



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
COORDENADORIA INSTITUCIONAL DE PROGRAMAS ESPECIAIS-CIPE  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO MODALIDADE A DISTÂNCIA  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**Ednaldo do Monte Santos Filho**

**MOTIVAÇÃO COMO DESAFIO NA GESTÃO ORGANIZACIONAL DA  
ZONÓSES CAMPINA GRANDE PB: UMA PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS  
LOCAIS.**

**CAMPINA GRANDE – PB**

**2011**

**EDNALDO DO MONTE SANTOS FILHO**

ARTIGO

**MOTIVAÇÃO COMO DESAFIO NA GESTÃO ORGANIZACIONAL DA  
ZONÓSES CAMPINA GRANDE PB: UMA PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS  
LOCAIS.**

Trabalho de Conclusão de Curso –TCC  
apresentado ao Curso de Bacharelado em  
Administração da UEPB, em cumprimento às  
exigências legais para obtenção do Título de  
Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Recursos Humanos

Orientadora: Profa.MSc.Suênia Freire do  
Monte Santos

**CAMPINA GRANDE – PB  
2011**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL-UEPB

S237m

Santos Filho, Ednaldo do Monte.

Motivação como desafio na gestão organizacional da zoonoses Campina Grande PB: uma percepção dos funcionários locais. / Ednaldo do Monte Santos Filho. – Campina Grande, 2012.

25 f.il: Color

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Coordenação Institucional de Projetos Especiais - CIPE, 2012.

“Orientação: Prof<sup>ª</sup> Ma. Suênya Freire do Monte Santos, UFCG”.

1. Motivação. 2. Necessidades. 3. Organização. I. Título.

21. ed. CDD 658

**EDNALDO DO MONTE SANTOS FILHO**

**MOTIVAÇÃO COMO DESAFIO NA GESTÃO ORGANIZACIONAL DA  
ZONOSSES CAMPINA GRANDE-PB: UMA PERCEPÇÃO DOS  
FUNCIONÁRIOS LOCAIS**

Aprovado(a) em: 8 de março de 2012

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

Suênya Freire do Monte Santos  
Profa. MSc. Suênya Freire do Monte Santos / UEPB  
Orientadora

Francisco de Assis Batista  
Prof. Dr. Francisco de Assis Batista / UEPB  
Examinador

Viviane Barreto Motta Nogueira  
Profa. MSc. Viviane Barreto Motta Nogueira / UEPB  
Examinadora

**MOTIVAÇÃO COMO DESAFIO NA GESTÃO ORGANIZACIONAL DA  
ZONOSSES CAMPINA GRANDE PB: UMA PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS  
LOCAIS.**

**Ednaldo do Monte Santos Filho**

## RESUMO

A motivação humana tem sido um dos maiores desafios na gestão organizacional, assim esta pesquisa foi feita em todo o ambiente interno do centro de Zoonoses , instalado na cidade de Campina Grande – PB. O principal critério adotado para determinar o ambiente da pesquisa, se constitui no estudo da motivação do trabalho dos funcionários efetivos internos, onde elaborou-se esta pesquisa a partir da perspectiva da teoria da hierarquia das necessidades de Maslow. Pretendeu-se permitir que os colaboradores expressassem livremente suas opiniões e expectativas sobre a satisfação no ambiente de trabalho; Identificar as reais necessidades dos colaboradores e apresentar alternativas para melhorar a satisfação dos colaboradores em suas funções. No que diz respeito à metodologia a pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa descritiva estando subdividida em pesquisa de campo, e pesquisa bibliográfica. A amostragem é composta por 20 elementos (funcionários), ou seja, 90% da população dos funcionários internos da Zoonoses, sendo esta amostragem um procedimento através do qual é realizada a amostra da população classificada como não-probabilística e o método da investigação como sendo do tipo intencional, pelo fato de ter-se escolhido intencionalmente os elementos da amostra a qual se dirige o foco do trabalho. Conclui-se que a motivação na opinião dos colaboradores está integralmente relacionada ao nível social, segundo a teoria estudada.

**Palavras Chave:** Motivação. Necessidades. Organização.

## **ABSTRACT**

Human motivation has been one of the biggest challenges in organizational management, so this research was done in all the internal environment of the Zoonoses Center, located in the city of Campina Grande - PB. The main criterion used to determine the environment of the research is the study of motivation is the internal work of permanent employees, where this research was elaborated upon the theory of Maslow's hierarchy of needs. It was intended to allow employees to express their opinions and expectations about the satisfaction in the workplace, identify the real needs of employees and present ways to improve employee satisfaction in their jobs. Regarding the research methodology can be classified as a descriptive and is subdivided into field research, and research bibliográfica. A sample consists of 20 members (employees), or 90% of the population of internal employees of Zoonoses, which is a sampling procedure which is performed through the sample of the population classified as non-probabilistic method and research as the intentional, the fact of having intentionally chosen the elements of the sample which addresses the focus of the work. It is concluded that the motivation in the opinion of employees is integrally related to the social level, according to the theory studied.

**Keywords:** Motivation. Needs. Organization

## **INTRODUÇÃO**

A motivação energiza o comportamento do indivíduo, provocando a exteriorização de suas potencialidades. As grandes empresas hoje já se preocupam com aspectos físicos e mentais de seus colaboradores, fato que levou vários profissionais a desenvolver pesquisas enfatizando os aspectos sociais da motivação, como a necessidade de consideração positiva, e também sobre o comportamento dos indivíduos nas organizações, podendo ocorrer como

resultado da necessidade de estabelecer formas de comunicação ou interação significativas com outras pessoas, intensificando assim a qualidade no desempenho de suas funções.

Apesar das diversas teorias relacionadas ao comportamento humano nas empresas, em seus diversos aspectos, muitas organizações insistem em não dar a devida importância a essa que é uma das partes do sistema organizacional mais difícil de ser gerida, uma vez que cada pessoa integrante do sistema traz consigo uma visão de mundo diferente das demais, além de possuir necessidades, interesses e expectativas diferentes, ou seja, cada indivíduo é único.

Compreender de forma adequada o comportamento humano nas organizações é, acima de tudo, um diferencial competitivo, uma vez que a empresa que não consegue entender e satisfazer seus clientes internos, dificilmente conseguirá fazê-lo com seus clientes externos. No serviço público isso não pode ocorrer de forma diferente, pois são setores e órgãos compostos por pessoas, que possuem expectativas e motivações diferenciadas, mas tem o objetivo comum de bem servir a população.

