MOTIVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO NOS CORREIOS DE BEBEDOURO/SP

Naiara Fenerick OLIVEIRA*
Angelita Moutin Segoria GASPAROTTO

RESUMO

A motivação é a arte de incentivo interno e externo, ou seja, cada pessoa deve estar motivada tanto na sua vida pessoal, como no trabalho, pra que as suas necessidades básicas sejam supridas. O processo da motivação organizacional funciona em direção a um determinado propósito, que são as metas definidas e conseguidas, para isso os colaboradores devem ser motivados através de estímulos e incentivos para que os objetivos da empresa sejam alcançados e para que os colaboradores estejam satisfeitos. Nesse contexto, o objetivo deste artigo, é demonstrar como a motivação é importante para satisfazer as necessidades dos colaboradores e da organização, que juntos são essenciais para os resultados. A metodologia utilizada neste trabalho foi uma pesquisa bibliográfica, seguida por um estudo de caso na empresa Correios na cidade de Bebedouro/SP. Conclui-se que a motivação é extremamente essencial tanto para a organização que necessita das metas alcançadas, como para os colaboradores que é a ferramenta principal para alcançar os objetivos junto à organização, para que ambos satisfaçam as suas necessidades.

PALAVRAS–CHAVE: Motivação. Organizações. Colaboradores.

ABSTRACT

Motivation is the art of encouraging internal and external, that is, each person must be as motivated in his personal life as in the work that, their basic needs are met. The process of organizational motivation works towards a given purpose, which are the goals set and achieved, so that the collaborators should be motivated through incentives to business objectives are achieved and that collaborators are satisfied. In this context, the aim of this paper is to demonstrate how motivation is important to meet the needs of collaborators and the organization, which together are essential for the results. The methodology used was a literature search, followed by a case study in post office in the city of BEBEDOURO/SP. Therefore the motivation is extremely essential for the organization that need the achievements, as for collaborators who are the primary tool for achieving the goals with the organization to both meet their needs.

KEYWORDS: *Motivation. Organizations. Collaborators.*

* Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga. Av. Dr. Flavio Henrique Lemos, 585 – Portal Itamaracá. CEP 15900 – 000. Taquaritinga SP. naiara_tva@hotmail.com.

INTRODUÇÃO

A motivação nas organizações é necessária, para que os resultados sejam positivos, e para que seus colaboradores estejam satisfeitos. Um dos instrumentos que vem para auxiliar é a motivação que atua nas organizações como uma ferramenta capaz de aumentar a produtividade e a auto-estima de seus colaboradores (MASCARENHAS *et al.*, 2009).

A motivação é uma finalidade do comportamento humano que sempre estará orientado e dirigido para algum objetivo da organização, dentro deste comportamento existe um impulso, um desejo e uma necessidade (CHIAVENATO, 1994).

Inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica. Segundo Lakatos e Marconi (2009), uma pesquisa bibliográfica abrange toda bibliografia já tornada publica em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, monografias, teses, material cartográficos.

Posteriormente foi realizado um estudo de caso na empresa Correios. De acordo com Yin (2005), um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.

2. MOTIVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Segundo Maximiano (2008), a palavra motivação vem do latim *motivus, movere*, que significa mover, a palavra indica o processo pelo qual o comportamento humano é incentivado, estimulado ou energizado por algum tipo de motivo ou razão.

O comportamento humano é motivado por um desejo de atingir algum objetivo. A motivação de uma pessoa depende da força de seus motivos, como necessidades, desejos e impulsos (SILVA; RODRIGUES, 2007).

Segundo Chiavenato (2007), de modo geral, motivação é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, que dá origem a um comportamento específico.

Segundo Bergamini (2008), há fatores que causam a satisfação e a insatisfação como:

- Situações que trazem satisfação motivacional: Oportunidade de trabalhar em grupo; Usar seus talentos para o desenvolvimento da organização; Ser tratada de igual para igual; Sentir o reconhecimento da sua importância; Contar com um ambiente flexível.
- Situações que trazem insatisfação motivacional: Tratamento impessoal; Não ser reconhecido em suas ações; Conviver em clima de falsidade; Sentir-se de lado e isolado; Estar num ambiente sério demais.

