



**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA PRÓ REITORIA DE ENSINO CAMPUS
GUARABIRA CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL**

JÉSSICA PATRÍCIA LACERDA DA SILVA

**MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA LOJA D'LU MODAS NA CIDADE DE
GUARABIRA – PB**

GUARABIRA/PB 2020

Jéssica Patrícia Lacerda da Silva

**MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA LOJA D'LU MODAS NA CIDADE DE
GUARABIRA – PB**

Projeto de Pesquisa apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – Campus Guarabira, como requisito obrigatório para requerimento de matrícula no componente curricular TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO TCC..

Orientador(a): Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli.

GUARABIRA, PB

2020

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S587m Silva, Jessica Patrícia Lacerda da
Motivação no trabalho: um estudo na loja D'lu modas na cidade de
Guarabira – PB / Jessica Patrícia Lacerda da Silva. – Guarabira, 2020.
38 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial) –
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2020.

"Orientação: Profa. MSc. Aniuska Almeida Nepomuceno Fontinelli."

Referências.

1. Ambiente Organizacional. 2. Motivação. 3. Colaborador. 4. Empresa Privada. I. Título.

CDU 658:005.7



CST Gestão Comercial

ATA DA DEFESA DE TCC

A o s 17 de dezembro de 2020, às 19:00, por meio de sala virtual do google meet (<https://meet.google.com/qqr-qdjz-sbt?authuser=3>) do IFPB - Campus Guarabira, reuniram-se os professores **Aniuska Almeida N. Fontinelli** (orientadora), **José Alberto Bezerra de Queiroz Junior** (examinador interno) e **Erivan Lopes Tomé Junior** (examinador externo), para avaliarem a apresentação do Trabalho de Conclusão de Curso da aluna **Jessica Patrícia Lacerda da Silva**, intitulado **MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO NA LOJA D'LU MODAS NA CIDADE DE GUARABIRA – PB**, protocolado para defesa final de acordo com requisitos expostos no Manual de Trabalho de Conclusão do Curso de Gestão Comercial. Após a apresentação, a banca apresentou três pareceres a favor da aprovação do TCC. Desta forma, o TCC foi aprovado e definiu-se as seguintes notas: em relação ao texto básico: equivalente a 80; resultado científico: equivalente a 80; e defesa: equivalente a 85. A média final da disciplina foi, portanto, 82. Nada mais havendo a tratar, às 20:00, encerraram-se os trabalhos, determinando a lavratura desta ata, que, após lida e considerada conforme, será assinada pelos presentes. Eu, **Lusia Mary Rolemberg Menacho**, lavrei esta Ata. IFPB - Campus Guarabira, em 17 de dezembro de 2020.

Aniuska Almeida N. Fontinelli

José Alberto Bezerra de Queiroz Junior

Erivan Lopes Tomé Junior

Documento assinado eletronicamente por:

- **Erivan Lopes Tome Junior, DIRETOR - CD4 - DDE-GB**, em 08/02/2021 08:40:51.
- **Jose Alberto Bezerra de Queiroz Junior, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO** , em 07/02/2021 15:45:56. Aniuska
- **Almeida Nepomuceno Fontinelli, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 07/02/2021 15:45:11.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 05/02/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 155233

Código de Autenticação: a4313fdea4



*Dedico este trabalho a Deus, sob todas as coisas.
Aos meus pais e familiares que sempre estiveram ao meu lado.*

AGRADECIMENTO

Este trabalho teve a contribuição da minha professora orientadora, que contribuiu para a construção deste projeto, visando o estímulo a educação e minha formação profissional e da minha realização pessoal em pesquisa algo que me deu prazer e estímulo no campo profissional, educacional e pessoal.

RESUMO

A motivação tem um aspecto estratégico e tem o intuito de incentivar as pessoas para ação, realização e conquista de objetivos. Dentro do ambiente organizacional busca incentivar as pessoas para alcançar as metas propostas pela organização, dessa maneira, esta monografia tem como objetivo *identificar o nível de motivação dos funcionários da Loja D'lu Modas na cidade de Guarabira – PB*. Para atingir esse objetivo será realizada uma pesquisa de caráter descritivo a partir de um estudo de caso na loja, utilizando como instrumento de coleta de dados um questionário adaptado que será aplicado para funcionários internos da mesma, para análise dos dados será utilizado o pacote Excel. A metodologia deste estudo envolveu numa primeira etapa, a pesquisa exploratória qualitativa com 21 colaboradores da empresa que foram entrevistados, nessa etapa a pesquisa se deu forma descritiva. A conclusão do estudo é que os colaboradores se sentem motivados e entusiasmados na empresa, mas que a empresa precisa cuidar dos fatores cobrança dos superiores e novas ideias para melhorar o ambiente, para que estes trabalhem sem pressão e desta maneira, possam ter um melhor desempenho pessoal e profissional.

Palavras-chave: Motivação. Empresa. Colaboradores e Entusiasmo.

ABSTRACT

Motivation has a strategic aspect and aims to encourage people to act, achieve and achieve goals. Within the organizational environment, it seeks to encourage people to achieve the goals proposed by the organization. In this way, this monograph aims to identify the level of motivation of the employees of Loja D'lu Modas in the city of Guarabira – PB. To achieve this objective, a descriptive research will be carried out based on a case study in the store, using an adapted questionnaire as a data collection instrument that will be applied to internal employees of the store, for data analysis, the Excel package will be used. The methodology of this study involved, in a first stage, the qualitative exploratory research with 21 company employees who were interviewed, in this stage the research took place descriptively. The conclusion of the study is that employees feel motivated and enthusiastic in the company but that the company needs to take care of the demands of superiors and new ideas to improve the environment, so that they work without pressure and in this way, they can perform better personal and professional.

Keywords: Motivation. Company. Collaborators and Enthusiasm

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição dos participantes da pesquisa pelo gênero	20
Tabela 2 – Distribuição dos participantes da pesquisa pelo tempo de empresa	20
Tabela 3 – Escolaridade dos participantes da pesquisa	21
Tabela 4 – Estado civil dos participantes da pesquisa	21
Tabela 5 – Número de filhos dos participantes da pesquisa	22

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Estou satisfeito com as atividades que realizo na empresa?	23
GRÁFICO 2 -Tenho chances de crescimento na empresa?	23
GRÁFICO 3 - Sou reconhecido na empresa pelo trabalho que faço?	23
GRÁFICO 4 -Tenho o devido reconhecimento dos superiores pelo trabalho que realizo?	24
GRÁFICO 5 - Percebo que meu superior confia em mim?	25
GRÁFICO 6 - Recebo feedback (retorno) frequentemente sobre avaliação do meu trabalho?	25
GRÁFICO 7 - A empresa oferece para mim a oportunidade de ter novos desafios?	26
GRÁFICO 8 - A empresa me proporciona cursos para melhorar meu trabalho?	26
GRÁFICO 9 - A empresa me oferece treinamento prático de como realizar as tarefas? .	27
GRÁFICO 10 - Gosto da minha função de trabalho, do que faço/exerço?	27
GRÁFICO11 - Consigo utilizar minhas competências/habilidades para realizar as atividades?	28
GRÁFICO 12 - Sempre faço a mesma coisa, tornando o serviço chato (inversa)?	28
GRÁFICO 13 - Tenho liberdade para tomar atitudes sozinhas?	29
GRÁFICO 14 - Faço meus deveres sem pedir para meus superiores?	30
GRÁFICO 15 - Meu supervisor fica a todo instante cobrando minhas tarefas (inversa)?	30
GRÁFICO 16 - A empresa está sempre buscando novas ideias de melhorar o trabalho?	31
GRÁFICO 17 - Tenho liberdade para criar novas ferramentas de trabalho?	31
GRÁFICO 18 - A empresa estimula os colaboradores a dar sugestões de melhoria?	32

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	10
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1.EMPRESA E SEUS CONCEITOS NO MUNDO DO TRABLHO	13
2.2. A MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO	13
2.3 TEORIAS MOTIVACIONAIS	16
2.3.1 TEORIA X E Y DE DOUGLAS MCGREGOR	16
2.3.2 TEORIA DOS DOIS FATORES	17
2.2.3 ESCALA DAS NECESSIDADES (MASLOW)	18
3. METODOLOGIA	19
4. RESULTADOS DA PESQUISA	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE	37

1 - INTRODUÇÃO

A preocupação com o aspecto motivacional do comportamento humano no trabalho surgiu durante a Revolução Industrial, até então a principal forma de motivar as pessoas baseava-se no uso de punições (CRUZ, 2005).

Visando o bom funcionamento de um negócio é que o presente trabalho vem expor a relação entre a Administração, enquanto ciência aplicada ao social, e o estudo voltado à influência na Motivação dos funcionários de uma Empresa do Setor de Moda e Vestuário Masculino, Feminino e Infantil, bem como expor como as teorias da motivação como importante para o ambiente de trabalho e para o próprio colaborador, como bem descreve a passagem de Knapik (2008, p. 96) a seguir: “Motivar quer dizer “mover para a ação”, mobilizar energias e esforços na busca da realização de determinadas metas. Motivação, portanto, é o que move uma pessoa para uma determinada direção”. Ou seja, a motivação tem um aspecto estratégico e tem o intuito de incentivar as pessoas para ação, realização e conquista de objetivos (KNAPIK, 2008).

A busca da realização das vontades e desejos está intimamente ligada à motivação, pois a busca pelo desejo de cumprir uma meta, por exemplo, configura uma forma de atingir um objetivo, que estaria sendo benéfico tanto para o colaborador: prestígio profissional, colocação superior na empresa, bem como para a satisfação empresarial, que estabeleceu uma meta e a mesma foi cumprida, podendo considerar que a mesma está sob efeito de algo superior. Isso se dá, especialmente quando a pessoa está centrada em seus objetivos, levando a uma integração em busca de sua autorrealização e da realização do grupo ao qual ela se encontra.

Este conceito remete ao estudo do comportamento humano, como o mesmo pode ser estimulado, verificando que quando o ser humano tem metas estabelecidas, e assim se motiva, o mesmo melhor se desempenha em suas funções, busca vencer, entende que sua ajuda pode colaborar para a sua realização pessoal e também do outro.

Tomando como base o que afirma Pacheco (2014) a motivação humana é um dos objetos de estudo que vem se tornando importante no meio acadêmico, no que tange a análise das áreas administrativas e dos meios empresariais. Entender como o fator humano age e se comporta, é necessário para entender a realidade desafiadora que a sociedade e o meio empresarial oferecem.

Em um momento de busca e análise de quais as melhores formas de motivar o ambiente de trabalho, bem como, a satisfação do colaborador está intrinsecamente ligada a fatores

internos e externos para definir as competências e habilidades do colaborador na empresa a presente temática justifica-se também neste sentido, levando em consideração as inquietações do meio acadêmico com a referida temática e da mudança significativa dos tempos modernos que estamos vivenciando.