As instituições públicas avançam na competitividade na prestação de serviços com melhor nível de qualidade, buscando melhorar os seus indicadores de aceitação pela população, justificando a sua existência e o emprego do dinheiro público, que nasce da contribuição do cidadão, através do pagamento dos seus impostos. Assim, ter colaboradores comprometidos tornou-se peça fundamental para as organizações públicas ou privadas que pretendem manterem-se no mercado. Face ao exposto, pergunta-se: o que a Zoonoses de Campina Grande/ PB vem desenvolvendo para melhorar o nível motivacional e o desempenho profissional de seus colaboradores?

O Centro de Zoonoses de Campina Grande/PB é responsável por procedimentos veterinários em animais que foram apreendidos ou levados pelos proprietários ao local. Também é responsável pelo Programa de Controle da População Animal, no qual realiza ações contínuas de controle e apreensão de animais abandonados no meio urbano ou em situação que cause risco à saúde da população. Nesta unidade trabalham 22 funcionários que atendem a comunidade local e os seus animais.

Sabe-se há muito tempo que o envolvimento da mão-de-obra é essencial para



qualquer organização que busca a excelência através dos seus produtos e serviços, independente do ramo de atuação desta e do tipo de gestão por ela utilizada. Logo, a equipe responsável pelo lado social e humano passou a ser peça significativa a interagir com as metas estratégicas das organizações. Contudo, para se alcançar os resultados desejados, a organização precisa envolver seus colaboradores, deixando claro os objetivos desta e que os mesmos são fundamentais para o alcance de tais objetivos, incentivos específicos ou aspectos do ambiente que podem produzir certas formas de comportamento, no indivíduo.

Portanto, o presente trabalho tem como objetivo investigar junto aos colaboradores da Zoonoses os fatores motivacionais que influenciam no desempenho profissional desta unidade. Pretende-se, ainda: Permitir que os colaboradores expressem livremente suas opiniões e expectativas sobre a satisfação no ambiente de trabalho; Identificar as reais necessidades dos colaboradores e apresentar alternativas para melhorar a satisfação.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### MOTIVAÇÃO

A motivação é um processo de dentro para fora, pois o indivíduo precisa desejar motivação, buscá-la e aplicá-la no dia a dia, pois por ser peça fundamental para o bom desempenho em todos os aspectos da vida, pessoal, profissional e emocional.

Quando uma pessoa se coloca ou se direciona a um caminho ou um objetivo, ela não necessariamente está motivada a atingir este objetivo. Os fatores que a levam a caminhar naquela direção podem-lhe ser intrínsecos (internos) ou extrínsecos (externos). Quando são intrínsecos, há motivação; quando são extrínsecos, há apenas movimento ou apenas satisfação (HERZBERG, 1968; BERGAMINI, 1986 e 1989).

Muitas vezes, uma pessoa tem o desejo a realizar algo para evitar uma punição, ou para conquistar uma recompensa. Nestes casos, a iniciativa para a realização da tarefa não partiu da própria pessoa, mas de um terceiro (fator extrínseco), que a estimulou de alguma forma para que ela se *movimentasse* em direção ao objetivo pretendido (Bergamini, 1989). A pessoa não teria caminhado em direção ao objetivo caso não houvesse a punição ou a recompensa.

Existem muitas razões que explicam uma simples ação. Grande parte desses determinantes reside no interior das pessoas, tais como os seus traços de personalidade, suas predisposições e emoções, as suas atitudes, bem como as suas crenças, e assim por diante. Isso torna o estudo da motivação bastante mais complexo, ao contrário daquilo que, com frequência, conclui-se, tomando-se por base explicações leigas, geralmente, adotadas no dia-a-dia da convivência humana.

A motivação humana tem sido um dos maiores desafios na gestão organizacional para muitos psicólogos, gerentes e executivos. Inúmeras pesquisas têm sido elaboradas e diversas teorias têm tentado explicar o funcionamento desta força aparentemente misteriosa, ou ainda desconhecida, que leva as pessoas a agirem em direção do alcance de objetivos. Enquetes a respeito do assunto, entretanto, normalmente mostram que existe ainda muita confusão e desconhecimento sobre o que é e o que não é motivação ou seria automatização segundo (CASTRO, 1996).

Robbins (2004, p. 151), conceitua a motivação como “o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta”.

A motivação, por sua vez, dura enquanto a necessidade interior não for suprida. De maneira oposta ao movimento, o alcance dos objetivos propostos, ou seja, o fim do potencial

motivador, gerando no indivíduo um sentimento de estima e auto-realização que lhe traz satisfação e o predispõe a empreendimentos cada vez mais ousados, em busca da concretização de novas necessidades e potencialidades.

Sendo a motivação um referencial de energia, de desejo que tem sua fonte inicial o interior de cada ser humano em busca de uma realização, de um objetivo e tendo todos um parâmetros da falta de motivação dos indivíduos, deve-se considerar as variações, ou ritmo de cada ser, onde percebe-se que por muitas vezes tem-se de utilizar estratégias para levar o indivíduo ao despertar dos sonhos e objetivos que almejam, para assim consigam ser contagiado com o desejo da motivação, despertando toda sua potencialidade.

O comportamento humano é de uma riqueza indescritível, pois cada ser é único e verdadeiramente completo, por vezes desacreditado de ser mesmo, por vezes desacreditando dos outros e é nesta variação de mundo, de comportamento e de visão de vida que o fator motivação mesmo sendo algo necessariamente vindo de dentro do indivíduo, buscar pontos de sustentação em fatores externos como ambiente familiar, estrutura emocional, prazer na atividade a ser desenvolvida, aptidão entre outros para tornar-se energia direcionada a realização da atividade e da busca incessante de novas conquistas.

