia o seu amplo e detalhado conhecimento. O estudo de caso tanto pode trabalhar com evidências quantitativa ou qualitativa e é adotado na investigação de fenômenos das mais diversas áreas de conhecimento.

Para GIL (1996, p 59.60) “as principais vantagens do Estudo de Caso é o estímulo a novas descobertas, a ênfase na totalidade e a simplicidade dos procedimentos”.

Devido a flexibilidade do planejamento do Estudo de Caso, pode-se ao Longo de seu processo estar atento a nova descobertas.

O pesquisador volta-se para a multiplicidade de dimensões de um problema, focalizando-o como um todo e os procedimentos de coleta de dados no estudo de caso, quando comparadas com os exigidos por outros tipos de delineamento, são bastante simples.

Por esta série de vantagens que o estudo de caso apresenta, faz com que se torne o delineamento mais adequado em varias situações.

Uma se suas desvantagens refere-se a dificuldade de generalização dos resultados obtidos (GIL, 1996).

Devido à falta de um esquema conceitual rígido indica maior flexibilidade pode criar problemas. Todos eles decorrentes da falta de direcionamento do pesquisador para conduzir a análise dos resultados.

## **Coleta de Dados**

Os dados foram coletados através de questionários com 23 questões fechados através da entrevista estruturada e não estruturada e observação participante. Aplicada a 25 pessoas do Departamento Administrativo. A Empresa hoje conta com 1.700 funcionários atuando em todas as suas áreas.

Segundo Lakatos e Marconi (1991, p. 197) entrevista estruturada é aquela que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido as perguntas feitas ao individuo são determinados em formulário elaborado e é efetuada de preferência com pessoas selecionadas de acordo com um plano.

Entrevista não estruturada = o entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direção que considere adequado. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão.

Os questionários também compõem perguntas fechadas que segundo Richardson (1999, p. 193) as perguntas fechadas, e destinadas a obter informações sociodemográfica do entrevistado (sexo, idade, escolaridade etc.).

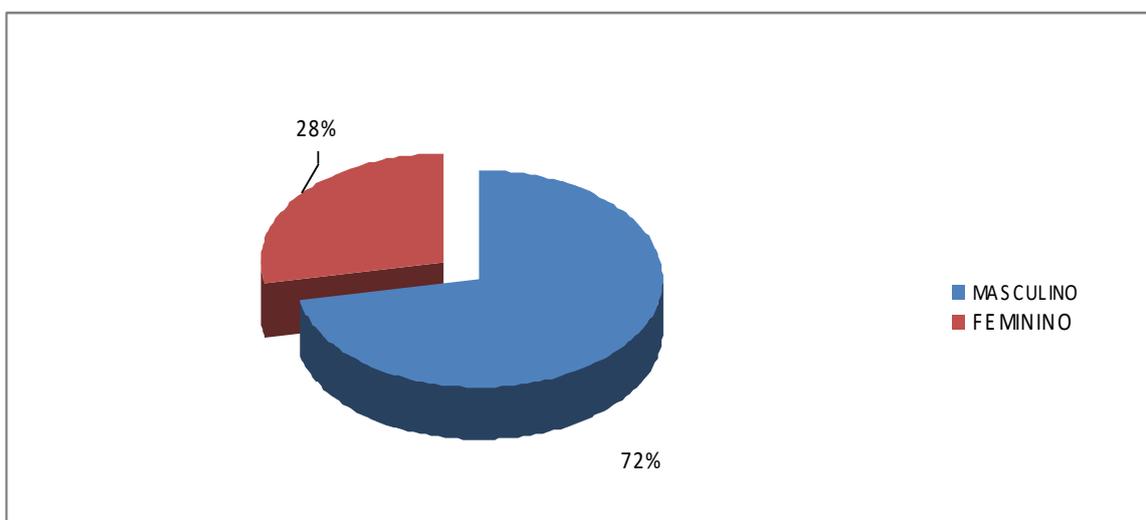
## **Análise dos Dados**

Após a coleta de dados foi feita então a tabulação e a análise dos dados, obtendo assim os resultados os quais cruzados para dessa formas obter um melhor entendimento do estudo realizado. Para descrever a Empresa e suas características foi utilizada a pesquisa descritiva a qual, segundo Gil (2002, p. 42) "têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis".

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

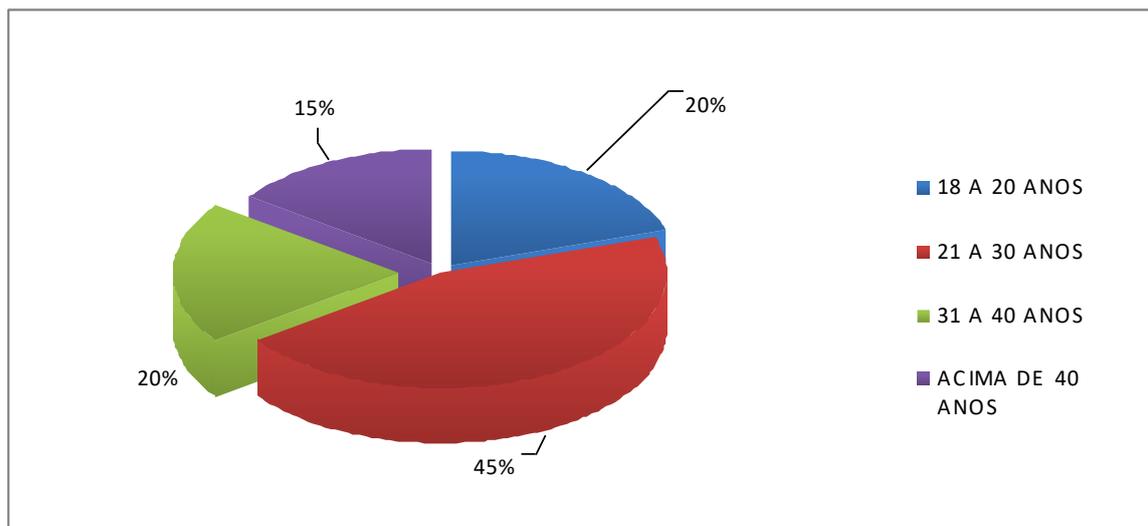
Nesta parte serão apresentadas as descrições e análise dos dados obtidos dos questionários aplicados na empresa CRV INDUSTRIAL LTDA, dirigido aos colaboradores do Departamento Administrativo, com a finalidade de analisar a motivação dos funcionários e com isso buscar dados para a realização do trabalho científico.

A amostragem foi feita com 25 dos funcionários dos quais se obteve o seguinte resultado:



