

A MOTIVAÇÃO COMO FERRAMENTA PARA A MELHORIA DA PRODUTIVIDADE NA BSBLUX ENGENHARIA LTDA

MOTIVATION AS A TOOL FOR THE IMPROVEMENT OF PRODUCTIVITY IN BSBLUX ENGENHARIA LTDA

Elaine de Fátima daSilva¹, Magali da Silva Nogueira¹, Luís Carlos Spaziani²

¹ Aluna do Curso de Gestão de Recursos Humanos

² Professor do Curso de Gestão de Recursos Humanos

Resumo

Este artigo científico avalia a motivação no trabalho na Bsblux Engenharia Ltda., envolvendo seus colaboradores, sendo que para isso se fez necessário obter dados acerca do nível de motivação dos trabalhadores da organização. Inicialmente após a escolha do tema e a sua delimitação, o objetivo geral proposto, bem como sua estrutura e justificativa. Em seguida foi elaborada sua fundamentação teórica com o objetivo de associar conhecimentos pertinentes ao tema em questão visando tornar estes procedimentos aplicáveis em uma proposta de melhoria. Depois, os procedimentos metodológicos aplicados foram especificados, sendo em seguida, caracterizada a empresa pesquisada. Realizou-se então uma pesquisa de campo mediante a aplicação de um questionário o qual foi direcionado aos colaboradores da empresa, objetivando coletar dados necessários ao estudo. Após os dados coletados na pesquisa de campo, foram analisados e interpretados, quando foram identificados alguns pontos positivos, mas também algumas deficiências na empresa, o que serviu de base para elaboração de proposta de melhoria, com algumas ações propostas à empresa. Que podem ajudar a empresa e seus colaboradores a despertar para a importância da motivação no trabalho para ambas as partes e a competitividade. Ações estas fundamentadas pelos conceitos trazidos pelos conceituados autores no estudo de administração de recursos humanos da atualidade. Diante disto, o objetivo geral proposto para esta pesquisa foi alcançado.

Palavras-chave: motivação no trabalho; recursos humanos; competitividade.

Abstract

This article evaluates the scientific work motivation in Bsblux Engenharia Ltda, involving its employees, and for that it was necessary to obtain data on the level of motivation of the organization's employees. Initially after the choice of subject and its boundaries, the proposed general objective, as well as its structure and rationale. Next was developed its theoretical foundation in order to associate relevant knowledge to the subject in question in order to make these procedures on a proposal for improvement. Then the applied methodological procedures have been specified, and then characterized the company searched. Then performed a field research by applying a questionnaire which was directed to the company's employees, aiming to collect data for the study. After the data collected in the field research were analyzed and interpreted, when identified some strengths but also some weaknesses in the company, which was the basis for drafting improvement proposal, with some actions proposed to the company. That can help the company and its employees to wake up to the importance of motivation at work for both parties and competitiveness. Actions motivated by these concepts brought by respected authors in the study of today's human resources management. Hence, the overall objective proposed for this research was reached.

Keywords: work motivation; human resources; competitiveness

Contato: elainef_silva@hotmail.com; magali_nogueira@hotmail.com

Introdução

O mundo do trabalho tem passado por profundas transformações e gerando novas formas de organização no trabalho.

Assim como em toda organização, o estudo para mostrar a importância da motivação no ambiente de trabalho para estimular os colaboradores é um desafio constante e para a empresa Bsblux Engenharia que atua na área de serviços de engenharia elétrica não seria diferente. Os questionamentos foram feitos de forma aleatória e as questões foram distribuídas ao longo do questionário com o intuito de não direcionar resposta, na consolidação é que foram

selecionadas as questões que tratavam de assuntos similares, consolidadas e apresentadas em único quadro ou tabela.

Muito se fala em capital humano nas empresas, porém, nem sempre se analisa a real importância que o indivíduo possui nas organizações de trabalho. São as pessoas a fonte criadora e o elemento crítico no processo de construção e crescimento organizacional.

No século XXI existe um consenso que o grande diferencial das empresas está intimamente relacionado ao clima percebido no ambiente de trabalho. Segundo Chiavenato (1992), clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma

organização fazem o seu trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento.

O clima de motivação organizacional é uma variável que interfere diretamente na produtividade das pessoas nas organizações, pois o grau de motivação da mesma depende diretamente de sua atmosfera psicológica. Dessa forma, um ambiente favorável, onde se encontra um clima de colaboração, comprometimento e relacionamentos saudáveis é condição fundamental para que as pessoas se sintam mais satisfeitas e motivadas com o trabalho que realizam.

Partindo-se desta premissa de que os resultados organizacionais dependem do desempenho e da motivação de seus colaboradores, as empresas para alcançar o sucesso deve mantê-los motivados no trabalho. Sabe-se que a motivação das pessoas tem relação direta na qualidade dos produtos e serviços prestados pelas empresas. Desse modo, a influência da motivação sobre a vida dos indivíduos é fundamental, pois as maneiras pelas quais as pessoas vivem, seus sistemas de valores e expectativas são profundamente influenciados pelas organizações e vice-versa.

O objetivo desse estudo foi avaliar a motivação dos colaboradores da Bsblux Engenharia quanto ao desempenho da equipe para o aumento da produtividade.

Contextualização da Empresa

A empresa Bsblux Engenharia Ltda, objeto do estudo, atende o segmento de projetos e execução de serviços de engenharia elétrica, mecânica, construção civil e incorporação de imóveis e atua no mercado há 18 (dezoito) anos, sua atividade principal é atuar no ramo de construção de redes de distribuição elétrica, urbana e rural.

Nestes 18 (dezoito) anos a empresa se solidificou e hoje apresenta excelente reputação no mercado tendo a satisfação de seus clientes e colaboradores.

Os clientes têm o auxílio de uma equipe de administradores, engenheiros, eletrotécnicos e eletricitas com formação especializada para atender com qualidade os serviços prestados.

A estrutura da organização consta com uma média de 85 (oitenta e cinco) colaboradores regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho – (CLT). Com esta equipe a empresa consegue suprir as necessidades dos serviços prestados na região do Distrito Federal.

Sua missão é ser a melhor empresa em serviços terceirizados no ramo em que atua, satisfazendo as necessidades dos clientes por meio de seus colaboradores e administradores.

Materiais e Métodos

Para o desenvolvimento deste trabalho, inicialmente foi feita uma pesquisa bibliográfica em materiais didáticos como livros, revistas, dissertações, teses, artigos, e ainda outros materiais que puderam trazer base para o bom andamento do artigo científico.

De acordo com Marconi e Lakatos (2006):

A pesquisa bibliográfica é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema. O estudo da literatura pertinente pode ajudar a planificação do trabalho. Evitar duplicações e certos erros, e representa uma fonte indispensável de informações podendo orientar até as indagações (MARCONI E LAKATOS, 2006, p. 25).

A pesquisa bibliográfica foi de fundamental importância para obter aprofundamento no tema, pois trouxe conhecimentos em assuntos que até o momento da pesquisa não se apresentavam claros, especificamente, a motivação como ferramenta para a melhoria da produtividade.

Quanto a sua natureza, a pesquisa foi do tipo aplicada, ou seja, terá interesse prático futuro. Os questionamentos foram feitos de forma aleatória e as questões foram distribuídas ao longo do questionário com o intuito de não direcionar resposta, na consolidação é que foram selecionadas as questões que tratavam de assuntos similares, consolidadas e apresentadas em gráfico e tabela.

Quanto ao objetivo geral, o presente trabalho descreveu uma situação onde se tiveram dados coletados e registrados, logo após é apresentada uma análise, um diagnóstico da situação atual. Como pesquisa qualitativa explica o fenômeno a partir de uma pesquisa de campo. Em seguida os dados coletados foram interpretados a fim de identificar as causas do problema, caracterizando a pesquisa como explicativa.