## MOTIVAÇÃO NA GESTÃO DE PESSOAS

Com Revolução Industrial, despertou o interesse em torno dos aspectos que levariam ao aumento da produtividade humana. Com ela surgiu a necessidade de compreender os fatores capazes de levar os trabalhadores a caminhar em direção aos objetivos da organização, tornando-os colaboradores eficientes e eficazes. Ao longo de um século, vários estudos foram realizados na tentativa de desvendar o fenômeno da motivação humana nas organizações a partir de uma análise das correntes que surgiram e que são apresentadas esquematicamente no Quadro 1.1

ÉPOCA	CORRENTE/AUTOR	CARACTERÍSTICAS	FATOR DE MOTIVAÇÃO	NECESSIDADE DOMINANTE
1900	Taylorismo	Divisão entre planejamento e execução. Especialização. Racionalização.	Punições e recompensas pecuniárias.	Fisiológicas
1924	Relações Humanas	Homem comporta-se de acordo com as normas do grupo informal	Relações interpessoais.	Sociais
1954	Maslow	Hierarquia das necessidades humanas: a cada momento há uma necessidade insatisfeita predominante.	Perspectiva de satisfação da necessidade dominante.	Hierarquia das necessidades
1959	Herzberg	Divisão entre fatores higiênicos e motivacionais.	Enriquecimento do trabalho.	Estima Auto-realização
1960	McGregor	Duas formas de encarar o trabalhador: Teoria X e Teoria Y.	Autonomia, desafios.	Estima Auto-realização

1964	Vroom	Pessoas com as mesmas necessidades predominantes não necessariamente irão se sentir motivada da mesma forma.	Expectação, instrumentalidade e valência.	Estima
1960/ 1970	Democracia industrial na Noruega	Organização como sistema aberto reflete os novos valores que surgem na sociedade.	Sede de novos valores.	Valor social do momento
1950	Logoterapia/ Frankl	Busca do sentido na vida como principal força motivadora do ser humano.	Busca da realização de um sentido.	Meta-necessidades auto-realização
1975	Programação Neurolingüística/Bandler & Grindler	Melhoria da relação interpessoal e da eficácia no alcance de objetivos através de técnicas de comunicação e de programação pessoal.	Comunicação sem vícios, atitude positiva.	Estima
1990	Coaching/Fournies	Técnica behaviorista para gerenciamento do desempenho.	Reforços positivos.	Estima
1990	Energização/ Byhan	Qualidade e produtividade decorrem de uma energia positiva - Zapp!	Participação, comunicação eficaz, autonomia e reconhecimento.	Estima Auto-realização

Fonte: Motivação dos quadros operacionais (HERING, 1996, P. 246)

#### Quadro 1.1 Grandes Correntes Históricas da Motivação

Mediante o trabalho, o ser humano, ao produzir algo, produz também a si próprio. Portanto, quando deste trabalho são retirados todos os elementos desafiadores, criativos prazerosos e, principalmente, a possibilidade de o indivíduo deliberar sobre seu próprio desempenho e de participar na definição dos objetivos de seus esforços, o que resta? Somente o bagaço do trabalho. Toda a substância que daria sentido à ação humana foi extraída e, nesse processo, extraiu-se também a possibilidade de o ser humano fazer-se alguém digno, saudável, alegre, criativo, responsável, enfim, um ser integral (MATTOS apud, LOPES, 1999; HERING, 1996).

## **Hierarquia das Necessidades de Maslow**

Segundo Certo (2003), talvez a descrição mais amplamente aceita das necessidades humanas seja o conceito de hierarquia das necessidades desenvolvido por Abraham Maslow. Ele afirma que os seres humanos possuem as cinco necessidades básicas descritas a seguir e teoriza que elas podem ser dispostas em uma hierarquia de importância – a ordem em que os indivíduos geralmente procuram satisfazê-las:

- § As necessidades fisiológicas se relacionam ao funcionamento normal do corpo. Até serem satisfeitas, uma parte significativa do comportamento de um
- § Indivíduo será dirigida nesse sentido. Uma vez satisfeitas, no entanto, o comportamento será dirigido para a satisfação das necessidades no nível seguinte da hierarquia de Maslow.
- § As necessidades de segurança ou de estabilidade se relacionam ao desejo do indivíduo de se livrar de danos, incluindo desde acidentes corporais até problemas econômicos.
- § As necessidades sociais voltam-se para o desejo de amor, de companheirismo e de amizade. Essas necessidades refletem o desejo de uma pessoa de ser aceita pelos outros.
- § As necessidades de estima se referem ao desejo de respeito. Em geral são divididas em duas categorias: o respeito próprio e o respeito pelos outros.
- § As necessidades de auto-realização se refere ao desejo de maximizar qualquer potencial que um indivíduo possua. As necessidades de auto-realização ocupam o nível mais elevado da hierarquia de Maslow.

Ainda segundo Certo (2003, p. 350), as reservas tradicionais quanto à hierarquia de Maslow são de que ela não tem base na pesquisa, de que ela pode não identificar com exatidão as necessidades humanas básicas e de que é questionável se as necessidades humanas podem ser dispostas ordenadamente em uma hierarquia.

Para Maslow (apud ROBBINS, 2004), o ser humano é eternamente insatisfeito e possuidor de uma série de necessidades, que se relacionam entre si por uma escala hierárquica na qual uma necessidade deve estar razoavelmente satisfeita, antes que outra se manifeste como prioritária. Nesta hierarquia, o indivíduo procura satisfazer suas necessidades fisiológicas, fundamentais à existência, e necessidades de segurança antes de procurar satisfazer as necessidades sociais, as necessidades de estima e auto-realização.

De acordo com Maslow, as pessoas são motivadas a satisfazer as necessidades mais básicas antes que tentem satisfazer às mais elevadas.

Maslow oferece três importantes contribuições. Em primeiro lugar, identifica importantes categorias de necessidades, que podem ajudar os administradores a criar reforçadores positivos eficazes. Em segundo lugar, é útil pensar em dois níveis gerais, nos quais as necessidades do nível mais baixo precisam ser satisfeitas antes que as do nível superior se tornem importantes. Em terceiro lugar, Maslow sensibilizou os administradores para a importância do crescimento pessoal e da auto-realização (BATEMAN, 2006, p. 433).



**Fonte:** CERTO, 2003, p. 349

**Figura 1.4** Hierarquia das necessidades de Maslow.

A teoria de Maslow representa a busca constante do alcance de cada uma das necessidades do indivíduo, sendo necessário para a empresa, descobrir em qual nível de necessidades encontram-se seus empregados, para, desta forma conseguir a satisfação dos mesmos, simultaneamente ao alcance de metas e objetivos das organizações.

## PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento deste trabalho ser satisfatório e bem elaborado para o alcance de seus objetivos, a metodologia utilizada foi alcançada da seguinte maneira: Caracterização da Pesquisa, Aspectos Operacionais, Instrumentos de Coleta de Dados e Tratamento dos Dados.