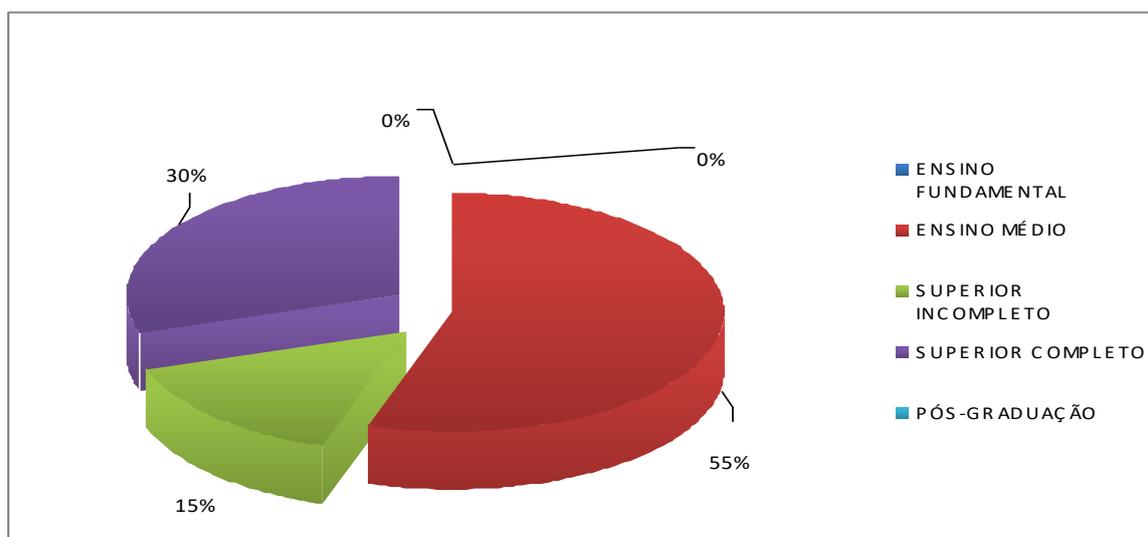
**Figura 1:** Sexo dos Entrevistados

O gráfico 1, demonstra que a grande maioria dos colaboradores do departamento administrativo da CRV Indústria são do sexo masculino. Este fato pode ser explicado, pela procura de empregos nesta empresa por homens ser intensa, o motivo desta procura é pelo fato da CRV oferecer mais serviços pesados como o corte de cana e às pessoas do setor sucroalcooleiro precisam ser forte pois o trabalho é muito pesado e por isso não tem muita procura de mulheres para trabalharem na CRV.



**Figura 2:** Faixa Etária

Percebe-se pelo gráfico2, que a maioria dos entrevistados são bem jovem, com idade entre 18 a 30 anos. Apenas 15% das pessoas possuem idade acima de 40 anos.

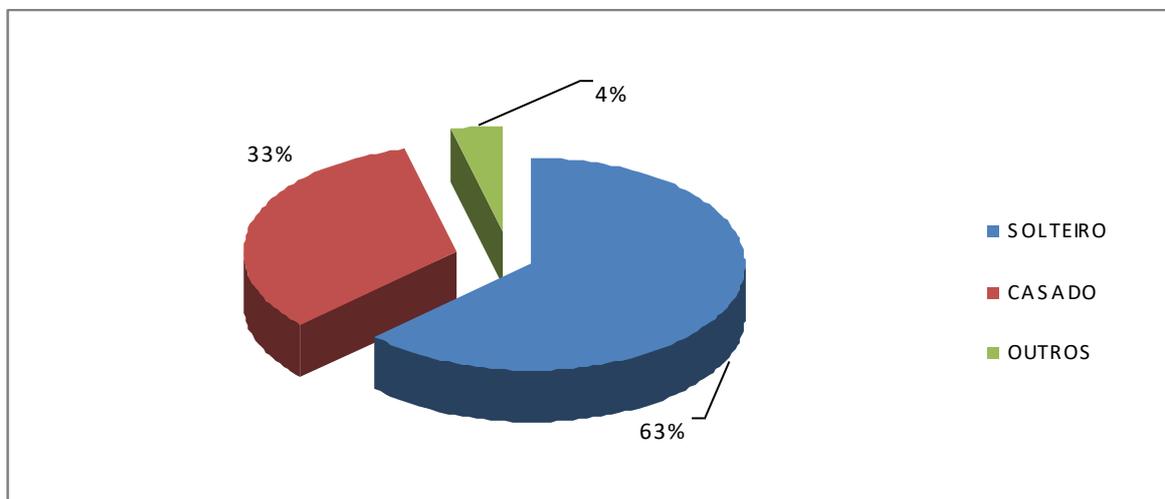


**Figura 3:** Grau de Instrução

O gráfico 3, relata um fato interessante que acontece dentro da empresa. Nota-se que 15% dos entrevistados ainda não conseguiram concluir seu curso superior e 55% possui o ensino médio.

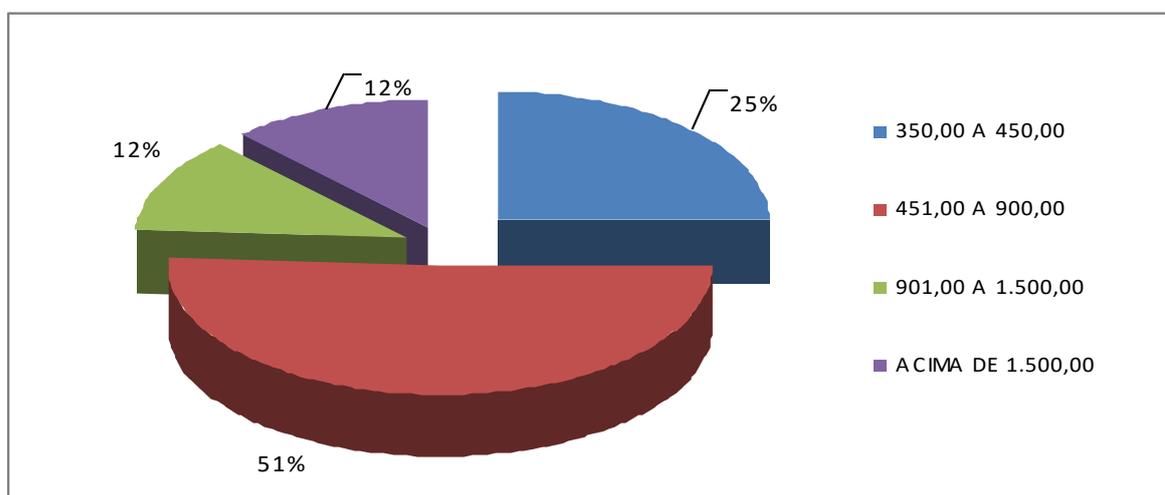
Esse fato se dá, devido ao excesso de trabalho e às horas extras prestadas, o que muitas vezes, impossibilita as pessoas de dedicar a outra coisas. No entanto, tem um número

significativo de pessoas, ou seja, 30% que possui curso superior, nas mais diversas áreas do conhecimento.



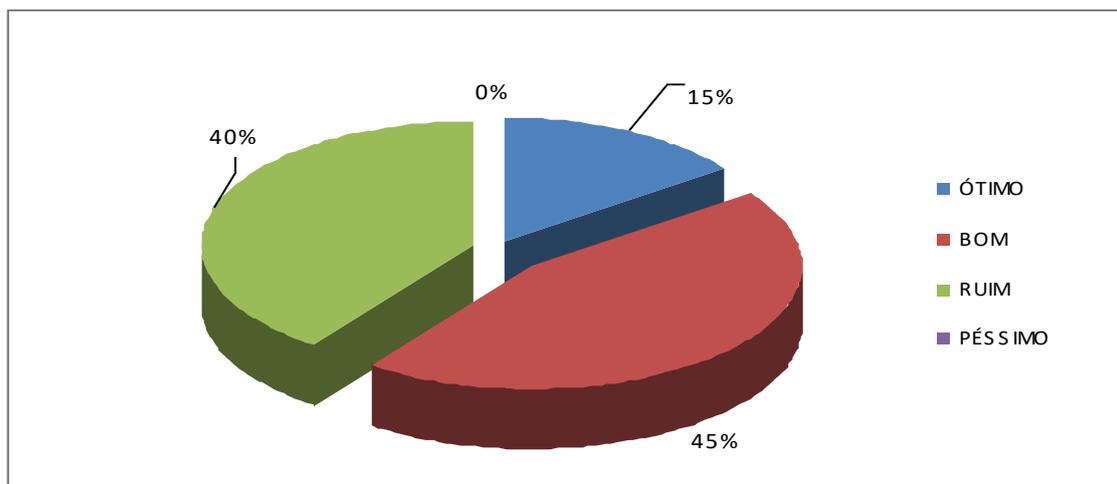
**Figura 4:** Estado Civil dos Entrevistados

Percebe-se, pelo gráfico 4, que a maioria dos entrevistados são solteiros. Isso se deve ao fato de que hoje as pessoas estão procurando se estabilizar tanto profissional, quanto financeiramente pra então, depois constituir família.