Os dados, mencionados no parágrafo anterior, foram coletados por meio uma pesquisa de campo, aplicada em forma de questionário, (Apêndice A) contendo 23 (vinte e três) perguntas, sendo que este trouxe perguntas abertas e fechadas.

Segundo Marconi e Lakatos (2006):

As perguntas abertas são as que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria e emitir opiniões. As perguntas fechadas são aquelas que o informante escolhe sua resposta entre duas opções entre: sim e não. E as perguntas de múltipla escolha são perguntas fechadas que apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo vários aspectos do mesmo assunto (MARCONIE LAKATOS, 2006, p.101).

A amostra da pesquisa de campo foi de 20 (vinte colaboradores), sendo que para despertar o interesse para as respostas, o questionário teve

especificado em seu cabeçalho seu real objetivo e trouxe inicialmente perguntas gerais, indo em seguida às específicas, tudo para não gerar insegurança aos funcionários que responderam. Depois de respondidas as questões, foram separadas por assunto em quadros e consolidadas em gráficos.

Segundo Marconi e Lakatos (2006):

Pesquisa de campo é utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consiste na observação de fatos ou fenômeno tal como ocorreram espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presumem relevantes, para analisá-los (MARCONI E LAKATOS, 2006, p.83).

No caso específico deste trabalho, dificilmente teria outra forma de diagnosticar o nível de motivação dos funcionários da empresa, se não aplicasse uma pesquisa de campo. E o questionário foi a melhor opção para coletar as informações necessárias para a análise e elaboração de proposta de melhoria.

Organização - Conceitos e ambiente das organizações

A origem da palavra organização vem do grego e significa “ferramenta ou instrumento”. Podemos observar que raramente as organizações são propostas como um fim em si mesmo.

As realizações da sociedade moderna só aconteceram porque as pessoas em grupo se envolvem em projetos comuns ou pretendem atingir metas. Portanto, as organizações existem porque um grupo de pessoas se reuniu para atingir um objetivo único. E as pessoas são os principais recursos que as organizações utilizam para realizar seus objetivos.

Segundo Chiavenato (1997) a palavra organização tem diversos significados em administração:

A organização sob o ponto de vista das ciências comportamentais – representa um sistema de comportamento de todos os participantes, todas as relações formais e informais; A organização no sentido de empresa – seria um empreendimento moldado para atingir um objetivo: A organização como função administrativa – representa a organização como parte do processo administrativo. É o agrupamento de atividades necessárias para atingir os objetivos da empresa e a atribuição de cada agrupamento a um executivo com devida autoridade para atingir tais atividades. A Organização requer, pois o estabelecimento de relações de autoridade com disposições para a coordenação entre as mesmas, tanto vertical como horizontalmente, na estrutura da empresa (CHIAVENATO, 1997, p.264).

De acordo com Gibson (1981, p. 38) refere-se às organizações como “sistemas que

perseguem metas e objetivos que podem ser alcançados de modo eficaz e eficiente pela ação conjunta de indivíduos”. Além disso, criam ambientes, pois têm influência sobre comportamentos, desenvolvem a sociedade e interagem com outras organizações.

Segundo Maximiano (2000, p.117), “o principal grupo social das organizações é o secundário, isso nas organizações formais, onde as pessoas têm relações regidas por regulamentos explícitos, utilizando-se de recursos, divisão de trabalho e processos de transformação. As organizações formais são burocracias, justamente por se basearem em regulamentos, com direitos e obrigações. Frequentemente as organizações exageram na tentativa de regulamentar tudo o que for possível a respeito do comportamento humano”.

O clima nas organizações

Segundo Chiavenato (1992, p. 53), é notável e bastante discutido o fato de que as pessoas não vivem isoladas, nem são autossuficientes. Elas estão continuamente se relacionando com outras pessoas e ambientes a fim de se ajustarem a uma variedade de situações, para satisfazer suas necessidades físicas e emocionais. Daí a importância de se avaliar o comportamento das pessoas e o relacionamento das mesmas dentro do ambiente organizacional.

Ainda Segundo Chiavenato (1992, p. 53), o clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica, e característica que existe em cada organização. Através do estudo de clima que se pode avaliar o grau de satisfação ou insatisfação, as expectativas, o interesse, as necessidades e todas outras variáveis que envolvem o desempenho de uma equipe de trabalho.

Para Maximiano (1997, p. 168), “o clima é representado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho”. Ainda o clima pode ser percebido de diferentes maneiras pelos componentes de uma organização, muitas vezes não se conseguindo conceituar exatamente o que é.

Um clima favorável pode ser expresso como aquele que proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes e elevação do moral, já um clima desfavorável é aquele que traz frustração de tais necessidades. Quando há baixa motivação o clima tende a baixar caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia e outros sentimentos negativos que podem vir a prejudicar a produtividade do funcionário e até mesmo sua

saúde física e mental (CHIAVENATO, 1987, p.53).

Segundo Bergamini e Coda (1997):

O clima organizacional reflete uma tendência ou inclinação a respeito de até que ponto as necessidades da organização e das pessoas que dela fazem parte estariam efetivamente sendo atendidas, sendo esse aspecto um dos indicadores da eficácia organizacional (BERGAMINI E CODA, 1997, p. 99).

Depreende-se que estudar o clima e os mecanismos que afetam as percepções e emoções é fundamental para entender como a organização e suas práticas de gestão influenciam o interesse, a satisfação e o desempenho das pessoas.

Desse modo, a avaliação do clima organizacional é um caminho alternativo, capaz de considerar de forma simultânea e integrada as diversas variáveis dos componentes do local de trabalho, de forma que no final se possa alcançar os objetivos e as metas propostos para a eficácia da estratégia organizacional (BERGAMINI E CODA, 1997, p. 99). Na visão de Bergamini e Coda (1997):

A pesquisa de clima é um levantamento de opiniões que caracteriza uma representação da realidade organizacional consistente, uma vez que retrata o que as pessoas acreditam estar acontecendo em determinado momento na organização (BERGAMINI E CODA, 1997, p. 99).

Para Maximiano (1997), define: “a pesquisa do clima de uma organização é uma técnica que permite aferir de modo sistemático os sentimentos das pessoas a respeito de vários aspectos da organização e de seu trabalho”. As abordagens tradicionais associam clima organizacional ao conceito de motivação, e, portanto, a fatores comportamentais, tais como liderança, relações interpessoais, comunicação, satisfação entre outros (MAXIMIANO, 1997, p.169).

Desta forma, a pesquisa de clima organizacional pode ser um instrumento pelo qual é possível entender mais de perto às necessidades da organização e do quadro de funcionários a sua disposição, tomando por base a consulta generalizada aos diferentes colaboradores da empresa, sob algumas variáveis que influenciam no ambiente de trabalho.

Assim, a essência da pesquisa de clima é o mapeamento das percepções sobre o ambiente interno da organização e da satisfação das pessoas sobre o trabalho que exercem. Esses pressupostos não podem ser ignorados pelos gestores e líderes, pois, é através de um ambiente saudável de trabalho que as empresas conseguem atingir seus objetivos administrativos e sociais.

A cultura nas organizações

Na sociedade moderna é necessário repensar as organizações na tentativa de analisar os elementos responsáveis pela formação das variáveis que afetam diretamente o comportamento e desempenho do seu recurso humano. Diante disto, a cultura organizacional é uma variável que está sempre presente ao analisar o comportamento das pessoas no ambiente de trabalho.

A cultura de uma organização exerce influência sobre o comportamento de seus integrantes, pois a mesma implica na capacidade de adaptação do indivíduo na realidade do grupo ao qual está inserido (CHIAVENATO, 1992, p. 49).