Sendo assim, através destas informações pode-se verificar que a motivação é importante no que concerne a ideia de empresa, em que a mesma possui regras e deveres específicos, porém, no estudo deverá seguir o que define a motivação no ambiente de trabalho, destacando dentro dos processos administrativos os meios necessários e viáveis de incentivar os colaboradores, tornando o ambiente de trabalho cada vez mais produtivo e saudável.

Desta maneira, este trabalho tem como objetivo geral, *Verificar o nível de motivação dos funcionários da Loja D'lu Modas na cidade de Guarabira – PB*. Para alcançar tal objetivo foram elaborados três objetivos específicos, os quais sejam: *identificar os fatores motivacionais oferecidos pela D'lu Modas; verificar o grau de liberdade oferecido pela empresa aos seus colaboradores quando em tomadas de decisões e analisar qual dos fatores organizacionais mais motivam os colaboradores.*

A Loja D'Lu Modas, foi fundada em 26 de abril de 1999 como uma pequena loja que atendia a população da cidade de Guarabira, localizada na microrregião do Agreste do Estado da Paraíba, a 103 km da capital João Pessoa-PB. Guarabira é considerada um polo comercial para toda região, pois atende também várias cidades circunvizinhas. Em pouco mais de 21 anos a D'Lu se tornou um complexo de lojas espalhadas por várias cidades, dentre elas pode-se citar: Guarabira e Mamanguape-PB. O grupo D'lu Modas atua na Paraíba e conta com 10 lojas para públicos diferentes, comercializando sandálias, tênis, meia, calças, cintos, bolsas, blusas, bonés com acessórios, sapatos, melissa. tem como missão: atender bem e melhor.

Por essa razão, o presente trabalho pretende identificar a seguinte problemática: qual o nível de motivação dos colaboradores da empresa “Loja D'lu Modas” na cidade de Guarabira – PB?

Objetivo geral:

Identificar o nível de motivação dos funcionários da Loja D'lu Modas na cidade de Guarabira – PB

Objetivos específicos:

- *Conhecer o perfil dos colaboradores;*
- *Identificar os fatores motivacionais oferecidos pela D'lu Modas;*
- *Analisar qual dos fatores organizacionais mais motivam os colaboradores.*

Justificativa:

Segundo Heller (2001), motivar as pessoas é muito complicado, pois cada pessoa tem suas diferenças individuais e cada um age de acordo com sua personalidade e motivação.

A escolha desse tema (motivação) se deu pela relevância na contemporaneidade de se pesquisar sobre os ambientes corporativos, bem como a relação motivacional entre o agente empregador (patrão) e o agente trabalhador (colaborador). O estudo da motivação se torna importante, pois esta exerce um papel fundamental, tanto no crescimento quanto na redução da qualidade e/ou quantidade de produtos e serviços oferecidos pelas corporações. Segundo Chiavenato (2003, p.173), “as necessidades humanas ou motivos são forças internas que impulsionam e influenciam cada pessoa, determinando seus pensamentos e direcionando o seu comportamento frente às diversas situações da vida”.

Este trabalho tem seu grau de importância para o meio acadêmico, pois servirá de referência para futuras pesquisas na área. Assim como, servirá também como norte para que as corporações tenham em mãos o resultado de uma pesquisa detalhada e possam se basear em qual medida desenvolverá medidas que venham promover a satisfação e a motivação dos seus colaboradores, em especial, servirá para a empresa D'Lu modas, já que foi nessa organização comercial varejista que a pesquisa se deu. Também será importante para a vida pessoal e profissional dos colaboradores da empresa, com perspectiva de melhorar o clima organizacional no ambiente de trabalho as pessoas.

As empresas perceberam que, para se manter no mercado tão competitivo e acirrado nos dias atuais, é necessário conhecer as necessidades humanas, e assim manter uma relação sucedida com seus colaboradores.

Tomando por base os resultados do estudo, identificou-se os aspectos em que os colaboradores estão mais satisfeitos e onde estão menos satisfeitos. Com tais informações coletadas e tabuladas deste trabalho, os gestores/proprietários da empresa poderão executar os resultados analisados nesta pesquisa, e assim, obter melhor desempenho profissional de seus colaboradores.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1.EMPRESA E SEUS CONCEITOS NO MUNDO DO TRABALHO

Compreende-se empresa como simples manifestação e/ou resultado do exercício da liberdade de agir econômica e juridicamente (MAMEDE, 2006, p. 181). A empresa está sujeita a sofrer os efeitos diretos da atividade econômica, de forma organizada, que a mesma se dispõe a gerar. Em termos de noções econômicas a empresa designa toda a organização econômica, civil ou comercial, instituída para a exploração de um determinado ramo de negócios, onde muitas vezes alguns autores, como a exemplo Gladston Mamede (2006), tratam dessa atividade como empreendimento, que tanto pode ser exercido por pessoas físicas ou jurídicas, sendo está à noção mais ampla decorrente da teoria de empresa que engloba a prestação de serviços.

Para Silva, Fernandes e Dandaro (2013) a organização é um sistema de atividades, onde duas ou mais pessoas trabalham e passam maior parte de suas vidas. Ou seja, as organizações são vivenciadas no mundo real, sujeita a ações políticas, sociais e econômicas, todas em comunhão para melhor andamento da atividade empresarial que a mesma se disponibiliza a realizar, reunindo requisitos que busquem atingir seus objetivos. “Sendo assim, o que dá vida a uma organização é a cooperação entre essas pessoas, a capacidade que elas possuem de comunicarem entre si e a disposição em contribuir para um objetivo comum” (SILVA; FERNANDES; DANDARO, 2013, p. 25).

A atividade empresarial é aquela que se faz na produção e circulação de bens ou de serviços, ou seja, a atividade empresarial, num contexto moderno, acabou por alcançar, de modo explícito toda a atividade econômica.

2.2. A MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Conceitua-se Motivação como sendo “o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta” (ROBBINS, 2012, p. 151). A motivação é uma das formas responsáveis pela intensidade, direção e persistência dos valores e empenhos que o colaborador se utiliza para alcançar uma determinada meta e/ou objetivo (ROBBINS, 2012). Sendo assim, Recinella (2005, p 01). Trás a seguinte definição de motivação:

Motivação vem de motivos que estão ligados simplesmente ao que você quer da vida, e seus motivos são pessoais, intransferíveis e estão dentro da sua cabeça (e do coração também), logo seus motivos são abstratos e só têm significado pra você, por isso motivação é algo tão pessoal, porque vêm de dentro.

De forma geral, toda instituição deve preocupar-se com a motivação de seus funcionários, onde a empresa deve dar total atenção aos seus colaboradores, especialmente pelo provável reflexo direto nos lucros produzidos para a empresa. Já para Hunt e Osborn (1999) destacam que: “A motivação se refere às forças dentro de uma pessoa e são responsáveis pelo nível, direção e persistência do esforço dispendido no trabalho” (HUNT; OSBORN, 1999, p.86).

Outro ponto importante nesta busca da motivação no ambiente de trabalho surge do “Caráter Motivacional”, sendo assim, “atos humanos que podem ser determinados por múltiplos motivos. Um funcionário pode, por exemplo, estar motivado para trabalhar não apenas em decorrência do salário, mas também da relação profissional ou da busca de status” (GIL, 2004, p 13). A questão de treinamentos, avaliações, bonificações, políticas de cargos, incentivos promocionais e salários são recursos utilizados pelo setor de Recursos Humanos de uma empresa a fim de melhor motivar seus empregados.

O estudo da Motivação expressa à essência da função, que é de designar os modos de lidar com as pessoas nas organizações, de incentivar as necessidades do alcance de suas metas pessoais e profissionais, baseia-se na sua própria significação de palavra, em que a motivação se apresenta como algo que motiva pessoas, grupos de pessoas ou organizações, que determinam uma forma de expressar seu desejo no alcance de metas para uma determinada ação. Um dos questionamentos mais discutidos nesses estudos e conceitos é o fato de que a motivação é interna (MARÇAL; MELO; NARDI, 2013), ou seja, deve ser uma ação que parta de dentro do ser humano, mas, isso não quer dizer que a mesma não possa ser estimulada, excitada, e assim, partir do homem a busca pela satisfação de suas necessidades.

Ou seja, nesse contexto, as habilidades humanas assumem importância fundamental para qualquer administrador, pois quando se configura a gestão de pessoas no estudo do Clima Organizacional de uma empresa, estamos nos remetendo ao modelo atualmente discutido de gestão.

A Gestão de Pessoas é o conjunto de políticas e subsistemas que se preocupa com o gerenciamento das pessoas e leva à eficácia dos colaboradores em busca de seus

objetivos pessoais e empresariais. As pessoas podem aumentar os pontos fortes de uma empresa ou serão consideradas e gerenciadas (SILVA; FERNANDES; DANDARO, 2013, p. 29).

Ou seja, as ferramentas para a realização da gestão, organização e desenvolvimento de pessoas, com perceptibilidade, foco e critérios positivos para a contratação desses funcionários surge inteiramente no fornecimento na área de recursos humanos e administradores de empresas.

Segundo Rahimić (2013, p.130), “o clima organizacional tem sido definido como a percepção dos eventos, práticas e procedimentos e os tipos de comportamentos que são recompensados, com o apoio e espera dos funcionários”.

Ou como bem detalha este acontecimento nas palavras de Rabaglio (2008) “Tudo isto está ocorrendo devido ao fato de que há uma tendência muito forte que os funcionários motivados, capacitados e com um ambiente de trabalho favorável têm alta produtividade impactando diretamente nos resultados da organização”.

A compreensão do comportamento humano é de fundamental importância no que diz respeito ao trabalho direto, quanto ao conhecimento de vários sistemas e práticas de recursos humanos, que visam à contratação de mão de obra, muitas vezes especializada. Segundo Souza Júnior *et al.* (2013) “Falar sobre motivação é entender o porquê as pessoas se comportam de uma determinada maneira. É um impulso de pensamento que as move para a realização do que elas consideram um objetivo positivo” (p. 01).

A questão comportamental é importante para lidarmos com o outro, as estratégias de entrevista para atingir os fins empregatícios são analisadas ao ponto que um gestor, uma palavra, uma ação que contradiz os preceitos naquele momento procurados pode interferir na contratação ou não de uma pessoa. Ou seja, “Esse direcionamento com positividade passa a ativar o comportamento e assim, visa, engloba os desejos, as vontades, os sonhos, as esperanças entre outros” (JÚNIOR, *et al.*, 2013, p. 01).

Através da motivação do fator humano que têm sido o responsável pela excelência de organizações bem-sucedida em todo o mundo (SILVA *et al.*, 2013).