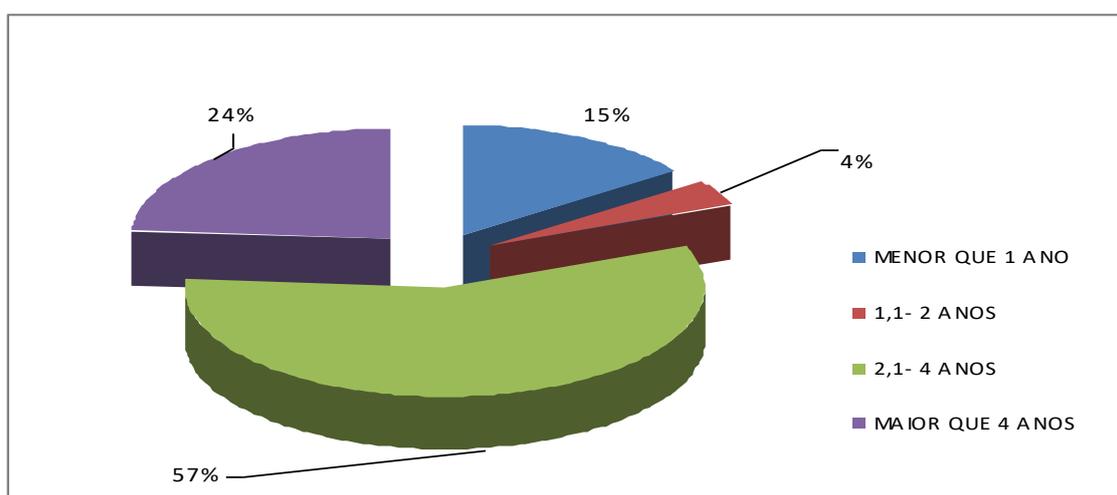
**Figura 5:** Renda Familiar

Analisando o gráfico de renda familiar dos funcionários da empresa, percebe-se que em comparação à outras empregadoras, o salário é razoável, 51% recebe entre R\$ 451,00 a R\$ 900,00.



**Figura 6:** Salário Recebido

O Gráfico 6, reflete a salvação da maioria dos empregados. Dos entrevistados, 45% declara salário recebido como bom. Com relação à motivação, o salário é fator primordial, pra maioria dos colaboradores, pois o comportamento dos funcionários dependem do ambiente em que eles trabalham os chefes de departamento precisa motiva-los, através de promoções, reconhecimento de cargo, benefícios e entre outros. Com isso irá trazer satisfação para o funcionário e é preciso lembrar que funcionário motivado rende muito mais.

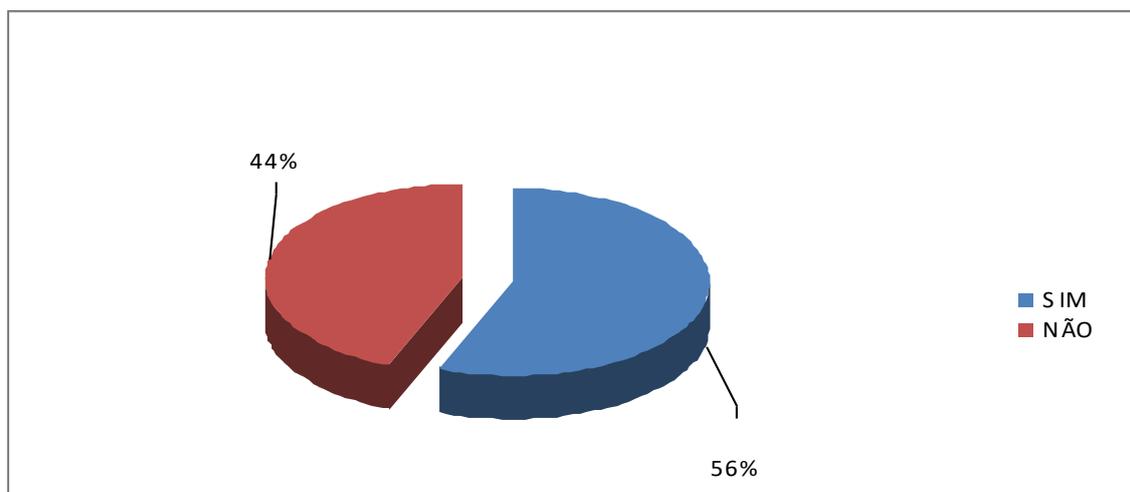


**Figura 7:** Tempo de Serviço na Empresa

Uma quantia significativa de pessoas trabalha há mais de 2 anos na empresa pesquisada.

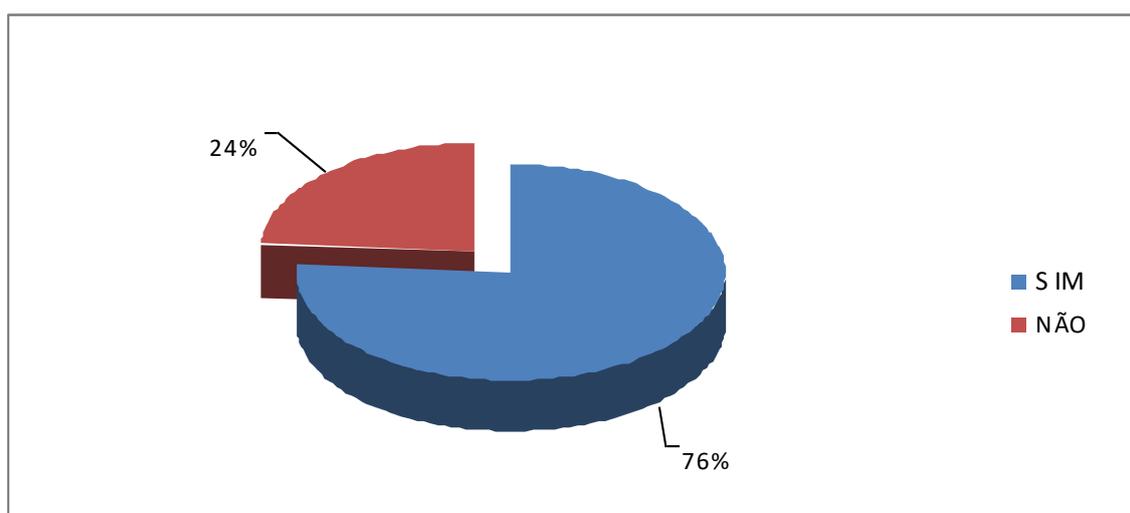
Percebe-se, então, pelo gráfico 7, que os funcionários gostam do que faz e valorizam seu local de trabalho. Isso mostra que, apesar dos problemas existentes e quaisquer tipo de

empresa, na CRV não é diferente, porem o resultado indica que a rotatividade de colaboradores nesse setor é bem pequeno.