## **CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

Com relação à caracterização da pesquisa, onde o propósito é de descrever as características de um fenômeno organizacional estabelecendo relações entre variáveis e fatos, constatamos que esta é uma pesquisa descritiva.

A pesquisa descritiva baseia-se na descrição de fenômenos relativos à profissão, baseados em observação, descrição e classificação dos fenômenos observados. É uma modalidade de pesquisa muito utilizada em administração. Ela se subdivide em pesquisa de campo, que busca a descrição dos fenômenos em cenários naturais, examinando profundamente as práticas, comportamentos e atitudes das pessoas ou grupos em ação na vida real, o que foi feito através de visitas e observações no Zoonoses; e pesquisa bibliográfica, que é uma modalidade da pesquisa descritiva, sendo feita leitura, seleção e registro de tópicos de interesse para pesquisa. O que obtivemos através da literatura em Administração e de pesquisa na internet.

Em relação à abordagem da pesquisa podemos dizer que ela é quantitativa e qualitativa (mista). Segundo Roesch (2005, p.130) a pesquisa quantitativa é recomendada para ser utilizada para “avaliar o resultado de algum sistema ou projeto, para um melhor delineamento da pesquisa garantindo uma boa interpretação dos resultados”. A pesquisa qualitativa atende a necessidade de aprofundamento nas percepções dos entrevistados. O estímulo não estruturado é capaz de levantar informações ligadas ao subconsciente das pessoas, como as emoções, motivações necessidades, atitudes e valores sem o disfarce da racionalização.

### **Ambiente da Pesquisa**

Esta pesquisa foi feita em todo o ambiente interno do centro de Zoonoses, instalado na cidade de Campina Grande – PB. O principal critério adotado para determinar o ambiente da pesquisa, constitui no estudo da motivação do trabalho dos funcionários efetivos internos, onde elaborou-se esta pesquisa em cima da teoria da hierarquia das necessidades de Maslow.

A escolha do ambiente se deu pela facilidade de acesso, tendo em vista que o pesquisador, faz parte desta equipe de trabalho.

O Centro de Vigilância Ambiental em Saúde e Zoonoses da Secretaria Municipal de Saúde realizou, de janeiro a junho deste ano, 2.182 procedimentos veterinários em animais que foram apreendidos ou levados pelos proprietários ao local. Entre os procedimentos, 749 foram vacinas, 889 foram atendimentos clínicos ambulatoriais e 544 atendimentos especializados, como adenomia (feridas no útero), cesária, histerectomia, tumor de mama,

lipoma (tumores benignos), orquiectomia (remoção dos testículos) e otomatomato (acúmulo interno de sangue).

O atendimento de animais que são levados pelos seus proprietários é um serviço que o Centro de Zoonoses presta gratuitamente à população e representa a maioria dos procedimentos realizados, informou o gerente municipal de Vigilância Ambiental em Saúde, Gilmar Vidal. Nestes casos, o proprietário do animal deve entrar em contato por telefone para agendar o atendimento diretamente com o veterinário e em caso de necessidade de uso de medicação no animal, ela fica sob a sua responsabilidade.

O Centro de Zoonoses também é responsável pelo Programa de Controle da População Animal, no qual realiza ações contínuas de controle e apreensão de animais abandonados no meio urbano ou em situação que cause risco à saúde da população. De janeiro a junho deste ano, já foram apreendidos 1.667 animais, entre bovinos, equinos, suínos, cães e gatos. No ano passado, foram recolhidos das ruas e rodovias 2.333 animais.

A maioria dos animais apreendidos no primeiro semestre deste ano, 959, cerca de 60%, é de médio e grande porte (equinos, bovinos, muares e asininos), e representam riscos de acidente de trânsito nas ruas e rodovias. Os outros 708 animais recolhidos, cerca de 40%, foram animais de pequeno porte (cães e gatos), que podem transmitir doenças como a raiva, calazar e toxoplasmose.

Os animais apreendidos são instalados em alojamentos e todos os que apresentam problemas de saúde recebem atendimento veterinário. Caso o dono não procure o seu animal em quatro dias, ele será encaminhado para adoção. Aproximadamente 50% dos animais levados para o Centro foram resgatados pelos seus donos, e 30% foram adotados.

O órgão ainda faz o recolhimento de pneus nas vias públicas, terrenos baldios, borracharias, revendedores e postos de troca de pneus. Segundo relatório do Centro de Zoonoses, no primeiro semestre deste ano, já foram recolhidos 3.856 pneus. O objetivo da coleta é evitar que, durante o período chuvoso, o acúmulo de água nas bordas do pneu se torne um ambiente propício à formação de focos do mosquito transmissor da dengue, além de tornar a cidade mais limpa e ecologicamente mais correta.

A coleta é feita por funcionários do Centro de Zoonoses em ações diárias, de segunda a sexta-feira. Os pneus recolhidos são encaminhados para uma usina em João Pessoa/PB, onde são totalmente reaproveitados e utilizados como mistura para secagem de cimento ou para asfaltamento de ruas.



### **Amostra da Pesquisa**

No caso do estudo desta pesquisa, a amostragem é composta por 20 elementos (funcionários), ou seja, 90% da população dos funcionários internos da Zoonoses, sendo esta amostragem um procedimento através do qual é realizada a amostra da população classificada como não-probabilística e o método da investigação como sendo do tipo intencional, pelo fato de ter-se escolhido intencionalmente os elementos da amostra a qual se dirige o foco do trabalho.

Inicialmente a intenção seria investigar os 22 funcionários, porém no desenvolvimento do trabalho dois destes entraram de férias, o que impossibilitou a sua participação, gerando uma amostra de 90%.

### **Sujeito da Investigação**

Os sujeitos da investigação desta pesquisa são os funcionários internos efetivos da Zoonoses de Campina Grande/PB, que forneceram os dados e/ou informações necessárias para os resultados e realização desse trabalho.

### **INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS**

O instrumento de coleta de dados foi desenvolvido através de dados primários, como: entrevistas, questionários, observação ou testes, de acordo com Roesch (2005, p.128) é importante especificar nesta ação a fonte dos dados, quando eles serão levantados e através de que instrumento.