Neste sentido destaca-se autores como Silva *et al.* (2013) e Marçal; Melo; Nardi (2013) que definem a motivação como força interna, uma associação de comportamento e vontade do colaborador, lançando bem o que se pretende expor neste trabalho, neste mesmo sentido, destaca-se autores Hunt e Osborn (1999) e Robbins (2012) que retratam motivação na premissa

dos estudos voltados as teorias comportamentais; o mesmo que defende Bergamini (2006) que procurou nos conceitos desenvolvidos em suas obras descrever a motivação nas organizações como fundamentos básico para o bom andamento da empresa e resultando dos estudos sobre satisfação no trabalho. E por fim, o estudo de Júnior *et al.* (2013) trazendo os estudos sobre empresa, motivação e trabalhador, em que identifica a motivação como fonte de sentimento de realização e de reconhecimento profissional que o indivíduo desponta ao executar tarefas que tenha um sentido importante para sua carreira profissional.

Ou seja, dentre os conceitos analisados de cada um desses autores em destaque os textos de motivação foram fundamentais para compreender esse fenômeno comportamental que se projetam nas empresas. De forma que, a realização desta pesquisa será base para o embasamento teórico e estudos na área administrativa, conceitos de motivação e satisfação no ambiente de trabalho levando em consideração os autores e suas obras elencados ao longo desse trabalho.

2.3 TEORIAS MOTIVACIONAIS

2.3.1 TEORIA X E Y DE DOUGLAS MCGREGOR

McGregor aborda duas teorias, teoria X e Y, desenvolvidas na década de 50. A teoria X também classificada como modelo tradicional foi usada há bastante tempo e baseia-se em entendimentos distorcidos a respeito do ser humano, já a teoria Y, conhecida também como modelo moderno baseia-se na “autonomia e liberdade do empregado com um estilo participativo e democrático, aplicando a descentralização do poder” (COSTA *et al.*, 2014).

A teoria X retrata as pessoas como sendo preguiçosas, que evitam trabalhar, querem se esforçar apenas em troca de salário e recompensas, são egocêntricas pensam no seu bem acima da organização, são resistentes à mudança, pois gostam de se sentir seguras e não assumir riscos, precisam ser controladas. O que caracteriza um estilo de administração duro e rígido que fazem com que as pessoas trabalhem sobre padrões impostos pela empresa, visando seus objetivos (CHIAVENATO, 2004).

Enquanto a teoria Y diz que as pessoas são criativas, responsáveis, competentes, tem prazer em trabalhar se sentem motivadas, tem potencial e são responsáveis, porém algumas podem até não ter ambição como também preocupação apenas consigo mesmas por consequência de más experiências que não cabem a todas as pessoas, a teoria Y é aberta, livre

de preconceito democrática e incentivadora, alavanca o crescimento e sucesso profissional das pessoas (CHIAVENATO, 2004).

TEORIA X	TEORIA Y
As pessoas são preguiçosas e indolentes.	As pessoas são esforçadas e gostam de ter o que fazer.
As pessoas evitam o trabalho.	O trabalho é uma atividade tão natural como brincar ou descansar.
As pessoas evitam a responsabilidade.	As pessoas procuram e aceitam responsabilidades e desafios.
As pessoas precisam ser controladas e dirigidas.	As pessoas podem ser automotivadas e autodirigidas.
As pessoas são ingênuas e sem iniciativa.	As pessoas são criativas e competentes.

Fonte: Chiavenato (2002, p. 128).

A teoria X assume que o indivíduo não gosta do trabalho e para fazê-lo necessita ser coagido, controlado, dirigido, ameaçado. Nesse caso, nem mesmo a promessa de recompensa fará com que o indivíduo tenha motivação para o trabalho. A exigência será sempre para maiores recompensas (KWASNICKA, 2010).

2.3.2 TEORIA DOS DOIS FATORES

Teoria dos Dois Fatores, desenvolvida por Herzberg traz como objeto de estudo a satisfação e a motivação profissional, sendo assim, em seu estudo a motivação das pessoas dentro do ambiente de trabalho é dividido em dois fatores, higiênico e motivacional (CARVALHO, 2009).

Os fatores higiênicos que podem ser controlados pela empresa, como salário, condições do ambiente, políticas e clima, por exemplo, quando aplicados de maneira correta pode apenas evitar a insatisfação dos funcionários; dessa maneira a satisfação elevada por esses fatores não

são sustentadas por um longo período. Já quando são aplicados de forma precária podem provocar a insatisfação dos funcionários (SANTOS, 2016).

Os fatores motivacionais que são relacionados com a ocupação da pessoa e sentimentos de crescimento e reconhecimento profissional, quando são muito bons podem provocar a satisfação, já quando são ruins podem evitar a satisfação do indivíduo, o efeito dos fatores motivacionais sobre as pessoas é profundo e estável (SANTOS, 2016).

Quadro 1 – Teoria dos dois fatores de Herzberg

FATORES MOTIVACIONAIS	FATORES HIGIÊNICOS
Realização pessoal e profissional	Políticas organizacionais
Reconhecimento	Relacionamento supervisor/ subordinado
Responsabilidade e Desenvolvimento profissional	Condições físicas do trabalho
Conteúdo do Cargo	Relacionamento com os colegas
Autonomia	Salário e benefícios
Criatividade, Inovação do Trabalho e Participação	Vida pessoal
	Comunicação
	Segurança

Fonte: adaptado de Maciel e Sá (2007).

Os fatores motivadores: realização pessoal e profissional, reconhecimento, responsabilidade e desenvolvimento profissional, conteúdo do cargo, autonomia, criatividade são fatores que envolvem o sentimento de realização, de crescimento profissional e de reconhecimento no trabalho. Herzberg usou este termo, porque esses fatores pareciam ser capazes de ter um efeito positivo sobre a satisfação no trabalho.

2.2.3 ESCALA DAS NECESSIDADES (MASLOW)

Abraham H. Maslow professor de psicologia da Brandeis University e presidente da American Psychological Association criou a hierarquização das necessidades humanas sendo a teoria sobre motivação mais conhecida (MARRAS,2011).

A teoria de Maslow expõe as necessidades dos indivíduos em ordem hierárquica onde o homem tem naturalmente predisposição para o autodesenvolvimento e crescimento pessoal(GODIM; SILVA,2004)

Robbins (2005) apresenta a definição para cada uma das cinco categorias de necessidades, sendo elas:

- 1- Necessidades fisiológicas: Necessidades básicas de sobrevivência do indivíduo;
- 2- necessidades de segurança: Necessidade de proteção contra danos físicos e emocionais;
- 3- Necessidades sociais: Necessidade em aceitação em um grupo;
- 4- Necessidades de estima: necessidade de reconhecimento status;
- 5- Necessidades de auto- realização: Crescimento, realização pessoal sentimentos de prazer.

3. METODOLOGIA

A pesquisa é de caráter descritivo a partir de um estudo de caso na Loja D´lu Modas na cidade de Guarabira e é quantitativa porque levantou informações a cerca de médias de motivação e teve trabalho estatístico. Para Freitas e Jabbour (2011), o estudo de caso: “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso em explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”.

A coleta de dados se dará por meio da aplicação de um questionário, que será aplicado a 21 colaboradores da empresa D´Lu Modas, sendo eles Promotores Internos da empresa. O questionário foi aplicado em março de 2020. Segundo Vergara (2007), sujeitos da pesquisa são todos os indivíduos que serão ouvidos e observados, e que oferecem as informações que o pesquisador precisa

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário aberto de perguntas sobre o clima organizacional e motivacional da empresa. Para este trabalho, a coleta de dados utilizada foi através de questionários. Segundo Vergara (2010), o questionário é caracterizado por várias questões que são apresentadas ao respondente, podendo ser de forma impressa ou também digital. Ainda, conforme Vergara (2010), no questionário fechado, quem está respondendo faz escolhas, ou pondera, sobre as alternativas que foram apresentadas. O questionário aplicado foi baseado na tese de Gross (2017), o qual é composto por cinco escalas de concordâncias: discordo totalmente, discordo parcialmente, indiferente, concordo parcialmente e concordo totalmente.

4. RESULTADOS DA PESQUISA

Dados gerais

Tabela 1 – Distribuição dos participantes da pesquisa pelo gênero

Gênero	Número de informantes	Percentual
Masculino	03	14,2
Feminino	18	85,7
TOTAL	21	100

Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Percebe-se através da Tabela 1, que 14,2% dos funcionários que trabalham e responderam a aplicação do questionário na empresa do D’Lu Modas do gênero masculino, totalizando 03 (três) homens e, 85,7% são do gênero feminino, totalizando 18 (dezoito) mulheres, chegando a um total de 21 colaboradores que trabalham na empresa atualmente.

Tabela 2 – Distribuição dos participantes da pesquisa pelo tempo de empresa

Faixa de tempo de empresa	Número de informantes	Percentual
Até 3 anos	09	42,8
De 4 a 6 anos	08	38
De 7 a 8 anos	04	19
TOTAL	21	100

Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Observação sobre o tempo na empresa: mínimo = 1 ano, máximo = 8 anos

Na Tabela 2, é possível observar que 42,8% dos funcionários trabalham na empresa no máximo há três anos; cerca de 38% dos profissionais estão trabalhando entre quatro a seis anos; 19% de sete a oito anos.

Tabela 3 – Escolaridade dos participantes da pesquisa

Escolaridade	Número de informantes	Percentual
Ensino Médio Completo	19	90,5
Ensino Superior Completo	02	9,5
TOTAL	21	100

Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Dos dados da Tabela 3, observa-se que 90,5% dos trabalhadores possuem o Ensino Médio completo, sendo este o nível de escolaridade que predomina em maioria absoluta entre os funcionários da empresa; que 9,5 % dos funcionários têm o ensino Superior completo.

Tabela 4 – Estado civil dos participantes da pesquisa

Estado Civil	Número de informantes	Percentual
Casado/amigado(a)	07	33,3
Solteiro(a)	13	61,9
Divorciado(a)	01	4,8
TOTAL	21	100

Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

A Tabela 4 acima demonstra que 33,3% dos funcionários é casado/amigado. Os solteiros totalizam 61,9%, sendo este o estado civil predominante na empresa, enquanto que 4,8% são divorciados.