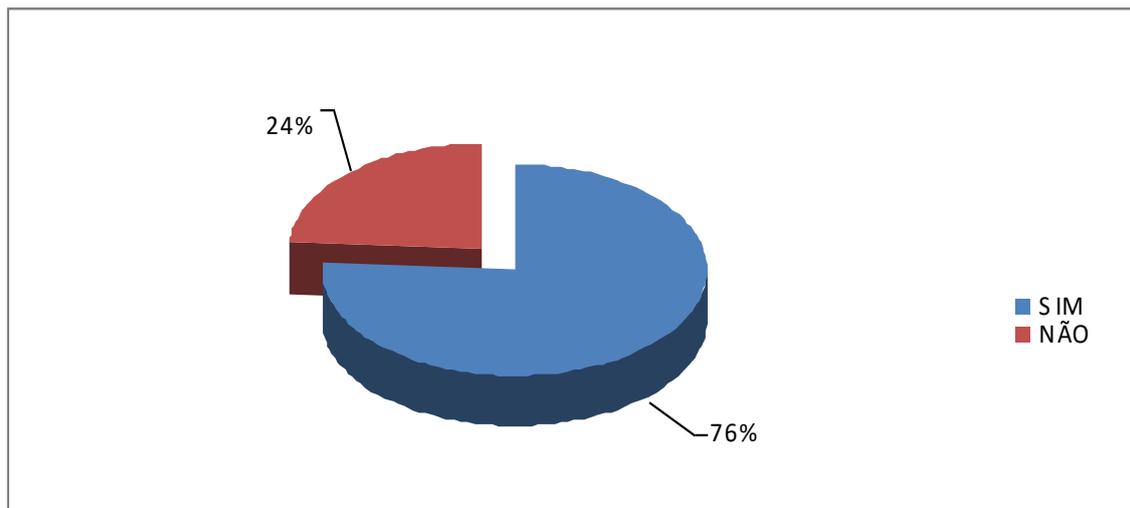
**Figura 8:** Desempenho do trabalho como rotina

Percebemos pelo gráfico 8, que 56% dos funcionários classificam sua tarefa como rotineira. Há o que se fazer para que este número diminua, analisando porque 45% dos que responderam não tem seu trabalho como rotina. Eles acham seu serviço como rotina porque varias pessoas fazem de tudo um pouco dentro da empresa e todo dia é a mesma coisa e já os outros só tem uma tarefa, mas com diversas atividades no dia-a-dia fazendo com que não torne rotineira suas tarefas.



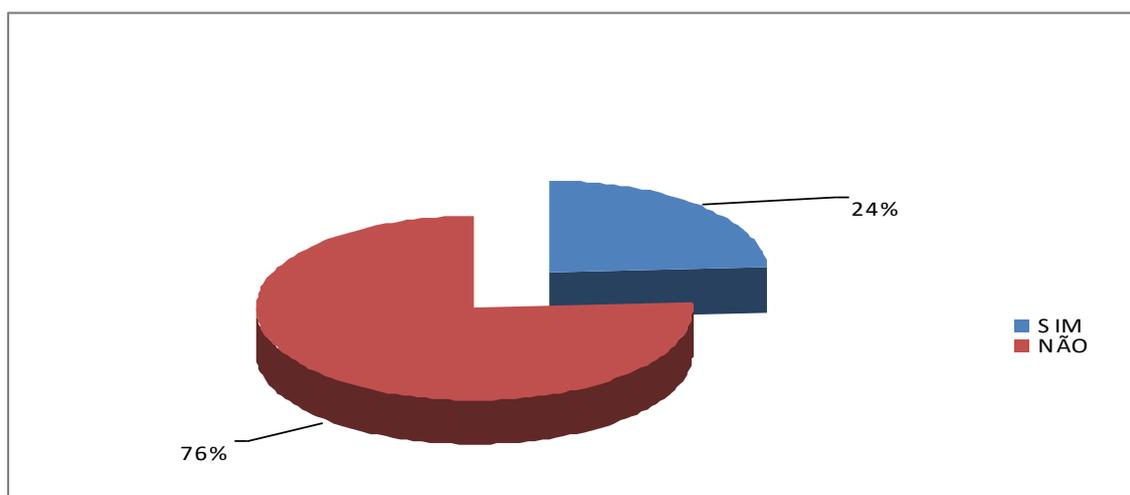
**Figura 9:** Horas extra realizada

Percebe-se, pelo gráfico 9, que a maioria dos colaboradores faz hora-extra. A hora extra para a maioria das pessoas é encarada como a oportunidade de aumentar a renda no fim do mês. Apenas a minoria, ou seja, 24% preferem desfrutar do seu tempo, se ocupando com outras coisas. O salário não é tão bom, por isso eles preferem ficar um tempo a mais na empresa abrindo mão de estar fazendo até um curso superior pois o salário não dá para suprir nem suas necessidades de higiene provocando então a insatisfação dos colaboradores.



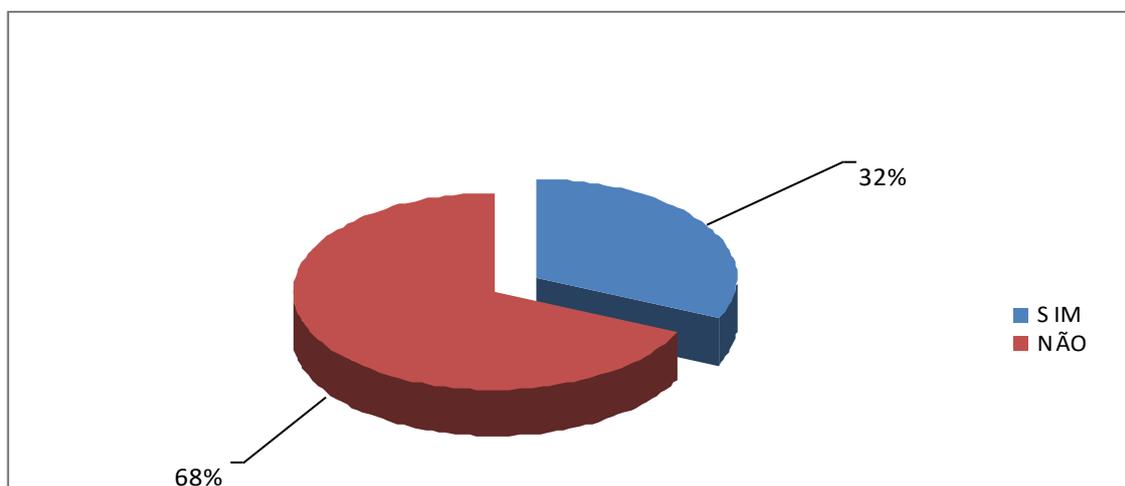
**Figura 10:** Reuniões

De acordo com os entrevistados, a maioria, 76% afirmaram que a empresa realiza reuniões periódicas.



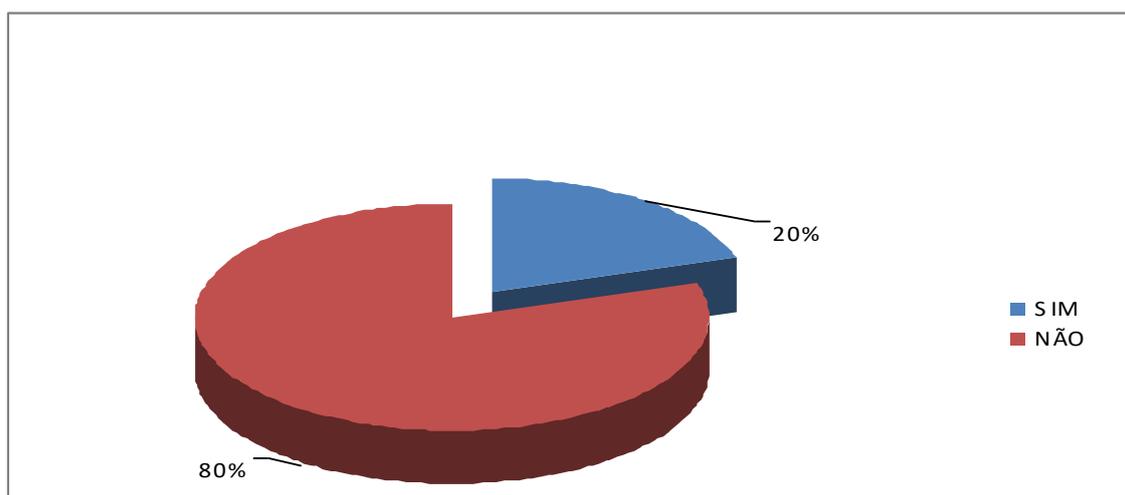
**Figura 11:** Abertura da empresa para ouvir seus funcionários.

Quando questionada a abertura da empresa para ouvir seus funcionários, 76% disseram que esta não está aberta para sugestões ou reclamações. Um fato que merece atenção da equipe gestora para melhorar o relacionamento empresa x funcionário.