Para Maximiano (2008), a motivação é resultante dos motivos internos e externos:

- Motivos Internos: são aqueles que surgem das próprias pessoas como: aptidões, interesses, valores e habilidades da pessoa.

- Motivos Externos: são aqueles criados pela situação ou ambiente em que a pessoa se encontra. São estímulos ou incentivos, que satisfaçam as necessidades ou a recompensa a ser alcançada.

3. TEORIAS MOTIVACIONAIS

3.1. Teoria da Hierarquia das Necessidades

Segundo Spector (2002), a hierarquia das necessidades de Maslow, onde a satisfação das necessidades humanas é importante para a saúde física e mental do indivíduo, pois elas estão numa hierarquia com necessidades físicas, sociais e psicológicas.

Maslow partiu da premissa de que para o desenvolvimento pessoal possa ocorrer, é preciso que as necessidades inferiores sejam pelo menos em partes satisfeitas e as necessidades superiores apresentam-se como motivadoras (SILVA; RODRIGUES, 2007).

A hierarquia das necessidades de Maslow é uma lista com cinco necessidades básicas do indivíduo.

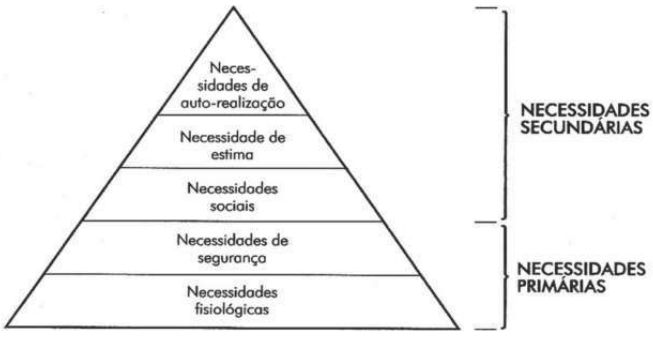


Ilustração 1 – A Hierarquia das Necessidades Humanas, segundo Maslow
Fonte: Chiavenato (2007).

Segundo Chiaventao (2007), a hierarquia das necessidades humanas é classificada em:

- Necessidades fisiológicas: ar, comida, repouso, abrigo.
- Necessidades de segurança: proteção contra o perigo ou privação.
- Necessidades sociais: amizade, inclusão em grupo.
- Necessidades de estima: reputação, reconhecimento, auto-respeito, amor.
- Necessidade de auto-realização: realização do potencial, utilização plena dos talentos individuais.

3.2. Teoria ERC (Existência Relacionamento Crescimento)

Segundo Novaes (2007), Clayton Alderfer, na tentativa de corrigir algumas das deficiências da hierarquia das necessidades de Maslow, redefiniu as cinco necessidades hierarquizadas e as agrupou em três ERC´s, conforme Ilustração 2:

1 Existência (E) que inclui as necessidades de bem-estar, fisiológicas e de segurança;

2 Relacionamento (R) que reúne as necessidades sociais e de estima;

3 Crescimento (C) que equivale às necessidades de auto-realização, desejo de crescimento e desenvolvimento pessoal.

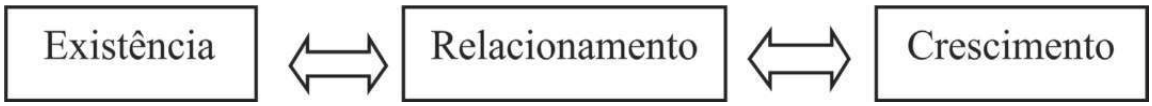


Ilustração 2 – Necessidade de Existência, Relacionamento e Crescimento de Alderfer
Fonte: Spector (2002).

3.3. Teoria dos Dois Fatores

A teoria da motivação de Herzberg faz a distinção entre satisfação no trabalho que são denominados higiênicos, ou seja, estão relacionados com as condições em que o trabalho é realizado e motivação no trabalho onde são aqueles relacionados com a tarefa ou o trabalho (SILVA; RODRIGUES, 2007).