Tabela 5 – Número de filhos dos participantes da pesquisa

Número de filhos	Número de informantes	Percentual
Nenhum filho	11	52,4
Um Filho	08	38,1
Dois filhos	02	9,5
TOTAL	21	100

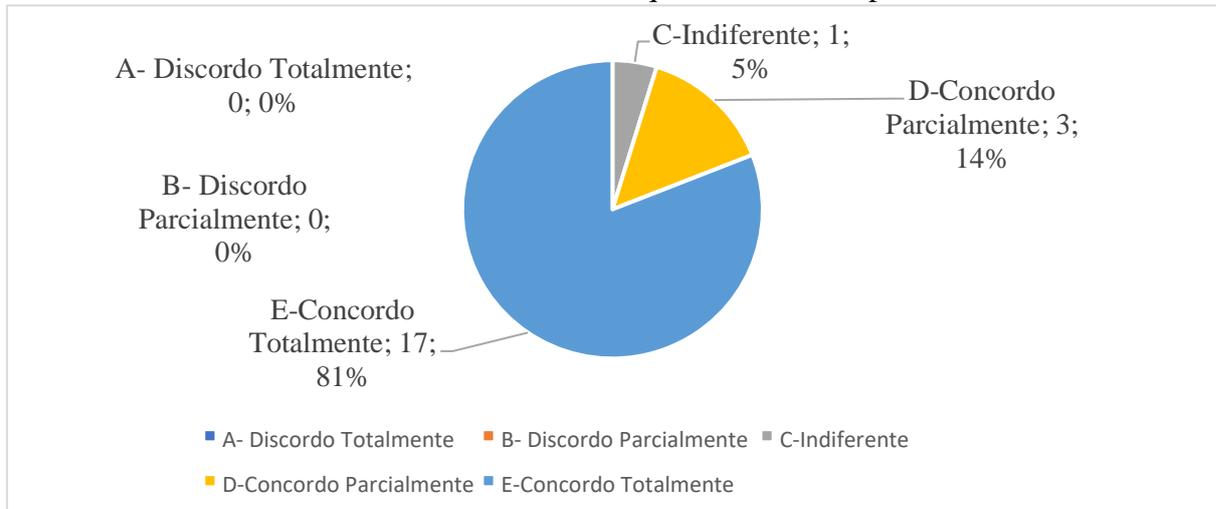
Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Na Tabela 5, verifica-se que 52,4% dos funcionários da empresa não possuem filhos, ou seja, o maior percentual. Já 38,1% tem apenas um filho; enquanto que 9,5% possuem dois filhos.

A segunda parte da pesquisa está relacionada os fatores motivacionais que está ligado aos aspectos psicológicos de reconhecimento, autoestima, autorrealização, entre outros. E também o fato de tais necessidades não gera a desmotivação, mas a ocorrência de reconhecimento sempre cria um estado de motivação positiva. Segundo Herzberg, precisam ser oferecidos aos colaboradores níveis apropriados de fatores de motivação

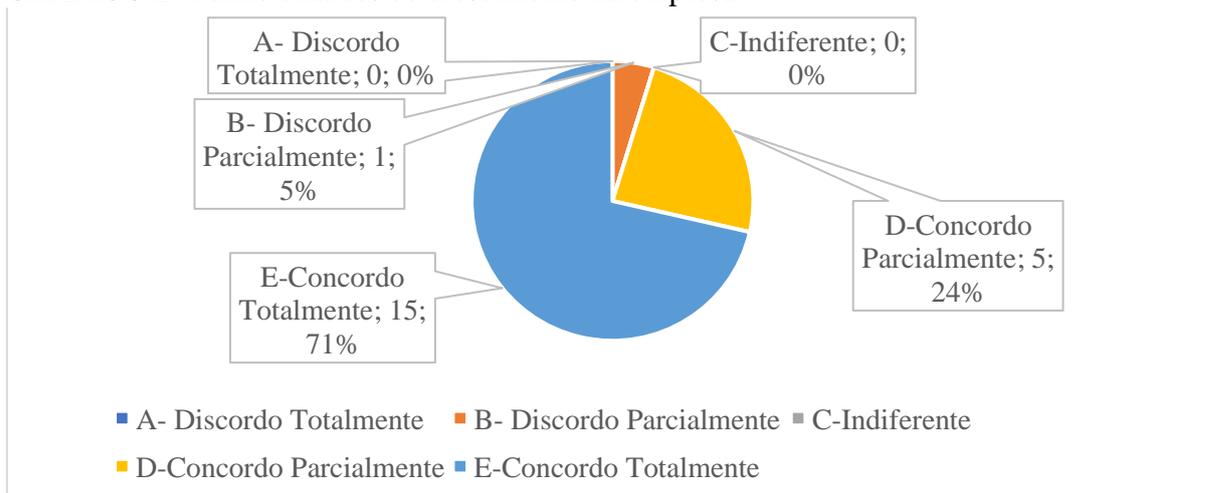
- **Grau de concordância com situações relacionadas à realização pessoal e profissional**

GRÁFICO -
1 Estou satisfeito com as atividades que realizo na empresa?



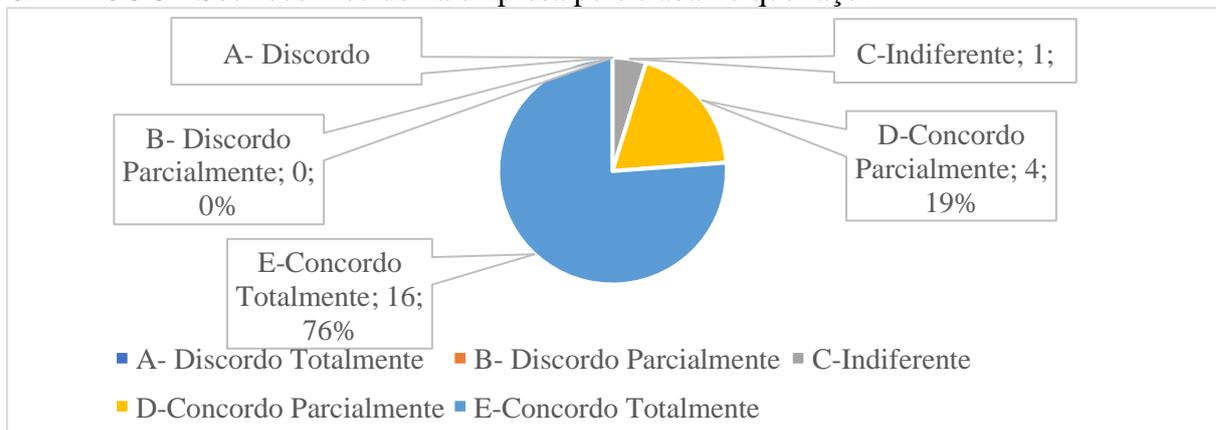
Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO 2 -Tenho chances de crescimento na empresa?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO 3 - Sou reconhecido na empresa pelo trabalho que faço?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Através dos gráficos 6.1, 6.2 e 6.3, percebe-se que de modo geral os funcionários estão satisfeitos no que diz respeito a realização pessoal e profissional, bem como, o reconhecimento profissional. Sendo que a maioria absoluta respondeu de forma contundente a alternativa E- Concordo totalmente. A questão “estou satisfeito com a atividade que realizo na empresa” ficou com a melhor média do bloco, 17 respostas, correspondendo a 81%; mostrando que 3 respostas concordam parcialmente, ou seja 14%. Uma resposta se mostrou indiferente que em percentual chega a ser 5%.

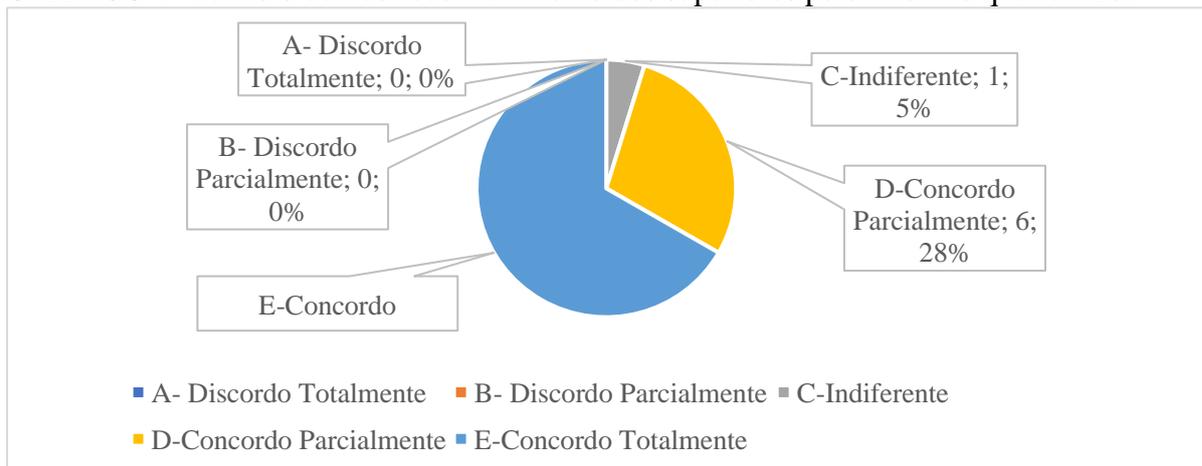
Em relação às chances de crescimento na empresa 15 respostas concordam totalmente, correspondente 71%; 5 concordam parcialmente, 24%, e uma resposta discordando parcialmente, 5%.

No que concerne à pergunta de ser reconhecido na empresa pelo trabalho que faço, 16 respostas concordam totalmente, 76%; 4 concordam parcialmente, 1 se mostrou indiferente, 5%.

Conforme Caravantes e Bjur (1997) é muito importante os colaboradores crescerem como pessoas paralelamente ao seu crescimento profissional, daí a importância de a empresa requer muita atenção sobre chances de crescimento dos seus colaboradores.