Segundo Morgan (2002, p.157) descreve: “a cultura não é algo que possa ser imposto num contexto social. Ela se desenvolve no decorrer da interação social”. Segundo esse autor, nenhuma cultura já vem predefinida, ela é criada a partir da junção entre crenças, valores e costumes diferentes, que ao se juntarem criam um mosaico de culturas diferenciadas em vez de uma cultura uniforme.

As pessoas, ao representarem à realidade cotidiana, possuem nas mãos uma poderosa maneira de analisar a cultura, ao entender que esta é um processo contínuo e proativo da construção da própria realidade. Dessa forma, já não pode mais ser vista como uma variável solta que as sociedades ou organizações possuem, ou alguma característica particular que um líder venha a inserir no ambiente de trabalho. Ela deve sim, ser entendida como um fenômeno ativo, e consequentemente, as pessoas em conjunto criam e recriam os ambientes no qual convivem (MORGAN, 2002, p.157).

A Qualidade de Vida no Trabalho

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma forma de organizar e orientar o trabalho para evitar um esforço desnecessário aos colaboradores é uma nova filosofia que considera o bem estar dos colaboradores dentro das organizações, procurando mantê-los saudáveis, com menos estresse e exaustão, motivados, produtivos e com satisfação no trabalho.

Segundo Chanlat (2009):

O ser humano, acima da diversidade das disciplinas que o estudam, é uno. Ele é único enquanto espécie. Ele o é igualmente enquanto indivíduo. Se, por razões bem evidentes, os cientistas fragmentaram o saber em partes distintas – biologia, psicologia, psicologia social, psicanálise, sociologia, não é menos verdadeiro que quando se observa o *Homo humanus*, ele aparece como um todo cujos diferentes elementos estão intimamente interligados (CHANLAT, 2009, p. 27, v.I).

Ainda de acordo com Chanlat (2009), o ser humano é um ser ativo e reflexivo, que pensa e age; por meio de palavra, ou seja, é por meio da linguagem que se desvendam as condutas, ações e decisões, não podendo a comunicação humana nas organizações ser reduzida a simples transmissão de informações; de desejo, de pulsão e de relação, pois é através da relação com o outro que ele vê seu desejo e sua existência reconhecidos ou não, e um ser simbólico, porque é a representação afetiva que estabelece uma relação entre os homens, na relação de satisfações e de penas dos homens entre si, estando ainda inserido no espaço e no tempo de modo inseparável.

Limongi-França (2009) destaca que toda pessoa é um complexo biopsicossocial, ou seja, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida. A dimensão biológica envolve as características físicas, herdadas ou adquiridas, incluindo metabolismo, resistência e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas; a dimensão psicológica compreende os processos afetivos, emocionais, de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e a dimensão social revela os valores socioeconômicos, a cultura, as crenças, o papel da família e outras formas de organização social, no trabalho e fora dele e o meio ambiente.

ROSSI; PARREWÉ, SAUTER (2008) define Qualidade de Vida no Trabalho:

Qualidade de Vida no trabalho é desenvolver e manter uma satisfação, ou seja, uma "sensação de bem estar" no trabalho, o que não significa apenas salários mais altos, mas também questões de qualidade de vida, tais como: tempo com a família, saúde, razoabilidade quanto às horas de trabalho e cargas de trabalho, controle sobre a carreira e sensação de segurança do emprego, a partir do comprometimento mútuo entre colaboradores e organizações, para que a satisfação ocorra nos dois sentidos. Corresponde a uma área de competência relevante para as organizações, nas quais um conjunto de programas e ações, que interferem no ambiente organizacional, deve ser implantado, tendo, como público alvo, o cliente interno (ROSSI; PARREWÉ, SAUTER 2008, p.9).

Para Walton (1973), a "expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico". Propõe "oito categorias conceituais", objetivando fornecer uma estrutura para analisar as características da QVT: "compensação adequada e justa, condições de segurança e saúde do trabalho" (WALTON, 1973, p.12).

Ainda segundo Walton (1973), a Qualidade de Vida no Trabalho engloba não só o gerenciamento de riscos à saúde, na sua dimensão física, mas também as condições de

trabalho, tais como o ambiente e as relações com chefes e colegas, além da segurança, motivação e adaptação das expectativas dos colaboradores quanto à realização pessoal. O sentir-se livre para participar é fundamental para a motivação e conseqüentemente à melhoria da produtividade e alcance dos resultados.

Remuneração, plano de carreira e benefícios

Empresas de sucesso têm a preocupação com o ambiente de trabalho, pois em momentos de dificuldade, elas podem ter o apoio de seus colaboradores para se recuperarem e voltarem a crescer ou expandir. Para alcançar um bom ambiente é preciso desenvolver confiança, ética, relações consistentes e o espírito de equipe. Para alcançar estes patamares é preciso ter claras as funções dos Recursos Humanos, pois o foco deve ser a qualificação profissional e desenvolvimento pessoal.

Em uma empresa em que há meios para o desenvolvimento de uma carreira, o ambiente de trabalho se torna um lugar melhor, e os colaboradores se dispõem mais para o trabalho. O interesse pelo desenvolvimento próprio em consonância com o desenvolvimento da empresa pode ser evidenciado, pois a Administração de Recursos Humanos deve criar condições para a plenitude das realizações das potencialidades pessoais, dessa forma emerge o plano de carreiras como uma dessas condições capazes de atender à boa parte das necessidades humanas (CHIAVENATO, 2003).

Portanto, o desenvolvimento pessoal dentro da organização pode ser aprimorado, quando há planos de cargos e salários e um sistema de remuneração variável. Essas duas ferramentas da Gestão de Pessoas podem proporcionar segurança ao colaborador, transmitem o interesse da empresa para com o desenvolvimento de seu funcionário e propiciam aos empregados o sentimento de justiça no que diz respeito a sua renda.

Em empresas onde não existe um sistema formalizado de remuneração aos seus colaboradores e não há critérios claros de definição da renda de cada pessoa, o bom ambiente de trabalho pode estar comprometido, pois "um dos fatos que mais desmotiva um profissional é considerar-se injustiçado em sua remuneração, pois ela afeta não só o nível material, mas também o bem-estar psicológico das pessoas;" (LACOMBE, 2007, p.145).

Segundo Chiavenato (2005) as pessoas são o principal ativo das organizações, por isso que é importante que os empregadores se conscientizem do valor que têm seus funcionários, pois se uma empresa puder extrair de seus colaboradores o que eles têm de melhor

e conseguir aplicar nos seus negócios, é provável que esta empresa seja rentável e prospere.

De acordo com Milkovich (2000):

Os recursos humanos não existem de graça. Para algumas empresas como a General Foods e a Texaco, salários, benefícios e treinamentos perfazem entre 20% e 30% de suas despesas operacionais. Para aqueles com emprego intensivo de pessoas, tais como H&B Block, Merrill Lynch ou empresas da área educacional, esse custo pode significar mais de 70% das despesas operacionais. (MILKOVICH, 2000 p. 22).

A gestão de Recursos Humanos possibilita que as pessoas corroborem umas com as outras, para que os objetivos de cada indivíduo e de toda empresa possam ser alcançados. Assim, para ter sucesso gerindo pessoas, se faz necessário que as mesmas sejam vistas como a base para a eficácia da organização, pois são elas que alavancam uma empresa ou que emperram um negócio, elas podem ser o elemento essencial para o sucesso ou ser a peça central da ruína de uma empresa.

Motivação

Compreender a motivação humana é um grande desafio para os gestores, pois saber os fatores que motivam cada ser humano não é tarefa relativamente fácil, sabendo da complexidade e das diferenças que possuem cada ser humano.

Segundo Robbins (2000), a motivação pode ser vista de várias formas e perspectivas diferentes, e com esforços em prol da organização e do indivíduo.