**Figura 12:** A empresa e o treinamento de seus funcionários.

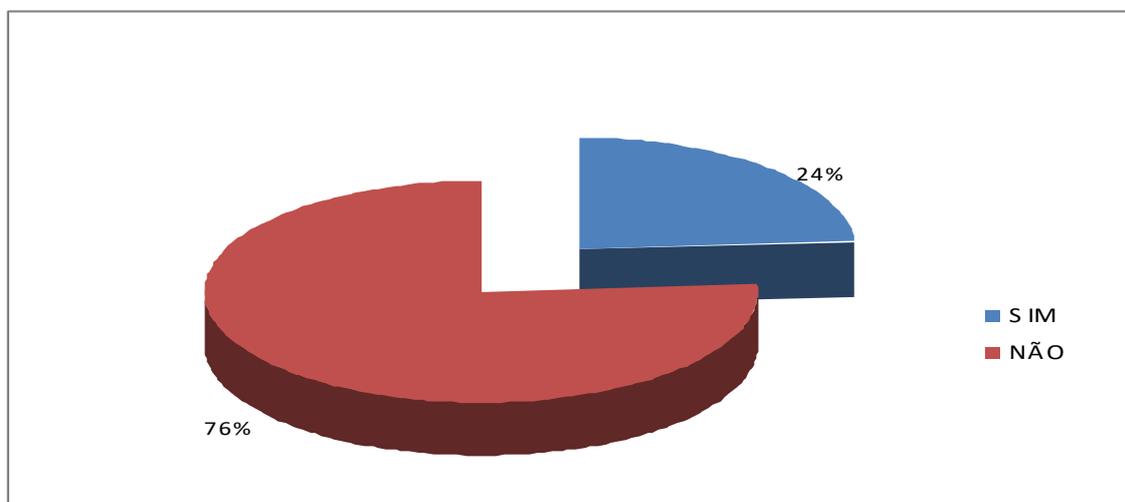
Analisando o treinamento que a empresa oferece aos seus funcionários, percebe-se que 68% não recebe treinamento nenhum, somente 32% dos entrevistados se dizem beneficiados.



**Figura 13:** Incentivos dado pela empresa

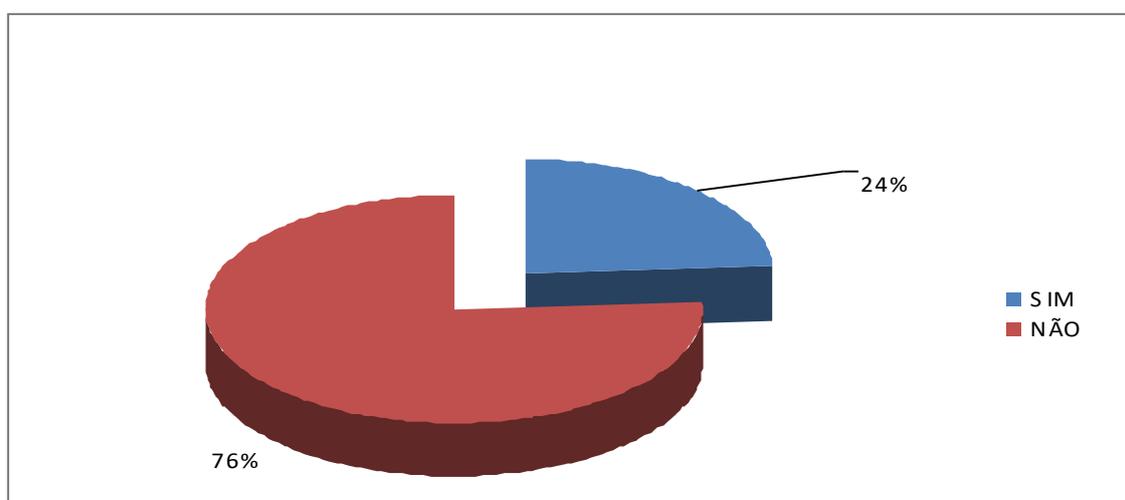
O gráfico 13 prova que a empresa deve considerar mais seu funcionário, se quiser sobressair neste mercado, cada vez mais competitivo, pois apenas 20% dos pesquisados afirmaram receber algum tipo de incentivo por parte da empresa, os incentivos que a empresa

oferece são os de fazer algum curso ou participar de alguma palestra mas a empresa só incentiva se estes trazerem algum benefício para a empresa.



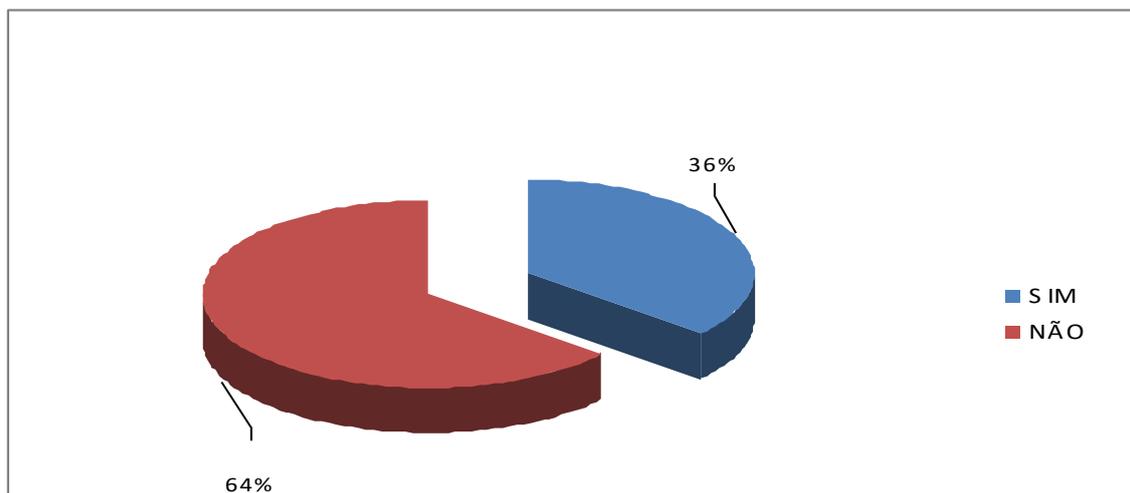
**Figura 14:** Diálogo x desempenho da empresa

De acordo com o gráfico 14, nota-se que, a maioria das pessoas considera o diálogo importante, porém não é o que acontece na CRV, pois 76% relatam que não tem abertura para dialogar, sugerir ou fazer quaisquer apontamentos. Esse é um fato que merece atenção, pois assim como o dialogo, a comunicação, o clima organizacional também é muito importante e tem influencia direta na motivação das pessoas. Apenas uma pequena minoria, ou seja, 24% das pessoas têm voz dentro da empresa.



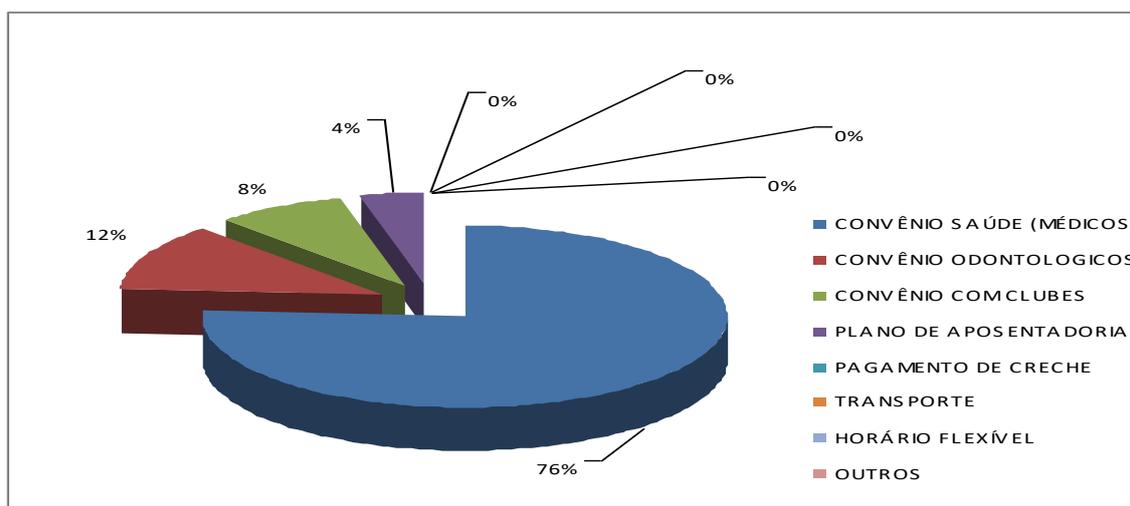
**Figura 15:** Elogio com o serviço prestado

O gráfico 15 diz respeito aos elogios feitos aos funcionários pelos serviços que prestam 76% dos entrevistados nunca recebeu elogio, já 24% diz que já. Os encarregados e gerentes, chefes de maneira geral precisam perceber que os elogios incentivam os funcionários no desempenho das tarefas.