Para desenvolver a coleta de dados, foram utilizados nesta investigação, revisão bibliográfica através de artigos, livros, sites e documentos informativos referente ao setor estudado para fundamentar as análises dos resultados obtidos, a elaboração do questionário contendo questões relativas aos objetivos do estudo, logo em seguida foi aplicado o questionário com os funcionários, por fim foram feitas observações diretas não-participante para dar suporte aos resultados obtidos na pesquisa.

### Variáveis Pesquisadas

As variáveis selecionadas foram as da pirâmide de necessidades de Maslow e seus indicadores, conforme apresenta Chiavenato, 2004, no quadro abaixo:

<b>Necessidades</b>	<b>Indicadores</b>
Fisiológicas	Intervalos de descanso; Conforto físico; Horário de trabalho razoável
Segurança	Condições seguras de trabalho; Remuneração e benefícios; Estabilidade no emprego
Social	Amizade dos colegas; Interação com clientes; Chefe amigável
Estima	Responsabilidade por resultados; Orgulho e reconhecimento; Promoções
Auto-realização	Trabalho criativo e desafiante, diversidade e autonomia, participação nas decisões

**Quadro2:** Variáveis da pesquisa

**Fonte:** Adaptado de Chiavenato, 2004.

### TRATAMENTO DOS DADOS

O tratamento dos dados é aplicado de forma onde esses dados coletados sejam organizados e sintetizados para justificar o fornecimento das respostas ao problema proposto. Os dados analisados referentes a esta pesquisa foram compreendidos como dados qualitativos e quantitativos, da seguinte forma:

- Ø Qualitativo - a pesquisa qualitativa e seus métodos de análise e coleta dos dados são apropriados para uma fase exploratória da pesquisa consistindo assim relações de assuntos teóricos dos setores estudados na pesquisa, como observações obtidas no ambiente de trabalho no momento da pesquisa e durante o estágio.
- Ø Quantitativo – o processo de coleta dos dados antecede a análise, onde as principais técnicas são entrevistas, questionários e testes. Neste caso, os dados foram obtidos através de questionários e apresentados em forma de gráficos e figuras para facilitar a visualização de pessoas de outros setores, estes dados foram elaborados e formatados no Software Excel.

### ANÁLISE GRÁFICA DAS RESPOSTAS DA PESQUISA REALIZADA

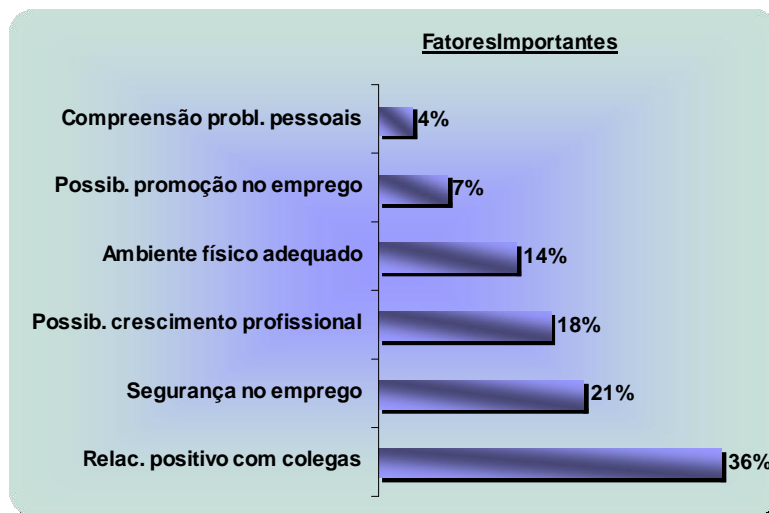
Na sequencia apresenta-se os fatores da motivação mais importantes considerados pelos funcionários, os fatores que os colaboradores identificam como existentes na organização e os que eles não percebem na organização.

## Quanto a Fatores Considerados Mais Importantes pelos Funcionários

Os funcionários foram abordados com uma lista de fatores motivacionais e foi solicitado a eles que enumerassem esses fatores de acordo com a sua opinião e prioridade. Assim, constatou-se através da pesquisa os seguintes pontos:

Fica percebido que 36% dos colaboradores consideram importante o Relacionamento Positivo como o Colega de trabalho, 21% considera importante a segurança no trabalho, 18% considera a possibilidade de crescimento profissional, 14% destaca o ambiente físico adequado, 7% considera importante a promoção no emprego e 4% ressalta a compreensão aos problemas pessoais.

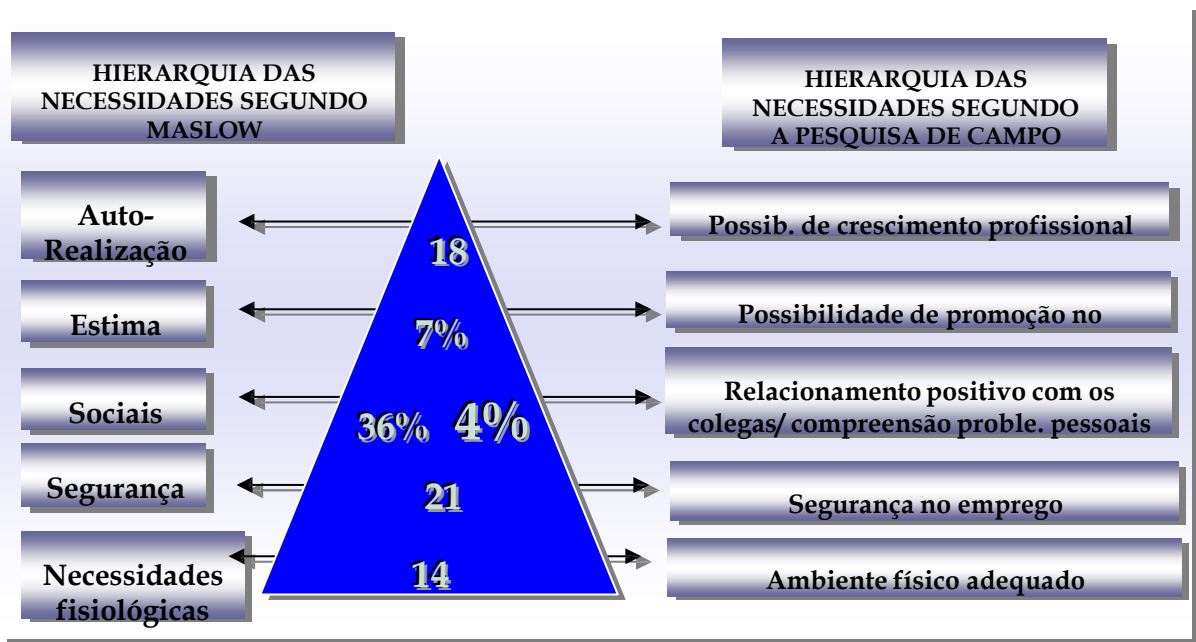
É visto no Gráfico 1 uma escala de valores dados aos termos considerados importantes pelos colaboradores, tendo em vista o objetivo da presente pesquisa que é a motivação pelo trabalho conseqüentemente deduz-se a busca pelo bom ambiente de trabalho. Portanto é visto nos funcionários uma grande importância dada ao relacionamento interno, vendo que este tem um peso bem maior para uma motivação mais completa.