• Grau de concordância com situações relacionadas ao reconhecimento

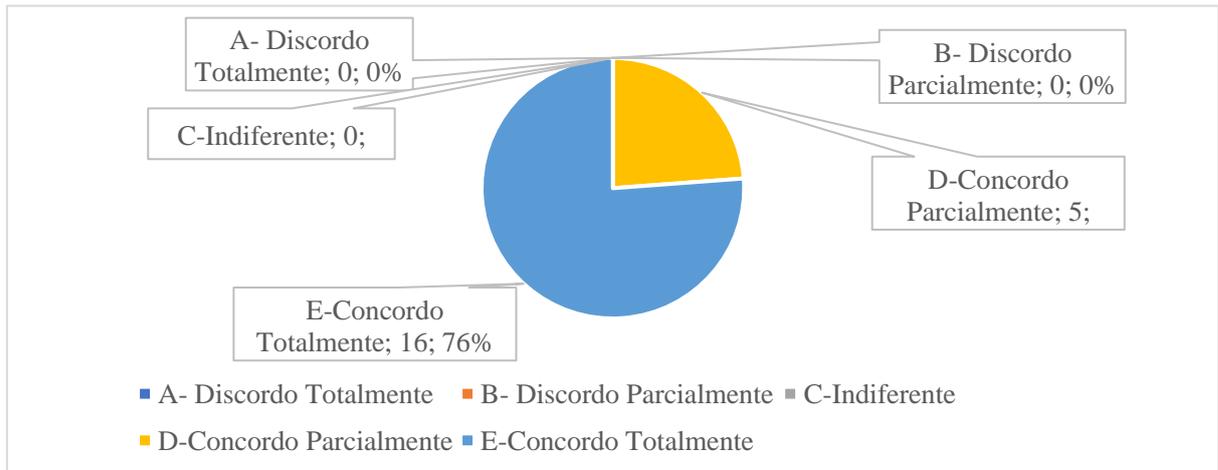
GRÁFICO 4 -Tenho o devido reconhecimento dos superiores pelo trabalho que realizo?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

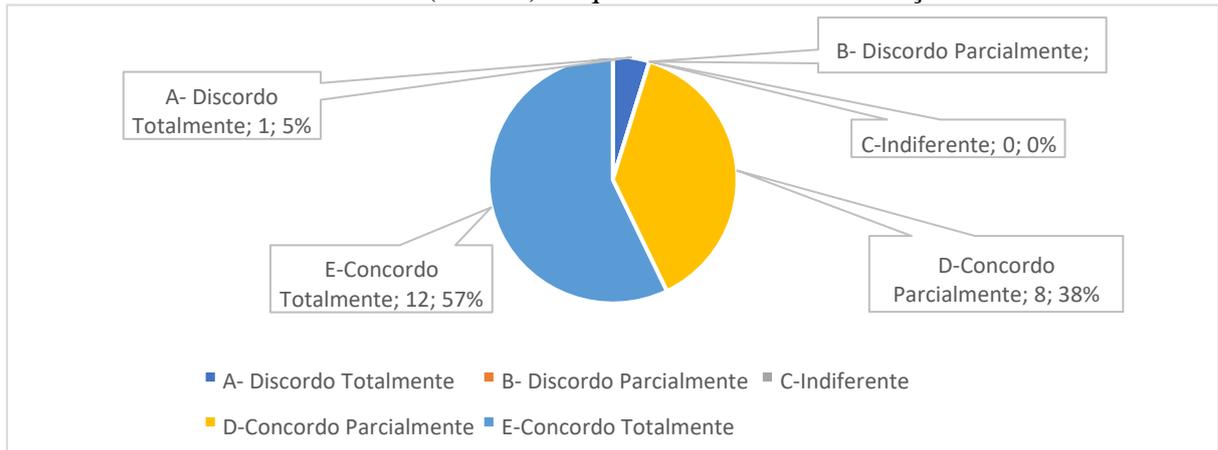
5 Percebo que meu superior confia em mim?

GRÁFICO -



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO 6 - Recebo feedback (retorno) frequentemente sobre avaliação do meu trabalho?



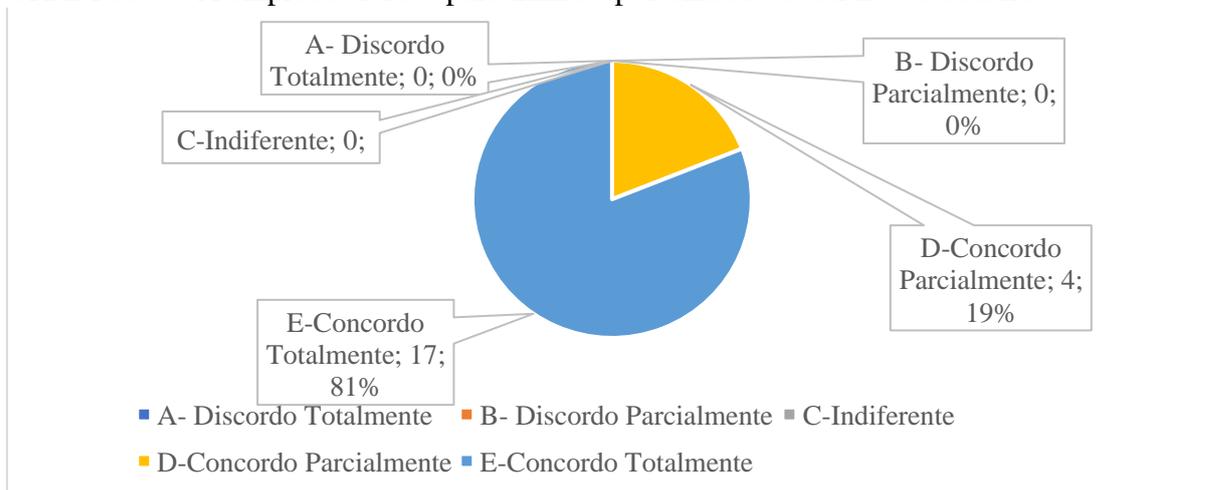
Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Nos gráficos 6.4, 6.5 e 6.6 nota-se que os colaboradores de maneira geral estão satisfeitos em relação ao reconhecimento. A questão “tenho o devido reconhecimento dos superiores pelo trabalho que realizo” ficou com 14 respostas concordando totalmente, correspondendo a 67%; 6 concordando parcialmente, 28%; 1 resposta se mostrou indiferente, 5%. Quanto a pergunta: “Percebo que meu superior confia em mim”, 16 respostas concordaram totalmente, 76%; 5 concordam parcialmente, 24%; Na questão: “Recebo feedback (retorno) frequentemente sobre avaliação do meu trabalho”, 12 respostas concordam totalmente, correspondente a 57%, 8 responderam concordando parcialmente, 38%; 1 resposta discorda totalmente, 5%.

De acordo com Oliveira (1997), é interessante que o colaborador receba *feedback*, seja pelo viés positivo ou negativo, dessa forma, a empresa deve dá trabalhar essa questão do *feedback*, pois facilita aos funcionários poderem receber retornos de melhorias, onde devem evoluir em relação ao seu desempenho, e conseqüentemente gerar melhores resultados pessoais e para a corporação.

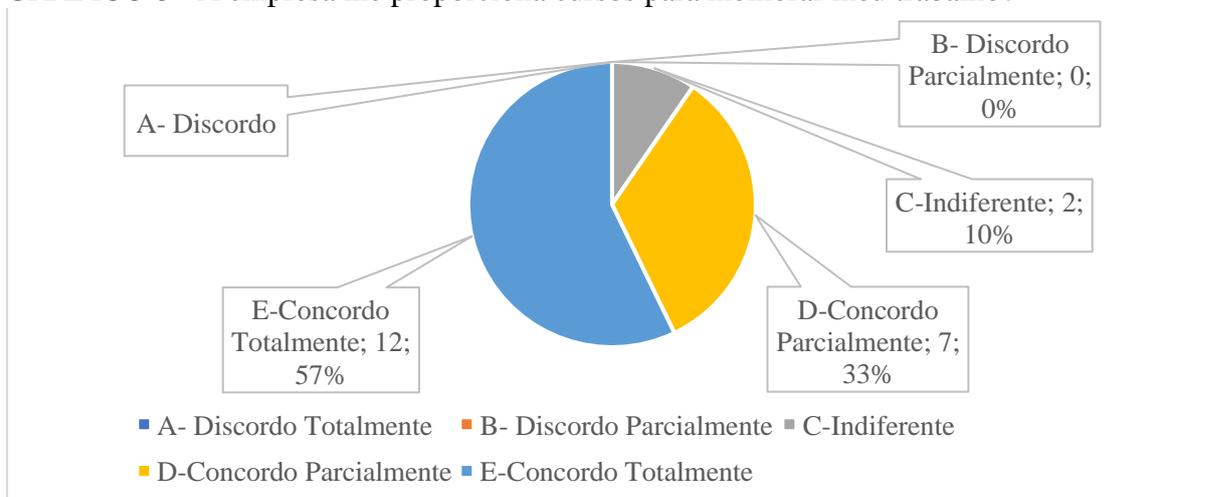
• **Grau de concordância com situações relacionadas a responsabilidade (empresa) e desenvolvimento profissional**

GRÁFICO 7 - A empresa oferece para mim a oportunidade de ter novos desafios?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

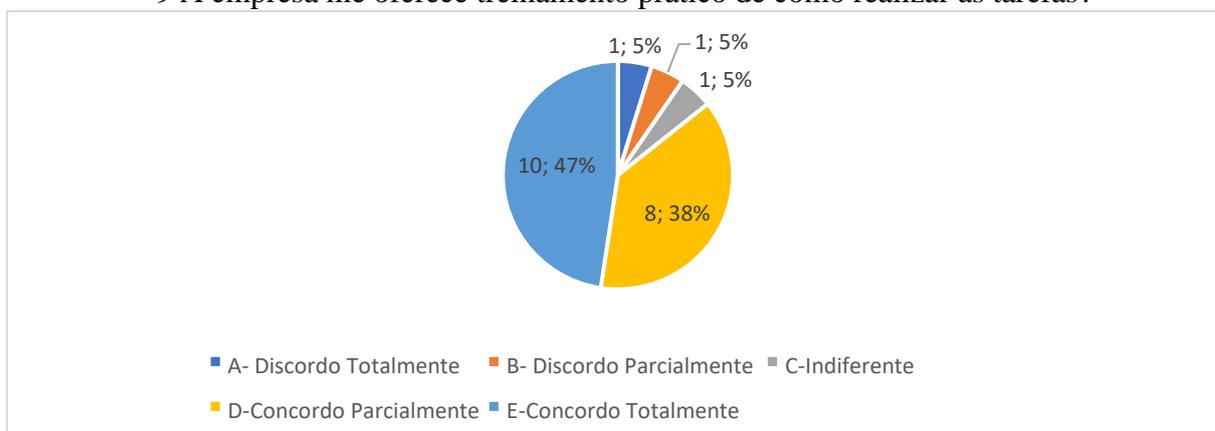
GRÁFICO 8 - A empresa me proporciona cursos para melhorar meu trabalho?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO -

9 A empresa me oferece treinamento prático de como realizar as tarefas?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

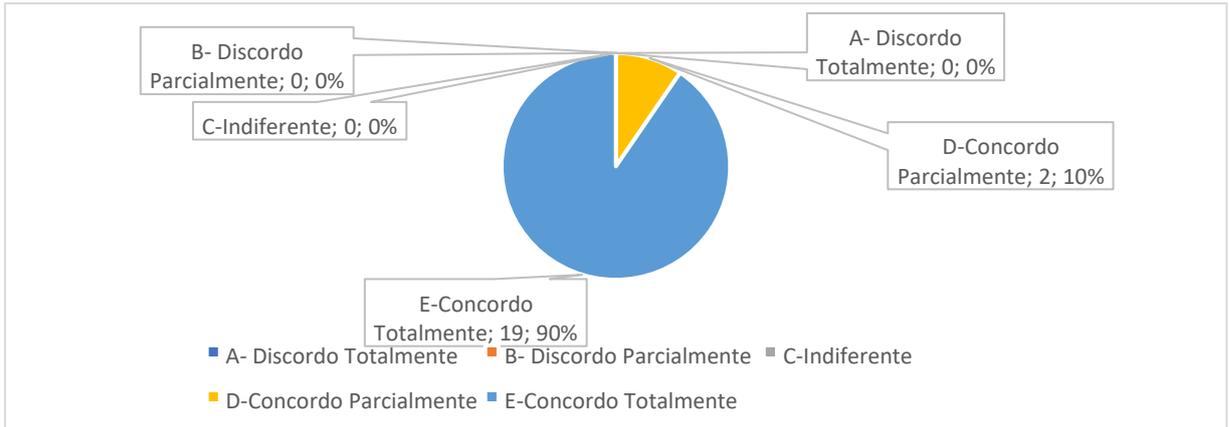
Nos gráficos 6.7, 6.8 e 6.9 nota-se que os colaboradores de maneira geral estão satisfeitos em relação a oportunidades oferecidas pela empresa. Sendo que 81% concordam totalmente com a empresa no tocante ao que ela oferece para se ter oportunidade de ter novos desafio.