Nesse sentido, o estudo da motivação é fundamental para o entendimento dos mecanismos que movimentam os indivíduos, o que as fazem agir em prol do alcance de algum objetivo, o que afeta, por sua vez, o clima das organizações.

Segundo Bergamini e Coda (1997):

Motivação é definida como uma inclinação para a ação que tem origem em um motivo (necessidade). A motivação, portanto, nasce somente das necessidades humanas e não daquelas coisas que satisfazem essa necessidade (BERGAMINI E CODA, 1997, p.24).

De acordo com Dubrin (2003), no campo da administração, pessoa motivada significa alguém que demonstre alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou atividade de qualquer natureza. "Motivação num ambiente de trabalho é o processo pelo qual o comportamento é mobilizado e sustentado no interesse da realização das metas organizacionais" (DUBRIN, 2003, p. 110).

De acordo com a visão de Maximiano (1997):

O comportamento é sempre motivado por alguma coisa interna ao próprio indivíduo (motivos internos) ou alguma coisa externa, do ambiente (motivos externos). Motivação neste modelo é sinônimo de causação, termo usado para indicar a relação de causa e efeito no comportamento das pessoas. Motivação não significa entusiasmo ou disposição elevada; significa apenas que todo comportamento sempre tem uma causa (MAXIMIANO, 1997, p. 204).

Essa visão dos autores permite entender que fatores como água, comida, salário, entre outros, são fatores que satisfazem as necessidades e, não sendo elas necessidades, não podem ser consideradas como motivadores.

Manter pessoas motivadas não é uma tarefa fácil, pois a motivação existe dentro das pessoas e é externalizada através de suas necessidades. É necessário considerar que as pessoas são diferentes quanto aos seus desejos e motivações, tornando mais difícil a compreensão do que leva alguém a se sentir motivado.

De acordo com Bergamini e Coda (1997):

As diferentes necessidades que coexistem no interior de cada um são comparadas àquilo que se também se denomina de desejos ou expectativas e tem como origem carência dos mais diferentes tipos, tanto no tocante ao componente físico, como psíquico da personalidade (BERGAMINI e Coda, 1997, p.21).

A ideia de que as necessidades humanas são organizadas numa ordem hierárquica ou ordenadas, exerce um papel importante no estudo das organizações. Essa concepção dá origem a várias teorias motivacionais, depreendendo-se que a preocupação com a questão da motivação desperta interesse há muito tempo.

Segundo Aquino (1980), a preocupação com a motivação teve início a partir dos estudos de Elton Mayo, com as experiências na fábrica de Hawthorne entre os anos de 1927 e 1932. Posteriormente ao estudioso Mayo, várias outras pesquisas foram realizadas, como as teorias propostas por Maslow, Herzberg, Mc Gregor, entre outros.

Para Maslow (1943) existiam cinco níveis de necessidades humanas: as fisiológicas, de segurança, as sociais, de estima e de autorrealização.

De acordo com a teoria, as necessidades fisiológicas (ar, comida, água, abrigo) são essenciais à sobrevivência do organismo; segurança (proteção contra o perigo, estabilidade) busca a minimização das ameaças; sociais (aceitação, amizade, companheirismo) está voltada à aceitação no grupo ao qual o indivíduo pertence; estima (status, autonomia, reconhecimento) relaciona-se a busca da autoestima; autorrealização (crescimento pessoal, realização profissional, desafios) estes se concentram na realização e desenvolvimento pessoal.

Segundo Maximiano (1997), cita as seguintes observações sobre a teoria de Maslow:

As necessidades básicas manifestam-se em primeiro lugar, e as pessoas procuram satisfazê-las antes de se preocupar com as de nível mais elevado. Uma necessidade de uma categoria qualquer precisa ser atendida antes que a necessidade de uma categoria seguinte se manifeste. Uma vez atendida, a necessidade perde sua força motivadora, e a pessoa passa a ser motivada pela ordem seguinte de necessidades. Quanto mais elevado o nível das necessidades, mais saudável a pessoa é. O comportamento irresponsável é sintoma de privação das necessidades sociais e de estima. O comportamento negativo é consequência de má administração (MAXIMIANO, 1997, p.216).

O modelo da hierarquia das necessidades de Maslow leva a entender que as pessoas geralmente são mais motivadas por aquilo que estão buscando, do que por aquilo que já possuem. Para Davis (2001), as pessoas têm necessidades que desejam satisfazer e que aquelas que já foram atendidas não têm mais a força motivacional das necessidades não satisfeitas.

A hierarquia das necessidades, segundo Maslow:

Necessidades Primárias: Necessidades fisiológicas e Necessidades de segurança;

Necessidades Secundárias: Necessidades sociais, Necessidades de estima, e Necessidades de autorrealização.

Depreende-se que uma vez que os indivíduos satisfazem suas necessidades de ordem mais baixas (fisiológicas, segurança e social) estas perdem suas forças, e conseqüentemente ativando o segundo nível mais auto de necessidade (estima e autorrealização).

Para Maximiano (1997), esclarece sobre a teoria de Maslow:

As pessoas tendem a progredir ao longo das necessidades, buscando atender uma após outra, e orientando-se para a autorrealização. A autorrealização não está necessariamente no topo da hierarquia – não é uma necessidade em si nem a necessidade definitiva, aquela só pode ser satisfeita uma vez que todas as demais tenham sido atendidas (MAXIMIANO, 1997, p.217).

Interpretada dessa forma, a hierarquia das necessidades de Maslow é bastante otimista. Apesar de sofrer algumas críticas, ela oferece aos gestores algumas ideias úteis para raciocinar a respeito da motivação de seus colaboradores e a satisfação de suas necessidades.

Outro estudioso bastante citado das teorias motivacionais foi Frederick Herzberg, que ao avançar nos estudos de Maslow, formulou a teoria dos dois fatores ou teoria da higiene. Herzberg classificou os estímulos para o trabalho em duas categorias: os fatores higiênicos aqueles voltados para atender às necessidades básicas de natureza material e fisiológica da mão-de-obra, e os fatores motivacionais – estes se encontram

no alto da pirâmide proposta por Maslow, quando o indivíduo supera suas necessidades básicas e está à procura de outros incentivos: participação, realização profissional e progresso pessoal.

Segundo a teoria de Herzberg, os fatores que resultam em satisfação no trabalho são separados e distintos daqueles que resultam em insatisfação.

De acordo com Kwasnicka (2004), a satisfação das necessidades básicas, não motiva, mas sua ausência implica fontes de insatisfação.

Segundo Maximiano (1997, p. 223) baseado em Herzberg, “[...] o oposto de satisfação não é insatisfação, mas não satisfação; o oposto de insatisfação não é satisfação, mas não insatisfação”.

Esses estudos sugerem que os fatores de satisfação e não satisfação possuem dimensões diferentes.

De acordo com essa perspectiva, os fatores higiênicos, por exemplo, podem não tornar os indivíduos insatisfeitos, mas tão pouco os deixará satisfeitos. As pessoas podem em um dado momento estarem firmemente preocupadas com as necessidades de alto nível, por outro lado, podem voltar às preocupações de nível menor quando as necessidades mais altas são constantemente frustradas ou quando são consideradas intangíveis.

Ainda segundo Maximiano (1997):

A teoria dos dois fatores consolidou o princípio de que a motivação está associada ao trabalho, e não ao ambiente. No entanto, mesmo os fatores motivacionais mais poderosos são insuficientes para superar a insatisfação produzida por um ambiente ruim (MAXIMIANO, 1997, p. 223).

A teoria dos dois fatores permite analisar que a motivação pelo trabalho é diferente da satisfação com o ambiente de trabalho. De acordo com Spector (2002), a satisfação no trabalho é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos. As pessoas podem às vezes estar satisfeitas com algum aspecto em especial e descontente com outro. A pessoa pode estar motivada para o trabalho, mas se, o ambiente de trabalho é ruim ou a remuneração torna-se insuficiente para suas necessidades, este indivíduo tende a ficar insatisfeito.