**Figura 16:** Instalação da Empresa

Quanto às instalações da empresa, 64% se dizem satisfeitos com o local e as adequações fornecidas no local de trabalho.

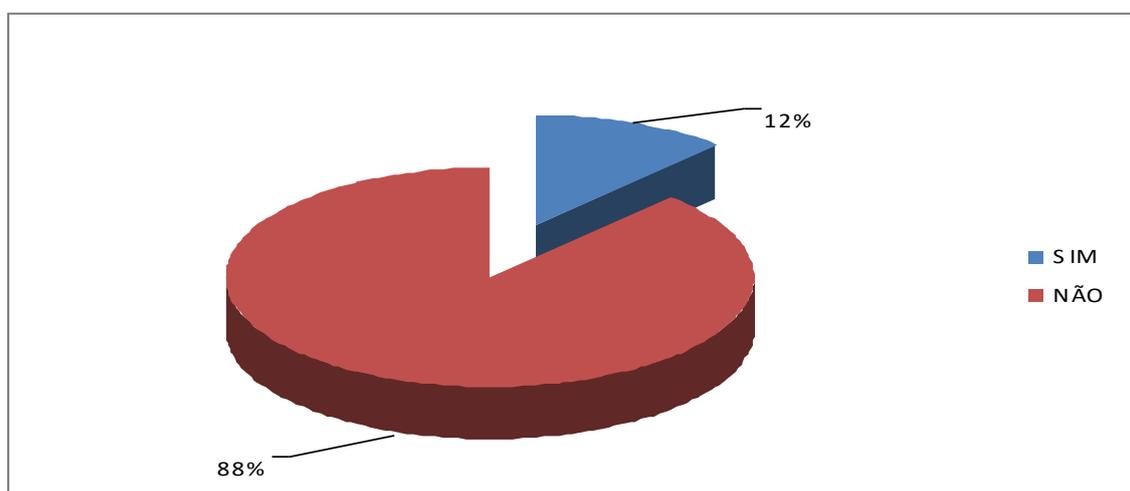


**Figura 17:** A empresa oferece programas de benefícios sociais aos seus funcionários

Percebe-se pelos resultados apresentados neste gráfico que a empresa oferece alguns programas de benefícios sociais aos funcionários, entre eles, o plano de aposentadoria,

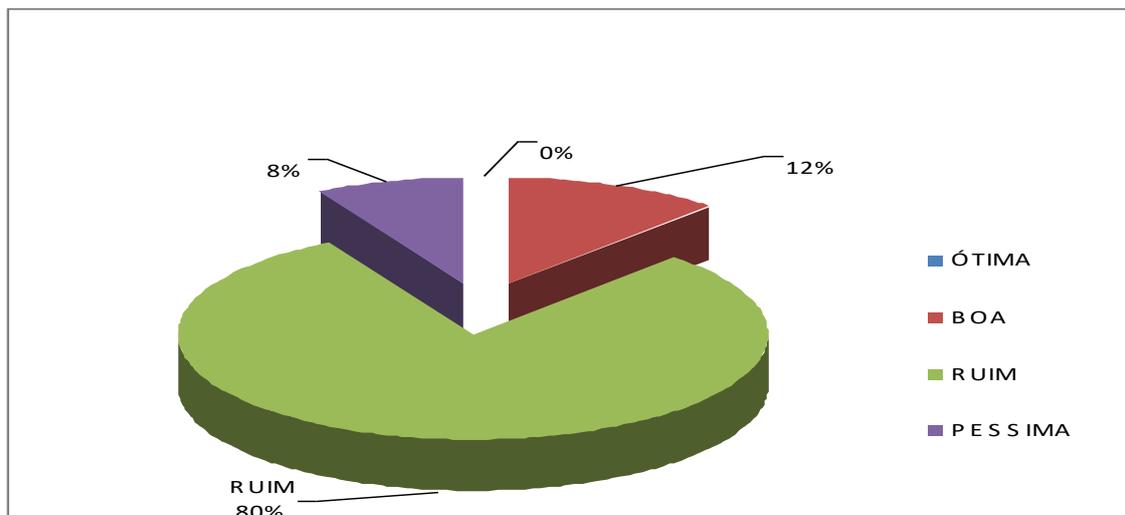
convênio com clubes, convênio odontológicos e o mais utilizado pelos funcionários de acordo com a pesquisa realizada junto aos funcionários do departamento administrativo da empresa, o convenio saúde (medico), totalizando 76%. Este é o programa de benefícios sociais oferecidos pela empresa atualmente, aos seus funcionários.

Podemos analisar que além do salário oferecida pela empresa aos seus funcionários, este é um dos principais motivos que leva funcionário a gostar e valorizar o local onde trabalha, pois são poucas as empresas que valorizam o funcionário neste aspecto. Mas ao mesmo tempo em que a empresa proporciona satisfação aos seus funcionários, ela proporciona insatisfações em relação ao principal fator que deve ser levado em consideração dentro de uma organização, ou seja, a motivação.



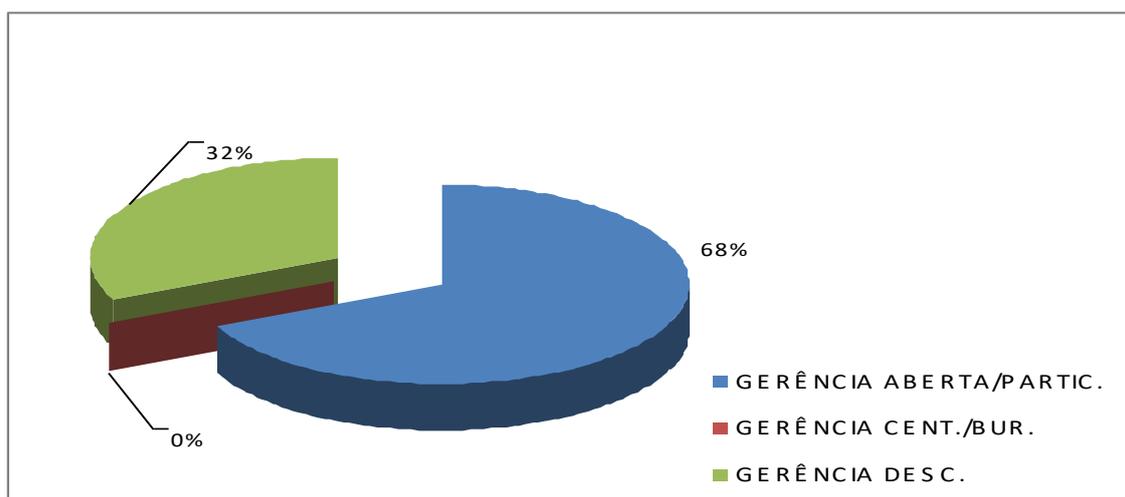
**Figura 18:** A empresa faz avaliação de desempenho periodicamente?