Já 57% concordam totalmente com a empresa em relação a mesma proporcionar cursos para melhorar no trabalho, 33% concordam parcialmente e 10% se mostraram indiferente a essa variável.

Sobre o fator de a empresa oferecer treinamento prático de como realizar as tarefas, 47% concordaram totalmente, 38% concordaram parcialmente, 5% se mostraram indiferentes, 5% se mostram discordando parcialmente e 5% discordando totalmente. Revelando com isso, que a empresa deve proporcionar mais treinamentos adequados aos seus colaboradores, a fim de qualificá-los nas funções atribuídas aos mesmos.

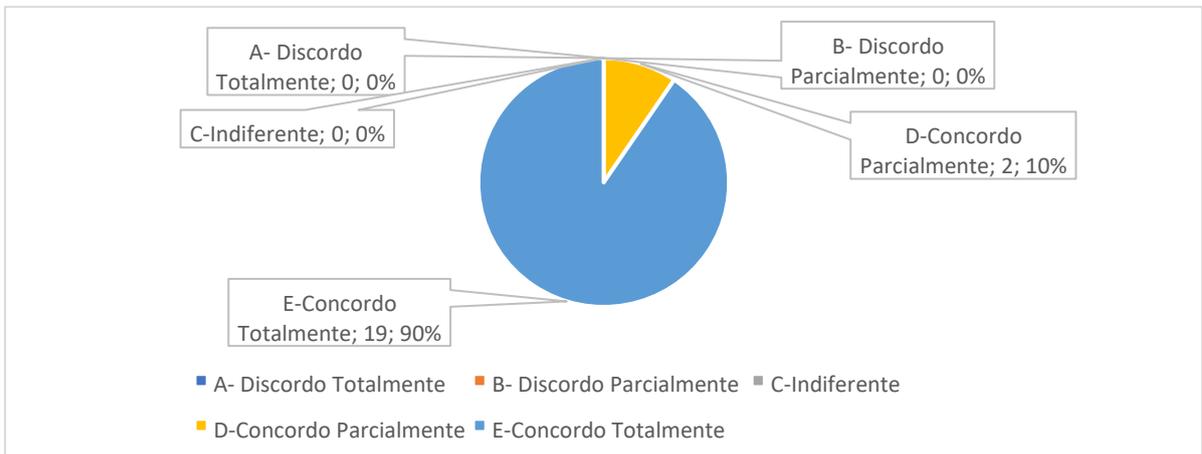
- **Grau de concordância com situações relacionadas ao conteúdo do cargo**

GRÁFICO 10 - Gosto da minha função de trabalho, do que faço/exerço?



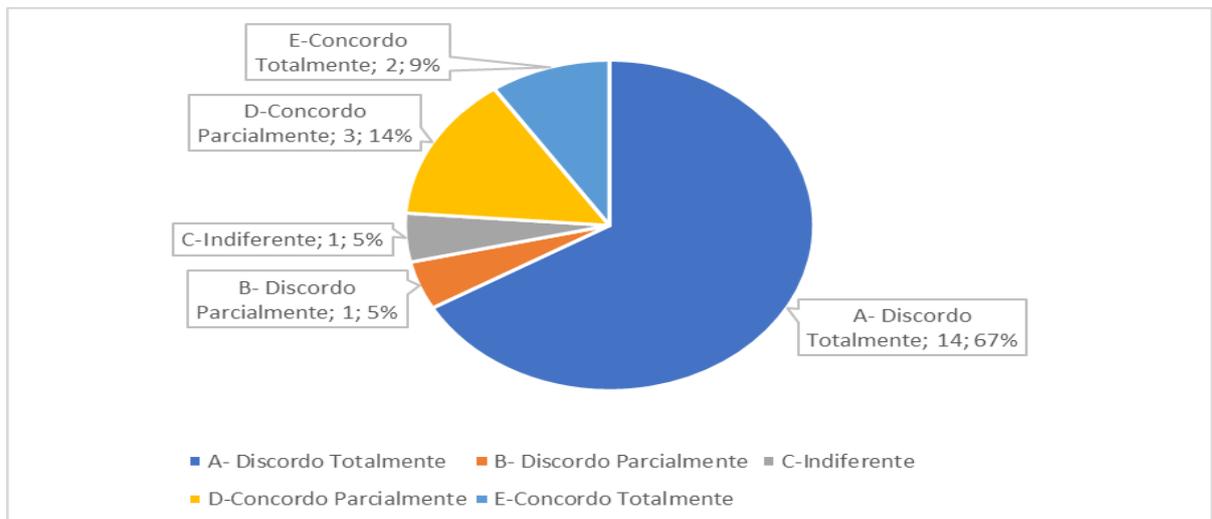
Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO 11 - Consigo utilizar minhas competências/habilidades para realizar as atividades?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO 12 - Sempre faço a mesma coisa, tornando o serviço chato (inversa)?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO -

Nos gráficos 6.10, 6.11 e 6.12 percebe-se que os colaboradores de maneira geral gostam da função que exercem. Pois o fator gostar da função 90% concordam totalmente com o que fazem, destacando-se uma maioria absoluta, restando aos outros 10% concordarem parcialmente.

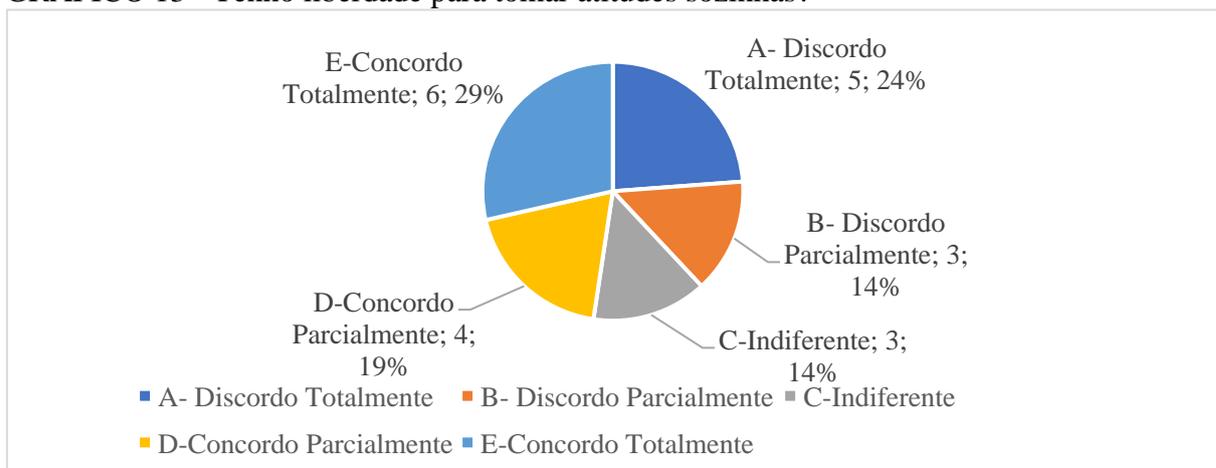
Em relação a variável “Consigo utilizar minhas competências/habilidades para realizar as atividades”, 90% concordam totalmente, constatando com isso que a empresa abre espaço para que o colaborador use suas competências/habilidades para desempenhar suas tarefas no espaço da empresa. Outros 10% concordam parcialmente.

Sobre a variável “sempre faço a mesma coisa, tornando o serviço chato (inversa)”, 67% discordam totalmente, 14% concordam parcialmente, 9% concordam totalmente, 5% são indiferentes e 5% discordam parcialmente. É importante notar nesse quesito que a empresa deve promover meios que façam com que os colaboradores não se sintam chateados por fazerem sempre o mesmo serviço.

De acordo com Caravantes e Bjur (1997), o stress nas pessoas pode causar para a empresa resultados fracos, ineficiência e ineficácia, por essa ótica é muito importante que a empresa promova meios que façam com que seus colaboradores se sintam impulsionados a fazerem funções que o valorizem e que não torne um ambiente chato de se trabalhar, a fim de evitar o estresse entre os mesmos, afetando diretamente nos resultados da empresa.

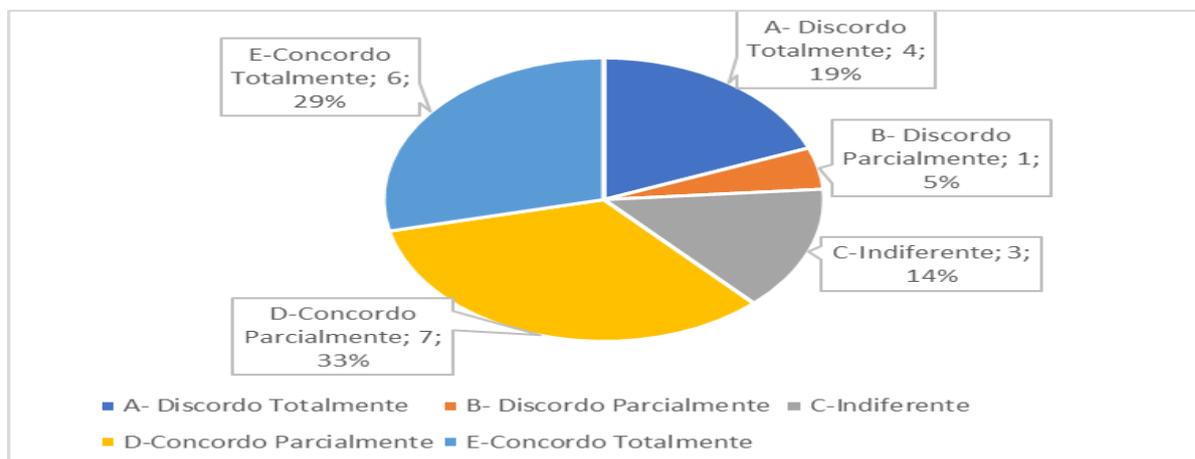
• Grau de concordância com situações relacionadas à autonomia

GRÁFICO 13 - Tenho liberdade para tomar atitudes sozinhas?