Segundo Chiavenato (2007), Herzberg define uma teoria de dois fatores:

1. **Fatores Higiênicos:** referem-se às condições que rodeiam o empregado enquanto trabalha, englobando as condições físicas e ambientais de trabalho, salários, os benefícios sociais, as políticas da empresa, o clima entre a direção e os empregados.

2. **Fatores Motivadores:** referem-se às tarefas relacionadas com o cargo em si, trazendo sentimentos de realização, de crescimento e de reconhecimento.

4. ESTUDO DE CASO

A empresa brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) foi fundada em 20 de março de 1969, onde seu trabalho é garantir o melhor tratamento e entrega de correspondências, encomendas e documentos em qualquer ponto do território nacional.

A missão da empresa é fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo. A visão da empresa é ser uma empresa de classe mundial. Os valores da empresa é a ética, respeito às pessoas, compromisso com o cliente e sustentabilidade.

Em uma das agências dos Correios de Bebedouro, onde foi realizado o estudo, possui 25 funcionários, sendo 2 gerentes, 2 supervisores e 21 carteiros.

Os Correios estudado está localizado em Bebedouro/SP na Rua Allan Kardec, 1451-Centro, o horário de funcionamento é de segunda à sexta das 9:00 às 17:00 horas.

4.1. Principais Produtos e Serviços

- SEDEX Mandou, Chegou: é o serviço de entrega expressa. Com ela a sua encomenda é entregue no mesmo dia, da postagem.
- CARTA: é o mais tradicional serviço postal dos Correios, é o meio de comunicação pela troca

de mensagens escritas.

- TELEGRAMA: é o serviço que permite o encaminhamento de mensagens urgentes para pessoas ou empresas, em âmbito nacional e internacional.
- MALOTE SERCA: é o serviço de coleta, transporte e entrega de malotes, ideal para remeter objetos de correspondências do dia-a-dia de uma empresa.
- MALA DIRETA: é o serviço oferecido pelos Correios para grandes campanhas ou desenvolvimento de ações impactantes, enviando malas diretas personalizadas.
- PAC: é o serviço de encomenda da linha econômica para o envio exclusivo de mercadoria, onde o prazo de entrega é indeterminado.

O estudo realizado na empresa Correios, foi feito através de um questionário de múltipla escolha, onde foi aplicado 10 questões referentes à motivação na organização, em 25 funcionários da empresa.

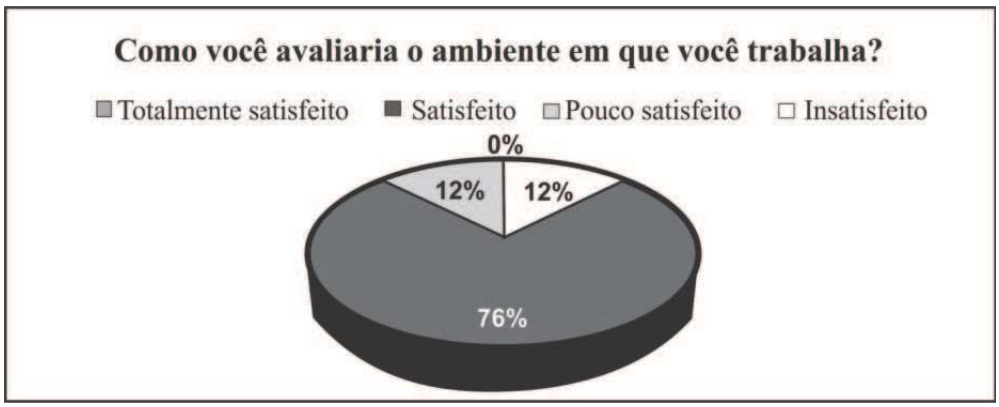
4.2. Questionário

1- Como você avaliaria a sua satisfação com a empresa.