Liderança

A liderança tem um grande impacto na vida das organizações. Para o líder, a liderança significa o enfoque na atividade que levará a organização a conquistar suas metas e seus objetivos com êxito.

Segundo Chiavenato (2003, p. 122), liderança como sendo necessária em todos os

tipos de organização humana, seja nas empresas, seja em cada um de seus departamentos. Sem a liderança, as organizações correm o risco de perderem a direção das atividades, pois ela é fundamental para se introduzir o curso no mundo organizacional. Dentre os conceitos de liderança, uma palavra-chave e destaca por estar presente na maioria deles; a influência.

Para Robbins (1998, p.219), liderança é uma forma de conduzir um grupo à realização de metas, líderes mostram a direção e inspiram a superação de obstáculos.

Para Hunter (2006, p. 20), liderança é a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasticamente visando atingir objetivos comuns, inspirando confiança por meio da força do caráter. Hunter complementa esta ideia, comentando:

Liderar significa conquistar as pessoas, envolvê-las de forma que coloquem seu coração, mente, espírito, criatividade e excelência a serviço de um objetivo. É preciso fazer com que se empenhem ao máximo na missão, dando tudo pela equipe. Você não gerencia pessoas. Você lidera pessoas. (HUNTER, 2006, p. 20).

Em síntese existem três estilos de liderança, o estilo autoritário está ligado ao líder centralizador, que toma decisões unilaterais e que determina as tarefas e os métodos de trabalho, não permitindo a participação dos liderados. O estilo democrático preconiza que o líder envolva seus subordinados nos processos decisórios, incentivando a participação de todos, procurando delegar tarefas e o líder liberal procura deixar o grupo à vontade na execução das tarefas, sem intervir na forma como estas devem ser realizadas.

Diante destas explicações, pode-se chegar as seguintes conclusões: que a liderança não se baseia exclusivamente na pessoa do líder, mas no poder que a organização lhe confere, e também que, a influência exercida nas pessoas não surge somente da posição que o líder ocupa, mas também pelo poder baseado na pessoa que ele é.

Resultados

No que diz respeito à abordagem referente às tarefas desempenhadas pelos colaboradores da Bsblux Engenharia em relação aos cargos por eles ocupados, os resultados apurados na pesquisa de campo estão apresentados nas tabelas e figuras.

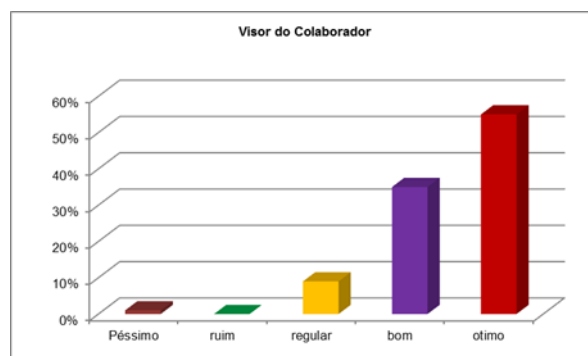
Quadro 1 - Visão do colaborador sobre a empresa.

QUAL A VISÃO QUE O COLABORADOR TEM DA EMPRESA?											
Perguntas	Péssimo		Ruim		Regular		Bom		Ótimo		Total
	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%	
Comparado ao seu cargo, como você avalia suas tarefas?	0	0	0	0	7	9	8	10	5	6	20
A empresa tem uma imagem positiva junto ao público em geral?	0	0	0	0	0	0	4	5	16	20	20
Você se sente feliz trabalhando na empresa?	0	0	0	0	0	0	11	14	9	11	20
Qual o seu grau de satisfação com as condições físicas?	1	1	0	0	0	0	5	6	14	18	20
Total	1	1	0	0	7	9	28	35	44	55	

Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras, novembro 2014.

Conforme quadro 1 os dados foram apresentados no intuito de facilitar o entendimento dos respondentes, composta das 4 (quatro) perguntas para demonstrar a visão que o trabalhador tem da empresa e contendo a quantidade de respostas dadas pelos colaboradores.

Gráfico 1 - Visão do colaborador sobre a empresa.



Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras, novembro de 2014.

Observou-se pela pesquisa representada no gráfico1, após análise dos dados coletados, foi constatado o seguinte: 55% dos respondentes consideraram ótima a distribuição das suas tarefas a serem executadas 35% consideram boa a distribuição das tarefas 9% consideram regular a distribuição das tarefas 1% considerou péssima a distribuição das suas tarefas a serem executadas, enquanto que nenhuma resposta foi considerada ruim. Desta maneira, demonstrou-se que quando o colaborador tem o conhecimento das suas tarefas, o processo de execução ocorre sem problemas. Os desafios provenientes de tarefas diárias são excelentes motivadores. Segundo Bergamini e Coda (1997), o próprio prazer no trabalho é um motivador.

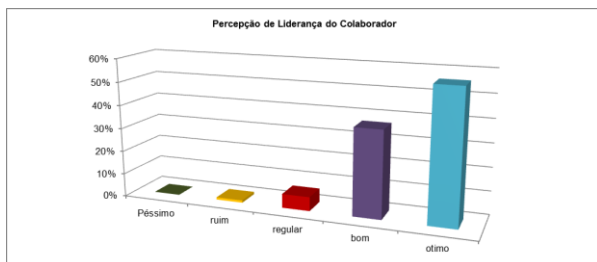
Quadro 2 - Percepção de liderança do colaborador

PERCEÇÃO DE LIDERANÇA DO COLABORADOR											
Perguntas	Péssimo		Ruim		Regular		Bom		Ótimo		Nº de Entrevistas
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	
Como você avalia o trabalho de seu chefe ?	0	0	0	0	0	0	6	6	14	14	20
Você tem sempre informações suficientes para realizar o seu trabalho com agilidade ?	0	0	0	0	2	2	9	9	9	9	20
A comunicação das informações por parte do chefe a você e demais colegas da equipe é suficiente e clara ?	0	0	1	1	1	1	10	10	8	8	20
Você sabe pelo que é responsável e o que é esperado de você ?	0	0	0	0	1	1	8	8	11	11	20
Você tem o apoio necessário do chefe de sua área para realizar suas atividades ?	0	0	0	0	2	2	4	4	14	14	20
Total	0	0	1	1	6	6	37	37	56	56	

Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras, novembro 2014.

O quadro 2 apresenta 05 (cinco) questionamentos sobre liderança. Tendo o intuito de captar a visão que o colaborador possui em relação à percepção de liderança existente na organização. Demonstrando de maneira quantitativa cada pergunta constante no questionário aplicado aos colaboradores. Mais da metade dos entrevistados, 56% consideraram ótima o papel do líder na organização e apenas 1% consideraram ruim o desempenho deste mesmo líder na empresa.

Gráfico 2 – Percepção de liderança do colaborador



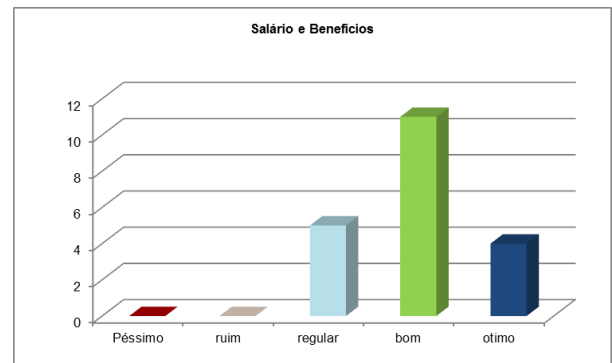
Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras, novembro de 2014.