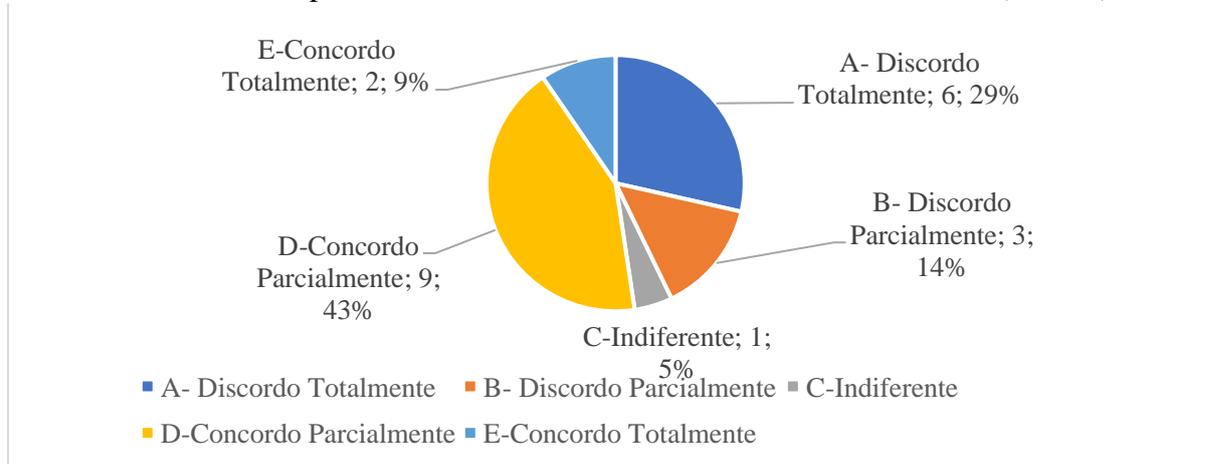
Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO 14 - Faço meus deveres sem pedir para meus superiores?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO 15 - Meu supervisor fica a todo instante cobrando minhas tarefas (inversa)?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Nos gráficos 6.13, 6.14 e 6.15 percebe-se que os colaboradores de maneira geral se dividem em relação a essa variável de tomada de liberdade na empresa. Comprova-se que no fator liberdade para tomar atitudes sozinhas 29% concordam totalmente, já 24% discordam totalmente, 19% concordam parcialmente, 14% discordam parcialmente e 14% são indiferentes. Esses resultados sugerem que a empresa deva rever suas posições em relação a tomada de liberdade dos seus funcionários, não que devam fazer o que quiserem, mas que as decisões sejam compartilhadas entre todos e, principalmente para que o grau de confiança, neles, funcionários, seja o melhor e mais real possível.

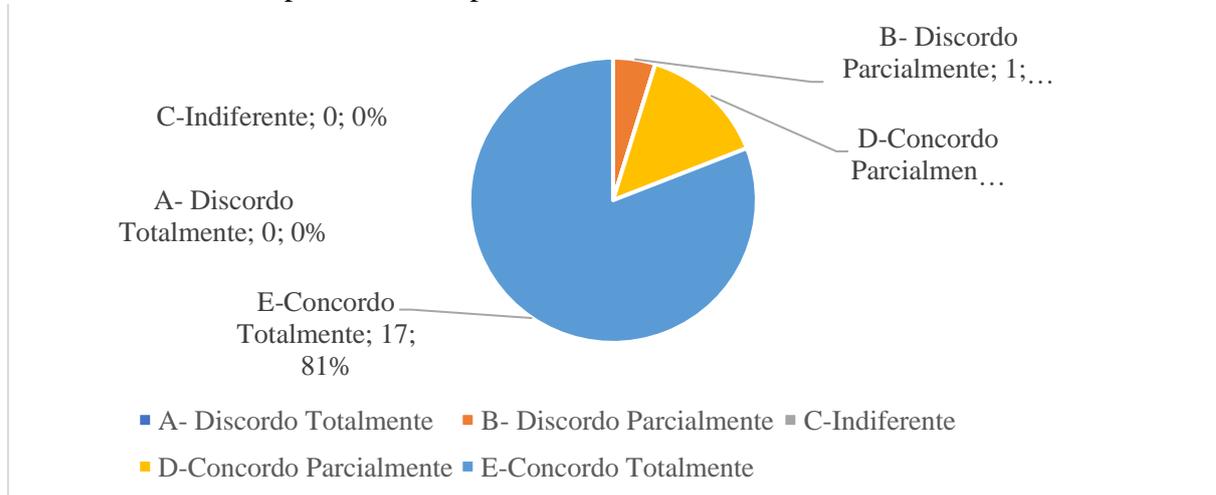
No fator “faço meus deveres sem pedir para meus superiores”, a maioria de 33% concorda parcialmente, sendo 29% concordantes totalmente, 19% discordando totalmente e 14 se mostraram indiferentes.

A variável “meu supervisor fica a todo instante cobrando minhas tarefas (inversa)” os resultados mostram 43% concordaram parcialmente, 9% concordaram totalmente, já 29% discordaram totalmente, enquanto que 14% discordaram parcialmente e 5% se mostraram indiferentes.

Segundo Bueno (2009), para uma empresa ter um processo eficiente de comunicação, todos são importantes, desde os funcionários até o presidente, é nesse sentido que a liberdade de se comunicar e de se informar dentro de uma empresa são essenciais questão liberdade. Ter um processo claro de comunicação é fundamental para atingir os objetivos, diminuir os erros e não fazer confusões sobre determinado assunto.

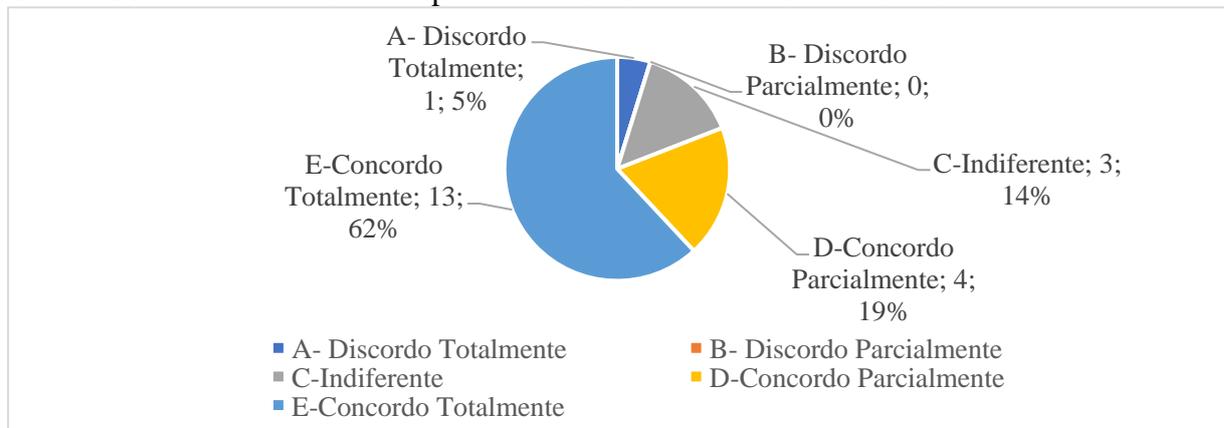
• **Grau de concordância com situações relacionadas á criatividade/ inovação**

GRÁFICO 16 - A empresa está sempre buscando novas ideias de melhorar o trabalho?



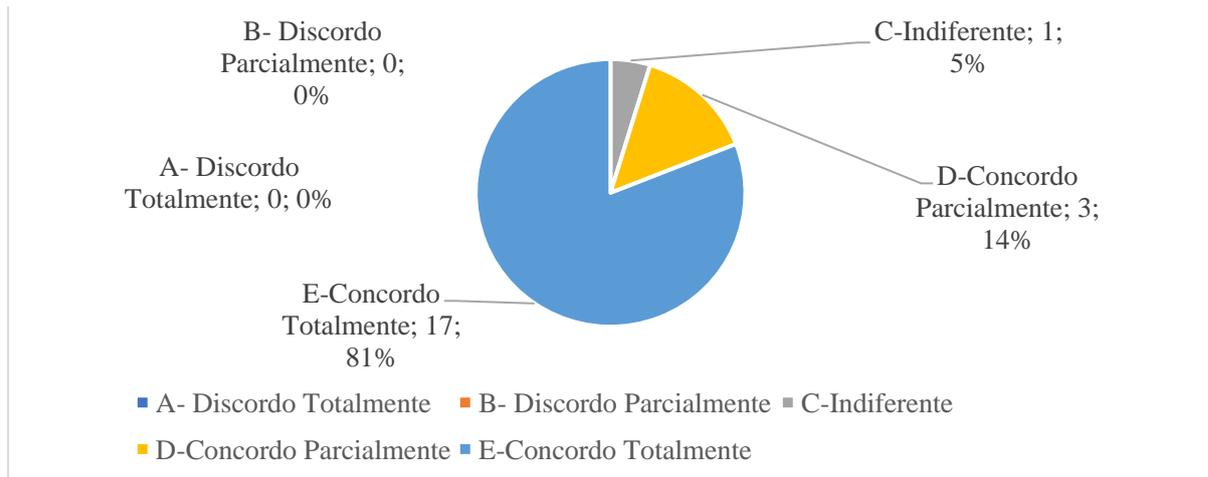
Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO 17 - Tenho liberdade para criar novas ferramentas de trabalho?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

GRÁFICO 18 - A empresa estimula os colaboradores a dar sugestões de melhoria?



Fonte: da autora, com base nos dados da pesquisa (2019).

Nos gráficos 6.16, 6.17 e 6.18 percebe-se que os colaboradores de maneira geral se sentem à vontade para darem sugestões/ideias para melhoria no seu ambiente de trabalho.

Constatou-se que na variável “A empresa está sempre buscando novas ideias de melhorar o trabalho”, que 81% concordaram totalmente, 14% concordaram parcialmente e 5% discordaram parcialmente.

Em relação ao fator “Tenho liberdade para criar novas ferramentas de trabalho”, 62% concordaram totalmente, 19% concordaram parcialmente, 14% se mostraram indiferentes enquanto que 5% discordaram totalmente.

Quanto a variável “A empresa estimula os colaboradores a dar sugestões de melhoria”, 81% mostraram se concordam totalmente, 14% concordam parcialmente e 5% se mostraram indiferentes.