Mediante os resultados apresentados, 12% dos entrevistados responderam que sim e 86% disseram que a empresa não faz avaliação de desempenho periodicamente. Podemos observar que a avaliação de desempenho não é realizada com frequência pela empresa, dificultando assim na contribuição de salários para os funcionários, pois na realidade a empresa deveria analisar e oferecer salário aos funcionários de acordo com o trabalho desempenhado por eles.



**Figura 19:** Comunicação

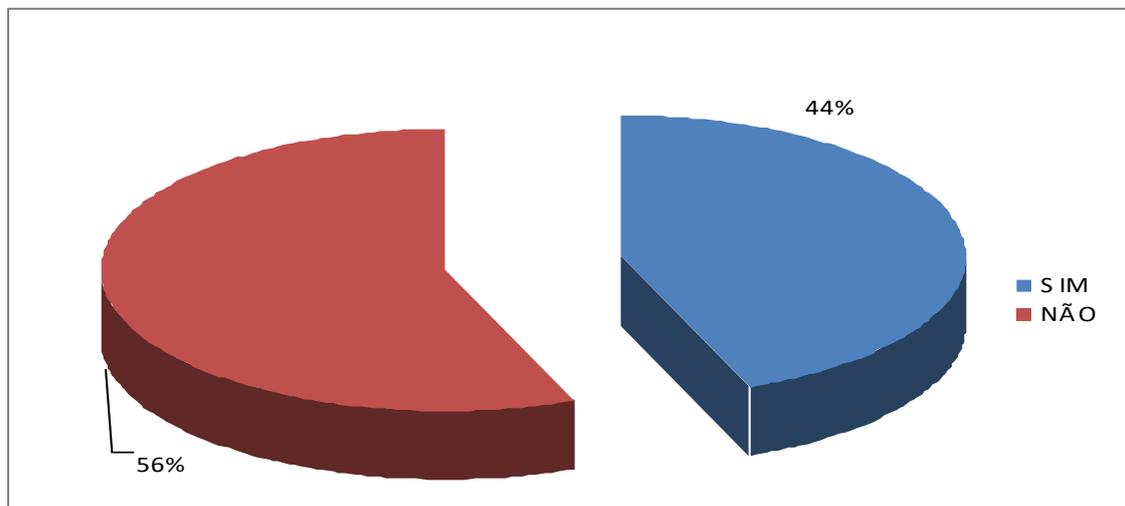
No gráfico 19, percebemos a insatisfação dos funcionários com relação à comunicação entre eles e a empresa, 80% dos funcionários avaliaram como ruim a comunicação entre funcionário e empresa. Esse resultado negativo é determinado pelo fator da empresa não incentivar isso no ambiente interno, seja pela falta de elogios ou pelo desempenho desconhecido já anteriormente verificados.



**Figura 20:** Gestão da Empresa

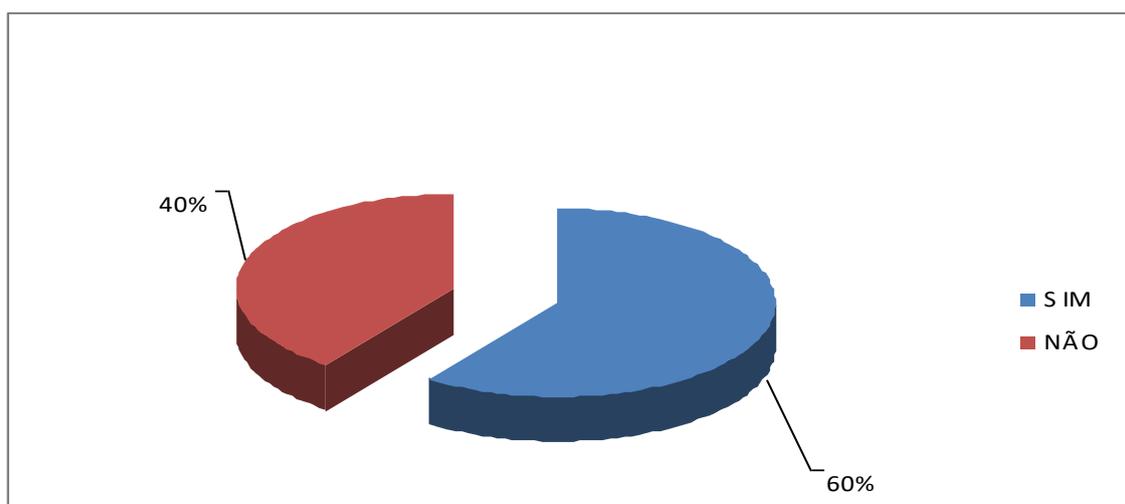
O gráfico 20 apresenta um resultado positivo quando à gestão da empresa, 68% dos entrevistados responderam ser aberta e participativa a gerencia da empresa. Está questão

contradiz as outras más é pelo fato dos funcionários ficarem com medo da pesquisa ser mostrada para o gerente, pois eu já trabalhei na empresa.



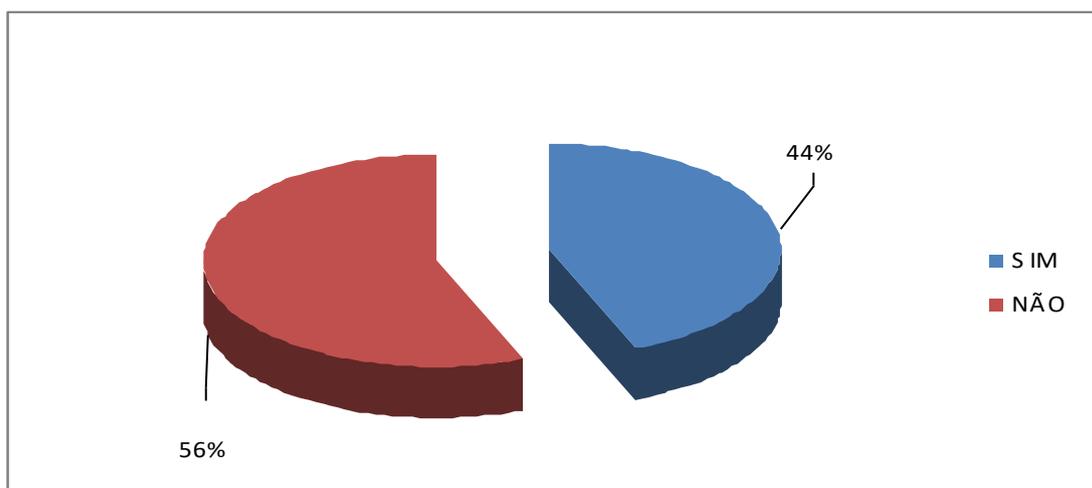
**Figura 21:** Motivação da Equipe.

Confirma-se mais vez através do gráfico 21, o descaso da empresa com seu funcionário. Perguntada a preocupação da mesma pela motivação de sua equipe, 56% dos respondentes disseram que a empresa não tem acuidade pela motivação da equipe. Caso quera uma equipe com alto desempenho, deve atentar a essa questão.



**Figura 22:** Motivação x Qualidade do serviço.

Pelo gráfico 22, percebemos como os funcionários acreditam que a motivação contribui de maneira positiva na qualidade de serviços oferecidos ou serviços prestados. 60% responderam que sim, isso deve ser levado em conta, pois pelo resultado aqui obtido, a motivação dos funcionários desta empresa, provavelmente pode fazer com que ela faça a diferença.



**Figura 23:** Gosta do que faz

Essa questão é bem típica, a maior dos pesquisados, 56% disseram não gostar do que faz. Responderam que sim 44%, um número até razoável, quando a realidade apresenta o trabalho que se está inserido na maioria das vezes, um meio pra sobreviver, uma necessidade, uma falta de opção e não uma aspiração ou prazer.