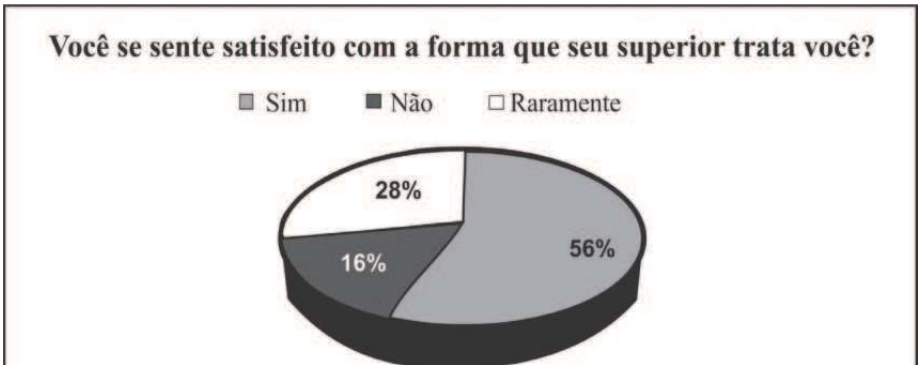
Em relação à satisfação dos funcionários com a empresa, foi constatado que 64% dos funcionários estão satisfeitos, 20% estão totalmente satisfeito e 16% pouco satisfeito. De maneira geral, a empresa está conseguindo satisfazer os seus colaboradores, mais poderia melhorar em alguns aspectos para que a satisfação fosse total.

2- Como você avaliaria o ambiente em que você trabalha.



Com relação ao trabalho realizado na empresa, percebe-se que uma porcentagem considerável de 76% acham o ambiente de trabalho satisfatório, 12% acham muito satisfatório e outros 12% acham pouco satisfatório. O resultado de tal satisfação é devido ao agradável ambiente, onde o trabalho pode ser realizado da melhor maneira possível.

3- Você se sente satisfeito com a forma que seu superior trata você.



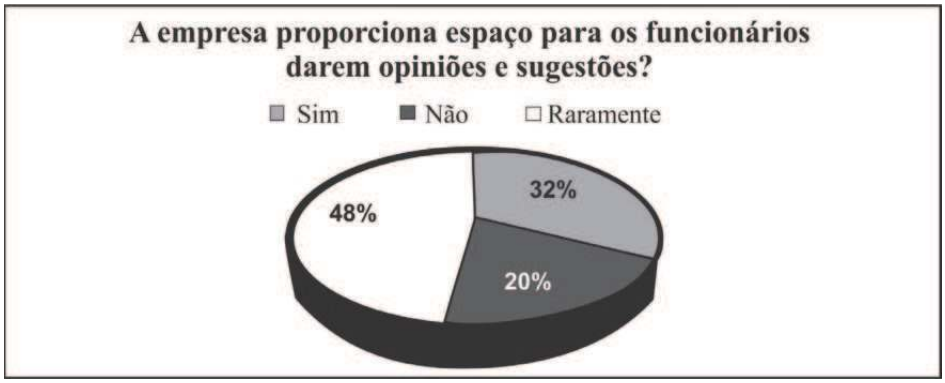
Dos entrevistados 56% estão satisfeitos com a forma que são tratados pelos seus superiores, 28% estão raramente satisfeitos e outros 16% não estão satisfeitos. Com esses dados cabe uma análise por parte dos superiores, para saber o que falta para cativar o restante do grupo, isso para a empresa é uma questão importante, existir a interação entre funcionários e seus superiores.

4- A empresa valoriza e dá valor nos seus funcionários.



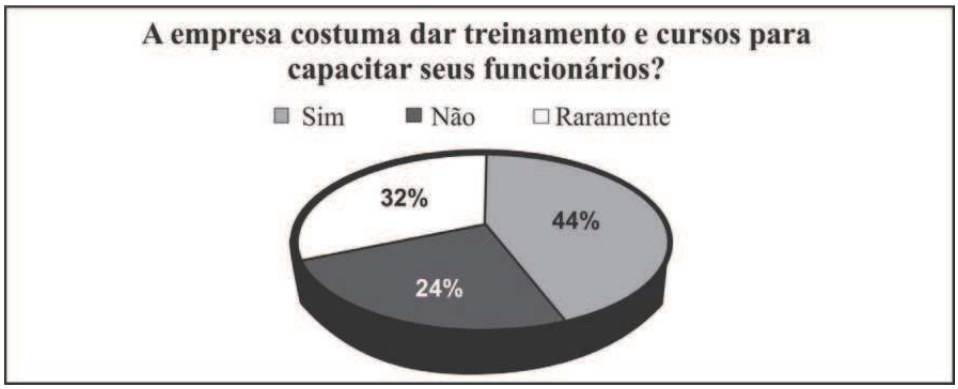
De acordo o gráfico, 48% dos funcionários acreditam que sim, 32% disseram que raramente, e 20% disseram que não. Apesar de a maioria acreditar que a empresa valoriza e dá valor aos seus funcionários, a empresa deve ficar atenta nesse aspecto, pois os funcionários são importantes para que a empresa possa atingir os seus objetivos e metas.