Após análise dos dados coletados, o gráfico 2 apresentou os seguintes dados: 56% dos colaboradores consideraram ótimo o trabalho exercido pelo chefe imediato, 37% consideraram bom, 6% consideraram regular, apenas 1% considerara ruim o desempenho do líder e 0% ou seja, ninguém considerou péssimo a forma como o chefe trabalha na organização. Segundo Lopes (1980) Quando uma empresa possui uma liderança ruim, pode resultar em efeitos negativo sem seus colaboradores, sendo assim, qualquer melhora por menor que seja deverá ter um efeito positivo. O líder deve ajudar os liderados a amadurecerem até o ponto que seja capaz e estejam dispostos a desempenhar a tarefa. Esse

desenvolvimento do liderado deve ser realizado ajustando-se o comportamento de liderança.

Gráfico 3 (este tópico não tem quadro, pois só tem um pergunta).

Gráfico 3 - Visão do colaborador sobre salário e benefícios.



Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras, novembro de 2014.

Observou-se após análise dos dados no gráfico 3, a questão do salário e benefícios, o seguinte: que dos 20 (vinte) respondentes, 11 (onze) classificaram como bom, 5 (cinco) consideraram como regular e apenas 4 (quatro) dos entrevistados consideraram como ótimo o questionamento e não tendo nenhuma resposta para ruim e péssimo, 1 (um)entrevistado deixou em branco a questão. Como este gráfico retrata apenas uma indagação não houve a necessidade de uma tabela explicativa.

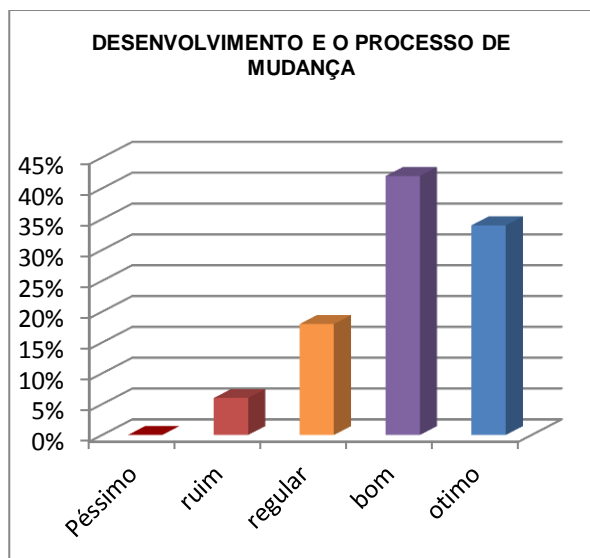
Quadro 3 – Desenvolvimento e Processo de Mudança.

DESENVOLVIMENTO (CAPACITAÇÃO) E PROCESSO DE MUDANÇA											
Perguntas	Péssimo		Ruim		Regular		Bom		Ótimo		Total Entrevistados
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	
Quão satisfeito você está com sua oportunidade de crescimento e desenvolvimento na empresa?	0	0	2	2	5	5	8	8	5	5	20
Qual o seu grau de satisfação quanto às várias atividades oferecidas pela empresa para ajudá-lo no seus desenvolvimento?	0	0	4	4	7	7	7	7	2	2	20
Você acredita que grandes mudanças causam desconforto, mas trazem novas oportunidades de crescer e aprender?	0	0	0	0	3	3	7	7	10	10	20
Você se sente responsável pelo seu sucesso e luta pelos seus sonhos pessoais e profissionais?	0	0	0	0	0	0	6	6	14	14	20
Sou reconhecido pelos resultados que alcanço.	0	0	0	0	3	3	14	14	3	3	20
Total	0	0	6	6	18	18	42	42	34	34	

Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras, novembro 2014.

De acordo com o quadro 3 confirma que as maiorias dos respondentes estão plenamente satisfeitos com o seu desenvolvimento e as mudanças que ocorreram na organização. Uma questão importante para a empresa foi o nível de reconhecimento dos resultados alcançados, dos 20 (vinte) respondentes 14 (quatorze) responderam que estão satisfeitos neste quesito.

Gráfico 4 – Desenvolvimento e Processo de Mudança.



Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras, novembro de 2014

Constatou-se na análise dos dados no gráfico 4, que a grande maioria dos respondentes, cerca de 42% relataram como bom o nível de desenvolvimento e mudanças que ocorreram até o momento na empresa 34% consideraram como ótimo, 18% como regular, 6% como ruim, e sem resposta para péssimo.

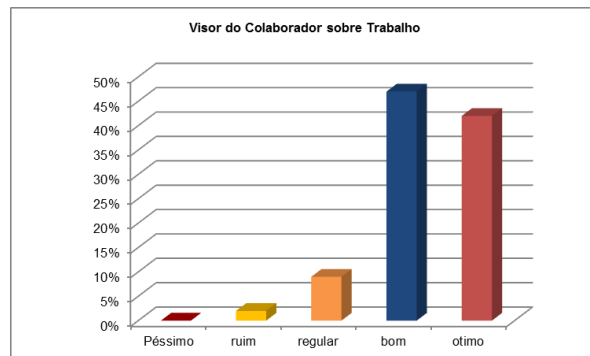
Quadro 4 – Visão do colaborador sobre trabalho

A Visão do Colaborador sobre Trabalho											
Perguntas	Péssimo		Ruim		Regular		Bom		Ótimo		Total Entre vista dos
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	
Você gosta de seu trabalho, do tipo de trabalho que faz?	0	0	0	0	0	0	6	5	14	12	20
Qual o grau de satisfação com a liberdade que você tem para adotar o seu próprio enfoque no trabalho?	0	0	1	1	3	3	9	8	7	6	20
As pessoas com quem você trabalha cooperam para que o trabalho seja feito?	0	0	1	1	1	0	10	8	8	7	20
Quão satisfeito você está com o tempo que seu trabalho deixa para sua vida pessoal e familiar?	0	0	0	0	3	0	7	6	10	8	20
A comunicação entre pares/colégas é adequada na minha área	0	0	0	0	1	1	10	8	9	8	20
Tenho clareza sobre os objetivos de trabalho que tenho que alcançar	0	0	0	0	3	0	14	12	3	3	20
Total	0	0	2	2	11	9	56	47	51	42	

Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras, novembro 2014.

Conforme o quadro 4 demonstrou-se que os questionamentos foram de grande importância para mapear o nível do clima organizacional existente na empresa.

Gráfico 5 – Visão do colaborador sobre trabalho.



Fonte: Pesquisa realizada pelas autoras, novembro 2014.

Ao analisar os dados coletados no gráfico 5, foi verificado o seguinte: 47% consideraram como bom o grau de satisfação em relação ao seu trabalho no dia a dia, 42% afirmaram como ótimo que estavam satisfeitos com seu trabalho, 9% consideraram regular, ruim com um percentual de 2% e nenhuma resposta para péssimo.

Discussão

O objetivo da pesquisa teve seu cerne na importância da motivação como ferramenta de melhoria da produtividade, sobre o desempenho da equipe de trabalho da empresa Bsblux Engenharia Ltda. Para isso foi aplicado um questionário com 23 (vinte e três) perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha. Foram entrevistados 20 (vinte) colaboradores, e os entrevistados foram selecionados aleatoriamente na empresa.

Os questionamentos foram feitos de forma aleatória e as questões foram distribuídas ao longo do questionário com o intuito de não direcionar resposta, na consolidação é que foram selecionadas as questões que tratavam de assuntos similares, consolidadas e apresentadas em único gráfico ou tabela. Consequentemente identificando cada percentual correspondente as respostas proferidas.

A empresa foi considerada pela grande maioria dos colaboradores entrevistados, em relação à imagem perante o público em geral, como ótima. Isto demonstra o grau de satisfação em pertencer ao quadro de funcionários da organização.