## **7 CONCLUSÃO**

Com o presente trabalho, conclui-se que:

Motivar é necessário, mas não pode-se esquecer que a motivação é um fator individual, que varia de pessoa por pessoa, e por isso a empresa deve ficar atenta, pois existe diversas classes de colaboradores com diferentes ideais;

A empresa deve atender à diferença entre uma pessoa e outra e trabalhar a motivação dentro da empresa em diferentes aspectos;

A grande maioria dos colaboradores não se sentem motivados, com o cargo que ocupam e nem com os incentivos oferecidos pela empresa.

## 8 SUGESTÕES

- Incentivos, procurar meios de estimular os mesmos no desempenho de suas funções;
- Elogios do líder, sabendo-se que existem várias maneiras de serem feitas quanto ao desempenho, valores individuais e muitos outros;
- Reconhecer e valorizar o serviço prestado;
- Aplicação dos cursos de motivação, pois com a realização destes cursos a empresa tem muito a ganhar, os seus colaboradores estarão mais qualificados e mais motivados;
- Pedir sugestões, temas que lembra que pequenas sugestões podem trazer grandes soluções;
- Sempre parabenizar e elogiar os colaboradores, caso seus esforços tenham resultado positivo, temos que lembrar que não é somente cobrando que se consegue alcançar os objetivos, mas também através de incentivos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos fundamentos básicos**. São Paulo: Atlas, 1999.

FACHIN, Odélia. **Fundamentos de Metodologia**. 4º ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar projetos de pesquisas**. São Paulo: Atlas, 1996.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico**. 4ed.ver.e ampl. São Paulo:Atlas, 2001.

KAST, Fremont. **Organização e Administração:um enfoque: sistêmico**. 4º ed.São Paulo: Pioneira, 1970.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

TOLEDO, Flávio de. **Administração de Pessoal Desenvolvimento de Recursos Humanos**. 8 ed.São Paulo: Atlas, 1992.

TRIVINÔS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

WERTHER. Willian B.Jr & DAVIS, Keith. **Administração de Pessoal e Recursos Humanos**. São Paulo: McGrawhill do Brasil, 1983.

Revisada por

*Célia Romano do Amaral Mariano*

Biblioteconomista CRB/1-1528

## DECLARAÇÃO

Eu, CÉLIA ROMANO DO AMARAL MARIANO, RG nº 5.714.022-4, formada em Biblioteconomia pela Faculdade de Sociologia e Política da USP com diploma registrado no MEC, inscrita no CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA – CRB/1-1528, DECLARO para os devidos fins acadêmicos que fiz a revisão das citações e referências bibliográficas da monografia de **DALILA PEREIRA DE LIMA** do Curso de Administração de Empresas..

Rubiataba, 30 de janeiro de 2008

Célia Romano do Amaral Mariano  
Biblioteconomista – FACER  
CRB/1- 1528

## **ANEXOS**

# ANEXO 1

## QUESTIONÁRIO

### 1 – SEXO

( ) MASCULINO

( ) FEMININO

### 2 – FAIXA ETÁRIA

( ) 18 A 20 ANOS

( ) 21 A 30 ANOS

( ) 31 A 40 ANOS

( ) ACIMA DE 40 ANOS

### 3 – GRAU DE INSTRUÇÃO

( ) ENSINO FUNDAMENTAL

( ) ENSINO MÉDIO

( ) SUPERIOR INCOMPLETO

( ) SUPERIOR COMPLETO

( ) PÓS-GRADUADO

### 4 – ESTADO CIVIL

( ) SOLTEIRO

( ) CASADO

( ) OUTROS

### 5 – RENDA MÉDIA FAMILIAR

( ) 350,00 A 450,00

( ) 451,00 A 900,00

( ) 901,00 A 1.500,00

( ) ACIMA DE 1.500,00

### 6 – O QUE VOCÊ ACHA DO SALÁRIO RECEBIDO?

( ) OTIMO

( ) BOM

( ) RUIM

PÉSSIMO

7 – HÁ QUANTO TEMPO VOCÊ TRABALHA NA EMPRESA?

MENOR QUE 1 ANO

1,1 -2 ANOS

2,1 – 4 ANOS

MAIOR QUE 4 ANOS

8 – TRABALHA DESEMPENHADO NO DIA-A-DIA É ROTINEIRO?

SIM

NÃO

9 – VOCÊ FAZ HORA EXTRA?

SIM

NÃO

10 – A EMPRESA REALIZA REUNIÕES PERIODICAMENTE?

SIM

NÃO

11 – A EMPRESA NAS REUNIÕES DA ABERTURA AOS FUNCIONÁRIOS PARA OUVIR SUAS OPINIÕES, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES?

SIM

NÃO

12 – A EMPRESA OFERECE ALGUM TIPO DE EDUCAÇÃO E TREINAMENTO À SEUS FUNCIONÁRIOS?

SIM

NÃO

13 – A EMPRESA OFERECE ALGUM TIPO DE INCENTIVO, CASO VOCÊ PROCURE FAZER UMA FACULDADE, CURSO, IR A UMA PALESTRA, ETC.

SIM

NÃO

14 – A EMPRESA MANTÉM UM DIÁLOGO ABERTO, CLARO COM SEUS FUNCIONÁRIOS SOBRE O DESEMPENHO DA EMPRESA?

- SIM
- NÃO

15 – VOCÊ JÁ RECEBEU ELOGIO POR ALGUM SERVIÇO PRESTADO?

- SIM
- NÃO

16 – AS INSTALAÇÕES, ONDE VOCÊ TRABALHA É CONFORTÁVEL (MESA ADEQUADA, CADEIRA, LOCA AREJADO, ETC).

- SIM
- NÃO

17 – A EMPRESA OFERECE PROGRAMAS BENEFÍCIOS SOCIAIS AOS SEUS FUNCIONÁRIOS?

- CONVÊNIO SAÚDE (MÉDICOS)
- CONVÊNIO ODONTOLÓGICOS
- CONVÊNIO COM CLUBES
- PLANO DE APOSENTADORIA
- PAGAMENTO DE CRECHE
- TRANSPORTE
- HORÁRIOS FLEXÍVEIS
- OUTROS

18 – A EMPRESA FAZ AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO PERIODICAMENTE?

- SIM
- NÃO

19 – COMO VOCÊ AVALIA A COMUNICAÇÃO NA EMPRESA ONDE VOCÊ TRABALHA?

- ÓTIMA
- BOA
- RUIM

PÉSSIMA

20 – COMO VOCÊ ENXERGA A GESTÃO (GERENCIAMENTO) DA EMPRESA ONDE VOCÊ TRABALHA?

GERÊNCIA ABERTA / PARTICIPATIVA

GERÊNCIA CENTRALIZADA / BUROCRÁTICA

GERÊNCIA DESCENTRALIZADA

21 – A EMPRESA SE PREOCUPA COM A MOTIVAÇÃO DE SUA EQUIPE?

SIM

NÃO

22 – VOCÊ ACHA A MOTIVAÇÃO CONTRIBUI PARA A QUALIDADE DOS PRODUTOS OU SERVIÇOS PRESTADOS POR VOCÊ?

SIM

NÃO

23 – VOCÊ GOSTA DO QUE FAZ?

SIM

NÃO

## **ANEXO 2**

### **DADOS DO ALUNO**

**Nome:** Dalila Pereira de Lima

**Nº. da Matrícula:** 0307430401

**Endereço:** Rua Messias Soares Silva nº. 113

**Cep:** 76340-000

**Cidade:** Carmo do Rio Verde                      **Estado:** GO

**Tele. Res.** 3337-6886

**Estágio Realizado na Área:** Administrativa

**Empresa:** CRV Industrial LTDA

**Endereço:** Fazenda Boa Vista Km. 2,5 Zona Urbana

**Telefone:** 3333-6467

**Cidade:** Carmo do Rio Verde                      **Estado:** GO