**Gráfico 1:** Identificação de Fatores Considerados Mais Importantes para o Colaborador

**Fonte:** Pesquisa Direta – 2010

É percebido na análise representada no Gráfico 1 acima que, as necessidades sociais estão em primeiro lugar para o fator motivacional. De acordo com Maslow as necessidades sociais estão relacionadas com a vida cotidiana e associativa, onde o envolvimento do indivíduo com seus colegas estão diretamente ligadas ao seu desempenho emocional e que resulta em seu desempenho profissional. Estas necessidades estão colocadas no terceiro nível e surgem quando as primeiras necessidades, de acordo com Maslow, já estiverem satisfeitas (fisiológicas e de segurança).



**Figura 1:** Comparação dos dados da pesquisa com a hierarquia de Maslow em relação aos fatores considerados importantes pelos colaboradores.

**Fonte:** Elaboração do Pesquisador – 2010



**Figura 2:** Comportamento da hierarquia das necessidades da organização pesquisada.

**Fonte:** Elaboração do Pesquisador – 2010

Entende-se, portanto, que para os colaboradores do Zoonoses de C. Grande – PB, o fator mais importante para sua motivação no trabalho se dá pelos aspectos sociais de integração e interação entre os colegas e também entre os setores. Pois diante dos percentuais obtidos dois dos valores se encontram no mesmo nível da pirâmide de Maslow, que são os de Relacionamento entre os colegas, que pode-se chamar de Relações Interpessoais, como também os de razões de compreensão das causas pessoais por parte da liderança. Embora este ponto tenha sido o mais baixo em percentual, ele se encontra no mesmo nível da hierarquia

das necessidades de Maslow, o que somado ao fator de convívio harmonioso apontado pelos colaboradores entrevistados, destaca os valores sociais como sendo de mais importância para que os mesmos sintam-se motivados no trabalho.

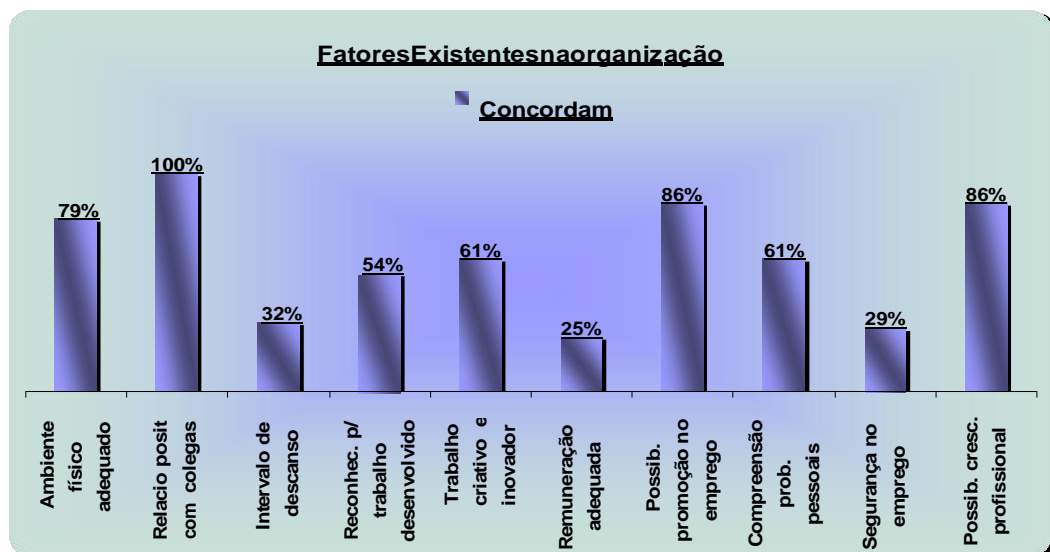
### Quanto a Percepção de Fatores Existentes na Organização.

Nos itens seguintes foi solicitado aos funcionários que assinalassem os fatores que eles concordavam que existia no seu ambiente de trabalho.

#### Dos que concordam

Constatou-se através da pesquisa os seguintes pontos: Nesta questão foi orientado para utilizar-se de dois Gráficos um para cada resposta.

O Gráfico 2 mostra que os colaboradores concordam em 100% que o *relacionamento com o colega* é de fato importante; empatam em 86% dos que concordam que a *promoção no emprego* com o fator *crescimento profissional na empresa*; segue em 79% dos que concordam sobre a importância do *ambiente físico do trabalho*; fica também empate em 61% os fatores de que o *trabalho criativo e inovador* como também a *compreensão dos problemas pessoais* sejam importantes; têm-se ainda que 54% concorda que o fator *reconhecimento do trabalho* seja importante; 32% considera o *intervalo para o descanso* um fator importante; 29% concorda que a *segurança no trabalho* é um fator importante e finalmente têm-se que 25% concorda que a *remuneração adequada* faz diferença na motivação para o trabalho.