Nessas últimas três questões, confirmou-se uma maioria absoluta no que concerne a busca de novas ideias no meio dos colaboradores, que se configura como uma atitude importante para melhoria do ambiente institucional, especialmente quando se tem liberdade par criar novas ferramentas de trabalho, buscando estimular os colaboradores a dar sugestões de crescimento e desenvolvimento para empresa.

Observações: Os valores da tabela foram calculados sobre o total de 21 observações, participantes da pesquisa. Os percentuais foram calculados sobre o total de entrevistados, para cada questão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme se propôs no objetivo geral do trabalho que é *identificar o nível de motivação dos funcionários da Loja D'lu Modas na cidade de Guarabira – PB*, pode-se costatar que de modo geral os colaboradores estão muito motivados, a pesquisa revelou ainda os seguintes resultados: que os colaboradores nos quesitos motivação, crescimento e reconhecimento estão, em sua maioria absoluta, acima média de 74% entusiasmados/motivação.

Percebe-se que no perfil da empresa os funcionários do gênero masculino é minoria, na D'Lu Modas, e que a grande maioria é do gênero feminino. É possível observar que 1/4 dos funcionários trabalham na empresa no máximo há três anos; cerca de 38% dos profissionais estão trabalhando entre quatro a seis anos; já 19% de sete a oito anos. Observou-se que a maioria absoluta dos trabalhadores possuem o Ensino Médio completo, enquanto menos de 10% dos funcionários têm o ensino Superior completo. Sobre o perfil do estado civil dos participantes da pesquisa, 1/3 dos funcionários é casado/amigado. Os solteiros totalizam 61,9%, enquanto 4,8% são divorciados. Verificou-se que metade dos funcionários da empresa não possuem filhos. Já 38,1% tem apenas um filho; enquanto que 9,5% possuem dois filhos.

Nos fatores: reconhecimento, confiança e feedback, a média ficou também elevada, acima de 71% em concordância total com o item.

Nos fatores: oportunidade, qualificação e treinamento houve uma pequena mudança nas variáveis, pois a média ficou em 65% em concordância total com o item, já 27,6% concordaram parcialmente, houve ainda 5% de indiferença ao item.

Em relação aos objetivos específicos de acordo com o perfil, os quais sejam: *Conhecer o perfil dos colaboradores;*

- *Identificar os fatores motivacionais oferecidos pela D'lu Modas;*

- *Analisar qual dos fatores organizacionais mais motivam os colaboradores.*

Nos fatores: gosto do que faço, competências/habilidade fazer a mesma coisa no trabalho, a média computada foi de 62% de concordância total na variável, nota-se que os colaboradores de maneira geral estão satisfeitos em relação a oportunidades oferecidas pela empresa. Sendo que a grande maioria concorda totalmente com a empresa no tocante ao que ela oferece para se ter oportunidade de ter novos desafios.

Em relação a empresa oferecer treinamento prático de como realizar as tarefas a média geral de concordância é razoável. Revelando com isso, que a empresa deve proporcionar mais treinamentos adequados aos seus colaboradores, a fim de qualificá-los nas funções atribuídas aos mesmos.

A pesquisa constatou também que os colaboradores de maneira geral gostam da função que exercem. Em relação a variável “Consigo utilizar minhas competências/habilidades para realizar as atividades”, constatou-se que a empresa abre espaço para que o colaborador use suas competências/habilidades para desempenhar suas tarefas no espaço da empresa, na opinião da maioria absoluta.

Sobre a variável “sempre faço a mesma coisa, tornando o serviço chato (inversa)”, a média das opiniões ficaram meio que dividida, devendo-se levar em conta que nesse quesito a empresa deve promover meios que façam com que os colaboradores não se sintam chateados por fazerem sempre o mesmo serviço.

No quesito liberdade, cobrança dos superiores e novas ideias para melhorar o ambiente de trabalho, 11% se posicionaram indiferente, já 19,2% dos colaboradores disseram que discordam totalmente.

A conclusão do estudo é que os colaboradores se sentem motivados e entusiasmados na empresa, mas que a empresa precisa cuidar dos fatores cobrança dos superiores e novas ideias para melhorar o ambiente, para que estes trabalhem sem pressão e desta maneira, possam ter um melhor desempenho pessoal e profissional.

Sugere-se para a empresa D’Lu Modas que elabore e realize, periodicamente, pesquisas qualitativas de clima com os seus colaboradores, a fim de ouvir as suas opiniões bem como, envolvê-los nas metas que a empresa planejou.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, CW. **A motivação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2006.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação empresarial: políticas e estratégias**. São Paulo: Saraiva, 2009.

CARVALHO, Rafael Brandão de. **Motivação No Trabalho**. 52 f. Monografia (Especialização) - Curso de Administração, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2009.

CARAVANTES, Geraldo R.; BJUR, Wesley E. **Magia e gestão: aprendendo a readministrar sua vida pessoal**. São Paulo: Makron Books, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**. São Paulo: Prentice Hall, 2003, 4ª ed. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8ª ed. - São Paulo: Atlas, 2004.

COSTA, Eduardo Rodrigues Pereira da. *et al.* Os Fatores Motivacionais na Gestão Pública das Unidades Prisionais na Percepção dos Agentes Penitenciários. **Revista Eletrônica de Administração**. Rondônia, v. 13, n. 2, p. 1-19, Jul-Dez, 2014.

CRUZ, Renata Braga da. **A influência da liderança na motivação dentro do contexto organizacional**. Universidade Candido Mendes, 2005.

FREITAS, Wesley R. S. JABBOUR, Charbel J. C. **Utilizando Estudo De Caso(S) Como Estratégia De Pesquisa Qualitativa: Boas Práticas E Sugestões**. Estudo & Debate, Lajeado, v. 18, n. 2, p. 07-22, 2011

GIL, Antonio Carlos. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo, Atlas, 2004.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SILVA, Narbal. Motivação no trabalho. In: ZANELLI, José Carlos;

HUNT, James; OSBORN, Richard. Fundamentos do comportamento organizacional. São Paulo: Bookman 2002. Apud MARÇAL, Camila Zoldan. MELO, Fabiola de Perez. NARDI, Antonio. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso numa empresa terceirizada**. Rev. Científica Eletrônica UNISEB, Ribeirão Preto, v.1, n.1, p.20-35, jan./jun.2013.

KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos**. 2. Ed. Curitiba: Xibpex, 2008.

KWASNICKA, E.L. **Introdução à administração**. 6. ed. 6 reimp. São Paulo: Atlas, 2010.

MAMEDE, Gladston. **Direito Empresarial Brasileiro**. V 4. São Paulo. Editora Atlas S.A. 2006.

MARÇAL, Camila Zoldan. MELO, Fabiola de Perez. NARDI, Antonio. **Satisfação no trabalho: um estudo de caso numa empresa terceirizada**. Rev. Científica Eletrônica UNISEB, Ribeirão Preto, v.1, n.1, p.20-35, jan./jun.2013.

MATOS, José Gilvomar R.; MATOS, Rosa Maria B.; ALMEIDA, Josimar Ribeiro de. **Análise do ambiente corporativo: Do caos organizado ao planejamento**. Local: E-papers Serviços Editoriais LTDA, 2007.

- MARRAS, Jean Pierre. Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- PACHECO, Joice Roque. Clima organizacional e sua importância no ambiente de trabalho. **Revista InterAtividade**, Andradina, SP, v.2, p. 119-130, n. 2, 2º sem. 2014.
- RABAGLIO, Maria Odete. Gestão por Competências - Ferramentas para atração e captação de talentos humanos. Editora Quality Mark, 2008.
- RAHIMIC, Z. **Influence of organizational climate on job satisfaction in bosnia and Herzegovina companies**. Canadian Center of Science and Education. International Business Research; vol. 6, n.3, 2013.
- ROBBINS, Stephen. P. Comportamento Organizacional, - 11º Edição – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005
- ROBBINS, Stephen P. Fundamentos do **Comportamento organizacional**. 8ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2012.
- SANTOS, Rachel. **Motivação no ambiente de trabalho: Uma aplicação da teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg: O caso da empresa Rossi Residencial**. 47 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.
- SILVA, Kelly Fernanda da. FERNANDES, Vera Lúcia N. de Almeida. DANDARO, Fernando. **Motivação como aumento da satisfação e melhoria de desempenho na empresa de materiais rodantes**. Revista Eletrônica “Diálogos Acadêmicos”. v. 04, nº 1, p. 23-45, JANJUN, 2013. Disponível em: <http://www.uniesp.edu.br/fnsa/revista/> Acessado em: 04 de abril de 2019.
- SOUZA JUNIOR, Alcides de. et. al. **Motivação nas Empresas**. 2013. <http://www.aems.edu.br/conexao/edicaoanterior/Sumario/2013/downloads/2013/3/4.pdf> Acessado em: 03 de abril de 2019.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Dados Pessoais Gênero:

() Masculino () Feminino

Tempo de empresa: _____ ano(s)

Escolaridade:

- () Fundamental
 () Ensino Médio
 () Superior
 () Pós-graduação

Estado civil:

() Solteiro(a) () Casado/amigado(a) () Divorciado(a) () Viúvo(a) () Separado(a)

Filhos:

() Nenhum () Um () Dois () Três Outro. Quantos? _____ Com
 relação as questões a seguir, responda de acordo com seu grau de concordância:

1. Discordo Totalmente	2. Discordo Parcialmente	3. Indiferente	4. Concordo Parcialmente	5. Concordo Totalmente
------------------------	--------------------------	----------------	--------------------------	------------------------

AFIRMAÇÕES	1	2	3	4	5
1. Estou satisfeito com as atividades que realizo na empresa.					
2. Tenho chances de crescimento na empresa.					
3. Sou reconhecido na empresa pelo trabalho que faço.					
4. Tenho o devido reconhecimento dos superiores pelo trabalho que realizo.					
5. Percebo que meu superior confia em mim.					
6. Recebo feedback (retorno) frequentemente sobre avaliação do meu trabalho.					
7. A empresa oferece para mim a oportunidade de ter novos desafios.					
8. A empresa me proporciona cursos para melhorar meu trabalho.					
9. A empresa me oferece treinamento prático de como realizar as tarefas.					
10. Gosto da minha função de trabalho, do que faço/exerço.					
11. Consigo utilizar minhas competências/habilidades para realizar as atividades.					
12. Sempre faço a mesma coisa, tornando o serviço chato (inversa).					
13. Tenho liberdade para tomar atitudes sozinhas.					
14. Faço meus deveres sem pedir para meus superiores.					
15. Meu supervisor fica a todo instante cobrando minhas tarefas (inversa).					
16. A empresa está sempre buscando novas ideias de melhorar o trabalho.					
17. Tenho liberdade para criar novas ferramentas de trabalho.					
18. A empresa estimula os colaboradores a dar sugestões de melhoria.					