Para construir a imagem, Tavares (1998) julga que a empresa deve atentar para as relações com os vários públicos, uma vez que estes públicos são responsáveis pela formação da imagem corporativa. Portanto, é necessário identificar como a empresa é vista e quais são os elementos responsáveis pela sua constituição, a fim de atingir seu alvo, apresentando o que a empresa é em que acredita e qual posição

pretende firmar. Caso a empresa consiga desenvolver uma ligação estreita da imagem com seus atributos favoráveis, conseguirá a construção de um relacionamento essencial com seus públicos.

A satisfação no trabalho é um assunto bastante abordado pelo Spector (2002), pois apesar de as pessoas estarem satisfeitas com seu trabalho de forma geral, isso não significa que elas estejam felizes com todos os seus aspectos, como seus companheiros, seu salário, a natureza do trabalho, seu chefe imediato. A satisfação do trabalho refere-se aos sentimentos das pessoas com relação a esses diferentes aspectos, inclusive com as condições físicas do local de trabalho. Desta maneira sendo um fator motivador para o colaborador e consequentemente influenciando na sua produtividade.

O líder deve possuir habilidades, que, por exemplo, lhe confira conhecimento, bons relacionamentos, inteligência, equilíbrio emocional entre outros aspectos, para que seus seguidores sintam-se confiantes e mantenham níveis satisfatórios de coesão grupal, tudo isto envolvendo assim uma questão de mutualidade. Segundo Chiavenato (1992, p.138) “o líder deve ser capaz, os seguidores devem ter vontade”.

Diante desta concepção, independente de qual estilo se adote, o líder deve estar sempre atento às necessidades dos colaboradores, incentivando-os, aconselhando-os e se empenhando ao máximo na motivação de todo o grupo. Tal concepção é confirmada na posição de Robbins (2003, p.390) ao afirmar que “não há um estilo de liderança que seja constantemente eficaz. Os fatores contextuais e características do seguidor devem ser levados em conta na seleção do melhor estilo de liderança”.

Em empresas onde não existe um sistema formalizado de remuneração aos seus colaboradores e não há critérios claros de definição da renda de cada pessoa, o bom ambiente de trabalho pode estar comprometido, pois “um dos fatos que mais desmotiva um profissional é considerar-se injustiçado em sua remuneração, pois ela afeta não só o nível material, mas também o bem-estar psicológico das pessoas;” (LACOMBE, 2007, p.145).

Salário, remuneração e benefícios, que para muitas pessoas representam a mesma coisa, na realidade são diferentes, obviamente estão relacionados, mas diferem no conceito. Salário se trata da parte fixa da remuneração, pago na maior parte dos casos mês a mês, remuneração tem embutida além do salário fixo, os rendimentos flexíveis, como participação nos lucros ou participação nas ações, e ainda abrange os benefícios, que significa vale-transporte, seguro de vida ou um plano odontológico.

De acordo com Cesar (1998), no que concerne ao perfil dos trabalhadores, as mudanças sinalizam para a valorização da polivalência; do comprometimento organizacional; da qualificação técnica; da participação criadora; da mobilização da subjetividade; da capacidade de diagnosticar e, portanto de decidir. Para os sujeitos o desenvolvimento desse perfil implica em novas aquisições, novas competências e, sobretudo na capacidade de transitar do tradicional *savoir-faire* para um novo modo de saber ser, saber fazer e saber pensar.

Na perspectiva dos modelos de gestão organizacional, importa compatibilizar outras modalidades de gestão do trabalho, que articulem a flexibilidade da produção proporcionada pelas inovações tecnológicas, com o desenvolvimento de novas competências solicitadas aos trabalhadores. Assim, as mudanças não são centradas somente nos conceitos de eficiência e de eficácia, mas, sobretudo integrando a complexidade das novas situações de trabalho às características psicofisiológicas dos usuários. As condições de trabalho resultante desse novo desenho, não são explicitadas e os modelos de gestão são delineados sob a lógica do determinismo tecnológico, voltado para a reformatação dos comportamentos produtivos dos operadores (CESAR, 1998).

Ao abordar temas como percepções e expectativas de funcionários, o estudo de clima traz à tona a importância das trocas internas que ocorrem no ambiente de trabalho, bem como a noção ampliada do contrato firmado entre organizações e seus colaboradores, contemplando suas dimensões formais e psicológicas.

Na visão de Bergamini e Coda (1997), a pesquisa de clima organizacional pode ser um instrumento pelo qual é possível entender mais de perto às necessidades da organização e do quadro de funcionários a sua disposição, tomando por base a consulta generalizada aos diferentes colaboradores da empresa, sob algumas variáveis que influenciem no ambiente de trabalho.

Desta forma, a essência da pesquisa de clima é o mapeamento das percepções sobre o ambiente interno da organização e da satisfação das pessoas sobre o trabalho que exercem. Esses pressupostos não podem ser ignorados pelos administradores e líderes, pois, é através de um ambiente saudável de trabalho que as empresas conseguem atingir seus objetivos administrativos e sociais.

Considerações Finais

Depreende-se que as organizações estão se esforçando muito para alcançarem os seus objetivos, seja de produtividade ou qualidade. No

entanto, sem profissionais motivados não conseguirá atingir o desenvolvimento e consequentemente estará sujeito ao fracasso.

Contudo, cada vez mais o investimento em motivação no trabalho deve ser priorizada. Analisada como um investimento de capital intelectual da empresa e não como sendo um custo ou uma despesa. Pois, o recurso humano tem uma contribuição expressiva no desenvolvimento da empresa, ou seja, tendo uma elevada importância no futuro da organização. Segundo Robbins (2000), a motivação pode ser vista de várias formas e perspectivas diferentes, e com esforços em prol da organização e do indivíduo. Investir na motivação dos colaboradores é investir no capital intelectual, quer dizer, no potencial humano da organização, com isso a empresa terá um diferencial competitivo frente à concorrência, especificamente quando se trata de uma empresa de prestação de serviços, como é o caso da empresa a qual foi realizada a pesquisa de campo que deu origem a este artigo científico de conclusão de curso de graduação, e a maioria das empresas de prestação e serviços dependem mais da mão de obra humana do que de máquinas.

Por meio do referencial teórico foi possível aprofundar os conhecimentos acerca do tema escolhido, a importância da motivação como ferramenta de melhoria da produtividade da empresa, bem como buscar outras informações complementares sobre o assunto, sendo que a fundamentação teórica foi embasada em autores conceituados no estudo da administração de recursos humanos e importantes conhecedores do assunto motivação no trabalho.

A pesquisa de campo, aplicada em forma de questionário, possibilitou identificar o nível de motivação dos colaboradores da empresa Bsblux Engenharia Ltda., e que colaborou ao permitir a aplicação da pesquisa de campo, com a divulgação da análise de dados e da razão social da empresa e propondo-se a assimilar as propostas de melhoria para a organização.

Contudo se a empresa em questão implantar algumas ações poderão trazer resultados positivos tanto para a organização como para os colaboradores. Podendo-se citar algumas ações possíveis:

- a) Desenvolvimento da empresa e do funcionário;
- b) Aumento do comprometimento do funcionário;
- c) Mudanças de atitudes e de comportamentos das pessoas;
- d) Melhoria na qualidade dos serviços prestados;
- e) Melhor aceitação às mudanças por parte dos colaboradores;

f) Aumento pela busca de soluções;

g) Aumento na competitividade da empresa;

h) Investimento nos negócios e incremento no faturamento da empresa.

Contudo, de uma maneira geral, a pesquisa alcança seus objetivos ao dar resposta à problemática envolvida no estudo, mostrando os principais indicadores que influenciam o clima de uma organização e como estes aspectos são percebidos pelos colaboradores.

Segundo o resultado obtido na empresa pesquisada através da aplicação do questionário, foi constatado que os colaboradores deram maior ênfase para a percepção de liderança, que para a empresa é um dado muito importante, porque ótimos líderes gera motivação e lucros. Os colaboradores da Bsblux Engenharia estão satisfeitos com o trabalho que realizam e com as oportunidades de crescimento e desenvolvimento na empresa, gerando assim uma maior motivação para o aumento da produtividade.