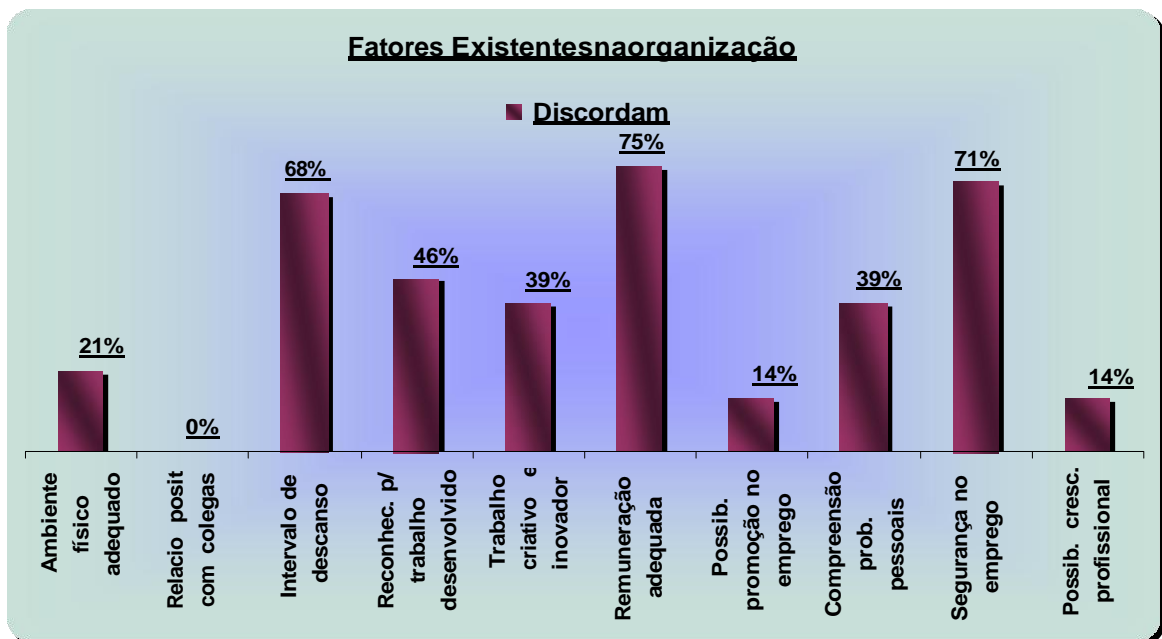
**Gráfico2:** Percepção de Fatores Existentes na Organização – dos que concordam com as questões.

**Fonte:** Pesquisa Direta – 2010

## Dos que Discordam

Constatou-se através da pesquisa os seguintes pontos:

O Gráfico 3 revela que ninguém discorda de que o *relacionamento com o colega* é fato importante; fica empate em 14% os que discordam que o fator da *promoção no emprego* seja um fator motivador como também o fator *crescimento profissional* na empresa; fica com 21% dos que discordam que o *ambiente físico do trabalho* seja fator motivador; também empata em 39% dos que discordam que o *trabalho criativo e inovador* como também a *compreensão dos problemas pessoais* contribuem para a motivação no trabalho; têm-se também que 46% discordam que o fator *reconhecimento do trabalho* seja importante para a motivação; 68% não considera o *intervalo para o descanso* um fator importante; têm-se ainda que 71% discorda que a *segurança no trabalho* seja um fator importante e finalmente têm-se que 75% discorda que a *remuneração adequada* faça diferença na motivação para o trabalho.



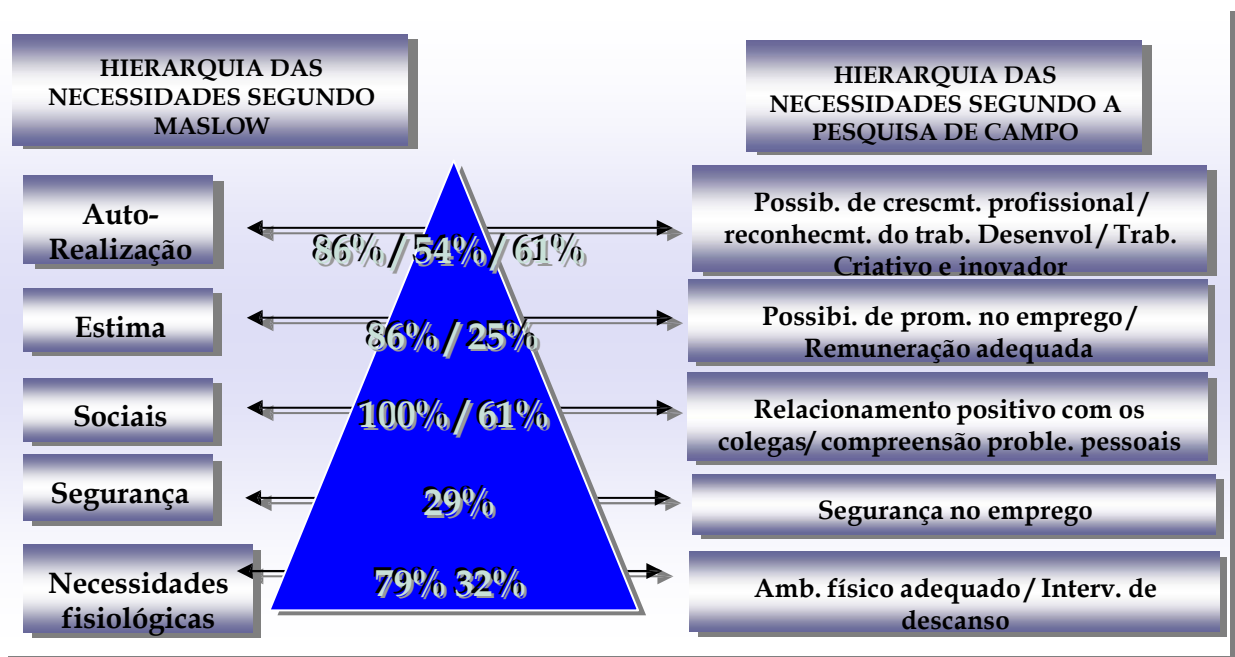
**Gráfico3:** Percepção de Fatores Existentes na Organização – dos que discordam com as questões.

**Fonte:** Pesquisa Direta – 2010

A análise, neste caso, direciona-se para os dois Gráficos 2 e 3, por se tratar das mesmas questões, onde a observação será uma comparação de valores e confronto das respostas. É percebido, portanto, um grau de importância variado, porém, os colaboradores apresentam uma valorização pela motivação ao trabalho, mostrando uma necessidade de aplicação de ações mais incentivadoras e para tanto apontando pontos importantes capazes de suprir tais necessidades. São fatores que somados a uma ação concreta na organização,

acredita-se tornar mais eficaz o trabalho individual do colaborador, obtendo-se, no entanto o sucesso coletivo.

Em relação aos fatores considerados importantes ou não, é percebido nos Gráficos acima que, não são todos os colaboradores que concordam com todos os pontos lançados como importantes pelo pesquisador. Ao se considerar a teoria de Maslow faz-se um reposicionamento e classificação dos pontos para tais níveis.



**Figura 3:** Comparação dos dados da pesquisa com a hierarquia de Maslow em relação aos fatores existentes na organização.

Fonte: Elaboração do Pesquisador – 2010



**Figura 3:** Comportamento da Hierarquia das necessidades da organização pesquisada.

Fonte: Elaboração do Pesquisador – 2010

O que pode-se perceber são valores em comum que se associam aos vários níveis apresentados por Marlow, também é entendido que ao unir aspectos variados para um só nível, considera-se possível adaptações que expressão os valores concretos obtidos na presente pesquisa, nivelando-as aos valores da teoria já estudada, exemplificando com a figura acima, os destaques percebidos na pesquisa, uma nova pirâmide de valores da hierarquia é gerada, onde a auto-realização se apresenta em primeiro nível, por associar as diversas opiniões dentro deste nível apresentado por Maslow.



**Figura 4:** Pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow

**Fonte:** Elaboração do Pesquisador - 2010

De acordo com o percebido em relação ao estudo referente a pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow, entende-se que a organização ora estudada, não apresenta-se, necessariamente dentro do mesmo padrão. Porém é possível a identificação dos níveis das necessidades reais vivenciadas pelos colaboradores, onde se estabelece uma adaptação para análise e identificação dos níveis. O que se faz perceber o importante grau de valor dentro do nível SOCIAL da pirâmide de Maslow, com 100% de concordância entre o grupo entrevistado.

## CONCLUSÃO

Sabe-se que hoje as empresas que pretendem ser competitivas em seu mercado de atuação precisam possuir qualidade. Porém, a qualidade não é mais um diferencial para a empresa e sim uma obrigação. Qualidade considerada tanto no produto quanto no processo de produção e na qualidade de vida que o uso deste produto vai proporcionar aos consumidores. Neste contexto entra a importância da motivação.

No caso do Centro de Zoonoses de Campina Grande/PB, a motivação dos funcionários é de suma importância, verificou-se que existe a atuação de todas as variáveis apresentadas por Maslow, porém em graus e ordem diferentes, assim é preciso a criação de programas de motivação dos funcionários, pois estes desenvolvem atividades rotineiras e repetitivas, se não houver um estímulo à atividade pode apresentar ineficiência.



Através das colocações dos funcionários e da observação direta realizada no desenvolver da pesquisa, verifica-se que a satisfação dos colaboradores encontram-se concentradas nos fatores sociais, os colaboradores entendem que há um bom relacionamento com os colegas e que há a compreensão de problemas pessoais, o que atente as suas expectativas, pois foram os fatores considerados mais importantes por eles.

Porém eles reclamam a respeito da remuneração, pois não se sentem reconhecidos pelo que fazem e nem remunerados a altura, um exemplo citado é o do laçador, eles trabalham por turno ( uma equipe de 7hs às 14hs e outra de 15hs às 23hs) recolhendo animais nas pistas, para evitar acidentes, muitas vezes correm risco de serem mordidos por cachorros, levar coice de vacas ou pegar uma doença de um animal infectado e recebem um salário mínimo, não há segurança na função, pois podem deparar-se com animais violentos, não há segurança no emprego, pois dependendo da alteração na política eles podem ser mudados de função, já que esta profissão não é regularizada pela prefeitura e na realidade eles são concursados como garis e sofrem ameaças dos donos dos animais inconformados pelas apreensões.

Diante dos dados coletados e analisados chega-se a algumas conclusões sobre o foco da pesquisa que é a motivação no trabalho. Baseando-se no que foi estudado literariamente compreende-se que o mundo globalizado faz com que organizações procurem estratégias para sobreviver às exigências do atual mercado competitivo. Diante disto entende-se ser necessário a presença de uma equipe qualificada e motivada para o exercício árduo ao qual essa equipe é submetida, buscando construir o ambiente organizacional harmonioso.

A motivação na opinião dos colaboradores está integralmente relacionada aos fatores sociais, já com relação aos dados encontrado verificou-se que a variável que prevalece são as relacionadas aos fatores de auto realização, vindo na sequencia as necessidades sociais, de estima, fisiológicas e por fim a de segurança. O que configuraria uma nova hierarquia na percepção dos colaboradores.

## SUGESTÕES

- Ø Considerar as opiniões do grupo de trabalho desenvolvendo uma boa comunicação interna e assim, detectando todas as necessidades percebidas pela equipe;
- Ø Investir mais nos cursos de treinamento de capacitação de pessoal, gerando assim, expectativas para o crescimento profissional e promocional;
- Ø Promover reuniões de integração e socialização com os colaboradores, desenvolvendo portanto, uma melhor comunicação e relacionamento interno com entre os colegas de trabalho, já que é o ponto mais importante apontado pelos mesmos;
- Ø Valorizar o colaborador reconhecendo a eficácia de seu trabalho e estimulando assim, toda a equipe a um desempenho melhor de suas funções;
- Ø Promover ações com toda a equipe com determinada frequência aumentando portanto a atenção ao foco do sucesso coletivo;
- Ø Conscientizar os Gestores sobre a importância da motivação no trabalho, como estratégia de qualidade no ambiente de trabalho e no serviço prestado ao cliente externo.

## REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília W. **Avaliação de desempenho humano na empresa**. São Paulo: Atlas, 1986.

\_\_\_\_\_, Cecília, W. **Psicologia aplicada à administração de empresas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

CASTRO, A. P. de. **Automotivação**: como despertar esta energia e transmiti-la às pessoas. São Paulo. Campus, 4ª Reimpressão, 1996.

CAVALCANTI, V. L. (org.) **Liderança e motivação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

CERTO, Samuel C. **Administração moderna**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall,

2003.

GONSALVES, Elisa Pereira. **Conversa sobre iniciação à pesquisa científica**. 2. ed. Campinas – SP: Alínea, 2001.

HERING S. de Q. **Motivação dos quadros operacionais para a qualidade sob o enfoque da liderança situacional**. Dissertação de Mestrado de, Engenharia de Produção - PPGE, UFSC, 1996.

HERZBERG, F. **One more time**: how do you motivate employees? Harvard Business Review, set/out 1968.

MOTTA, Fernando C. P. **Teoria geral da administração**. 13. ed. São Paulo: Pioneira, 1978.