Além disso, o presente estudo favoreceu maiores conhecimentos às autoras ao correlacionar a relação da teoria com a prática, percebendo que a existência de fatores que englobam o ambiente de trabalho influencia diretamente no clima e na dinâmica da organização.

Agradecimentos

Primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse ao longo de nossas vidas, e não somente nestes anos como universitárias, mas que em todos os momentos é o maior mestre que alguém pode conhecer.

Aos nossos pais e familiares, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

Por fim, o nosso muito obrigado ao corpo docente, em especial ao professor Luis Carlos Spaziani, pela orientação, apoio e confiança.

Referências

- 1 - AQUINO, Cléber Pinheiro D. G. Administração de Recursos Humanos: Uma introdução. São Paulo. Atlas, 1980.
- 2 - BERGAMINI, Cecília Whitaker. CODA, Roberto. Psicodinâmica da vida organizacional: Motivação e Liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.a
- 3 - _____, **Motivação nas Organizações**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1997.b
- 4 - CESAR, M. J. (1998). Serviço Social e reestruturação industrial, requisições e condições de trabalho profissional. In M. J. Cesar (Org.), A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez.
- 5 - CHALANT, Jean-François – Coordenador. Ofélia de Lanna Sette Tôrres – Organizadora; Tradução e adaptação Arakcy Martins Rodrigues et al.; revisão técnica Carlos O.Bertero. O indivíduo na organização: dimensões esquecidas. 3ª ed.11ª reimpressão. São Paulo: Atlas, 2009.
- 6- CHIAVENATO, Idalberto. Administração de empresas: uma abordagem contingencial. São Paulo: Mc Graw Hill, Ltda., 1987.
- 7 - _____, **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1992.
- 8 - _____ **Introdução à teoria geral da Administração**. 7.ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- 9 - _____, **Administração nos novos tempos: os novos horizontes em administração**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- 10 - DAVIS, Keith & NEWSTRON, John W. Comportamento humano no Trabalho. São Paulo: Livraria Pioneira, 2001.
- 11- DUBRIN, Andrew J. Fundamentos do comportamento organizacional. São Paulo: PioneiraThomson Learning, 2003.
- 12 - FRANÇA, Ana Cristina Limongi. Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2.ed., São Paulo: Atlas, 2009.
- 13 - GIBSON, James L. Organizações: comportamento, estrutura e processo. São Paulo: Atlas, 1981.
- 14 - HUNTER, James C. Como se tornar um líder servidor: os princípios de liderança de O Monge e o Executivo. Rio de Janeiro : Sextante, 2006.
- 15- KWASNICKA, Eunice Laçava. Introdução à Administração. 6ª. Atlas. São Paulo, 2004.
- 16- LACOMBE, Francisco José Masset. Recursos Humanos: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva 2007.
- 17 – LOPES, Tomas V. Monteiro. Motivação no trabalho. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1980.
- 18 - MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. Técnicas de pesquisa. 6.ed., São Paulo: Atlas, 2006.
- 19 - MASLOW, Abraham H. "A theory of human motivation", Psychological Review, julho 1943, p. 370-396.
- 20- MAXIMIANO, Antonio César Amauru. Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada. São Paulo: Atlas, 1997.
- 21 - _____, **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- 22 - MILKOVICH, Fela. Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo. 8.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2000.
- 23 - MORGAN, G. Imagens da organização: edição executiva. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- 24 - ROBBINS, Stephen P. Comportamento organizacional. 8.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998
- 25 - _____, **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva 2000.
- 26 - _____, **Stephen Paul. Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva 2003.
- 27- ROSSI, Ana Maria. PARREWÉ, Pâmela. SAUTER, Steven L. Stress e qualidade de vida no trabalho. 1.ed., 3 – reimpressão. São Paulo: Atlas, 2008.
- 28 - SPECTOR, Paul E. Psicologia nas organizações. São Paulo: Saraiva, 2002.
- 29 - TAVARES, Mauro Calixta. A força da marca. São Paulo: Harbra, 1998.
- 30- WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? Sloan Management Review, v.15,n. 1, 1973. Qualidade de Vida no Trabalho.

APÊNDICE A - A motivação para melhoria da produtividade na Bsblux Engenharia Ltda.

Sexo () M () F

Estado Civil () Solteiro () Casado

() Viúvo() Divorciado / Separado

() União Estável () Separado não judicialmente

Nível de Escolaridade

() Ensino Fundamental (1º grau) incompleto

() Ensino Fundamental (1º grau) completo

() Ensino Médio (2º grau) incompleto

() Ensino Médio (2º grau) completo

() Superior incompleto

() Superior completo

() Mestrado ou Doutorado

Função: _____

Nas questões a seguir, marque um X na graduação que melhor represente sua opinião sendo: Para menor graduação 0 (zero) e maior 10 (dez).

Utilize caneta (de qualquer cor), mas não use lápis. Assinale apenas uma alternativa.

Caso você erre ao assinalar uma alternativa, faça um círculo na alternativa correta.

Evite respostas em branco. Responda todas as questões.

GERAL

Comparado ao seu cargo, como você avalia suas tarefas? (poucas ou muitas)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. A EMPRESA tem uma imagem positiva junto ao público em geral.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Você se sente feliz trabalhando na EMPRESA:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Qual o seu grau de satisfação com suas condições físicas de trabalho(ventilação, iluminação, espaço, limpeza, equipamentos, móveis, etc)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

LIDERANÇA

5. Como você avalia o trabalho de seu chefe (superior imediato)?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. Você tem sempre informações suficientes para realizar o seu trabalho com agilidade?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. A comunicação das informações por parte do chefe (superior imediato) a você e demais colegas da equipe é suficiente e clara:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. Você sabe pelo que é responsável e o que é esperado de você:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. Você tem o apoio necessário do chefe (superior imediato) de sua área para realizar suas atividades:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

SALÁRIO E BENEFÍCIOS

10. Como você classifica seu salário total considerando suas obrigações e responsabilidades?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

DESENVOLVIMENTO (Capacitação) e PROCESSO DE MUDANÇAS

11. Quão satisfeito você está com sua oportunidade de crescimento e desenvolvimento na EMPRESA?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

12. Qual o seu grau de satisfação quanto às várias atividades (treinamentos, programas de educação, seminários, etc) oferecidas pela EMPRESA para ajudá-lo no seu desenvolvimento?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. Você acredita que grandes mudanças causam desconforto, mas trazem novas oportunidades de crescer e aprender:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

14. Você se sente responsável pelo seu sucesso e luta pelos seus sonhos pessoais e profissionais.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

15. Sou reconhecido pelos resultados que alcanço.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

16. Assinale com X apenas uma alternativa que melhor represente sua opinião. Trabalhar na EMPRESA é:

- () uma atividade comum
- () um desafio
- () um orgulho
- () um aprendizado
- () uma aventura estimulante

TRABALHO

17. Você gosta de seu trabalho, do tipo de trabalho que faz?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

18. Qual o grau de satisfação com a liberdade que você tem para adotar o seu próprio enfoque no trabalho?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

19. As pessoas com quem você trabalha cooperam para que o trabalho seja feito:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

20. Quão satisfeito você está com o tempo que seu trabalho lhe deixa para sua vida pessoal e familiar?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

21. A comunicação entre pares/colegas é adequada na minha área.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

22. Tenho clareza sobre os objetivos de trabalho que tenho que alcançar.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

23. Quais são as suas necessidades no trabalho? (Importância 5,4,3,2,1)

- () Tempo de lazer
- () Remuneração
- () Ambiente de trabalho adequado
- () Reconhecimento no trabalho
- () Crescimento profissional