5- A empresa proporciona espaço para os funcionários darem opiniões e sugestões.



O gráfico demonstra uma situação em que os entrevistados ficaram muito divididos, onde 48% disseram raramente, 32% afirmaram que sim a empresa proporciona espaço para que os funcionários dêem sugestões. Apesar de não haver muita diferença entre as resposta, é importante salientar que a maioria está descontente com a sua participação dentro da empresa.

6- A empresa costuma dar treinamento e cursos para capacitar seus funcionários.



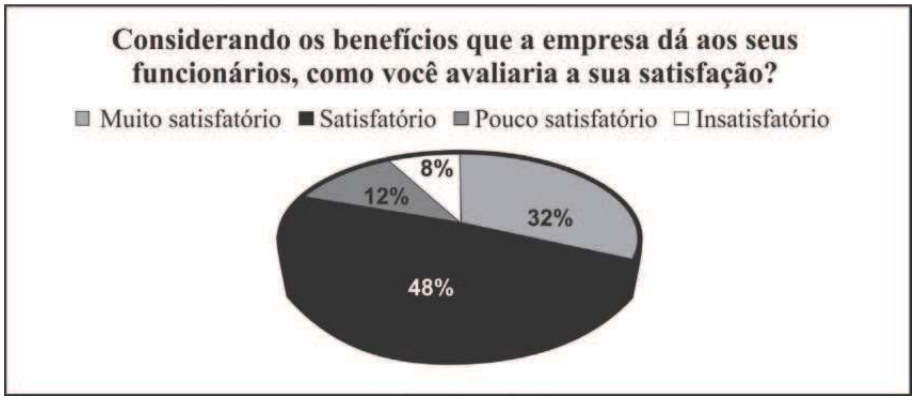
De acordo com o gráfico, a diferença de porcentagem foi pequena, onde 44% afirmaram que a empresa costuma dar treinamento e cursos, 32% disseram raramente e 24% disseram que não. Neste caso, a empresa deve ficar atenta para que todos os seus funcionários se sintam motivados lembrando que funcionários bem treinados são mais competentes e mais produtivos.

7- A empresa utiliza seus talentos para o desenvolvimento da organização.



Em relação a essa questão observou-se que 48% dos entrevistados disseram que a empresa raramente utiliza os talentos dos funcionários, 32% afirmaram que sim e outros 20% disseram que não, portanto na maior parte a empresa deixa a desejar quando o assunto são os talentos dos seus funcionários, no qual demonstra que este ponto deve ser melhorado.

8- Considerando os benefícios que a empresa dá aos seus funcionários, como você avaliaria a sua satisfação.



De acordo com os benefícios que a empresa oferece 48% afirmaram estarem satisfeitos, 32% disseram estarem muito satisfeitos, 12% afirmaram estarem pouco satisfeitos e outros 8% disseram estarem insatisfeitos. O gráfico mostra que os entrevistados ficaram divididos, porém a maioria diz estar satisfeito com os benefícios, a empresa deve oferecer boas condições de trabalho para que as necessidades dos funcionários sejam atendidas.

9- Você se sente motivado no seu trabalho.



De acordo com o gráfico 48% disseram que sim, 32% afirmaram que raramente se sentem motivados no seu trabalho e outros 20% disseram não. Mesmo com resultado positivo a empresa deve conquistar o restante, motivando os seus funcionários na suas necessidades.

10- Você se sente mais motivado quando.



Este gráfico demonstra claramente, que 64% dos funcionários afirmaram estar motivados no seu trabalho quando realmente o seu superior lhe trata com respeito, lhe dá oportunidades para participar das decisões, e são reconhecidos, os outros 36% disseram estar motivados apenas quando recebe um aumento de salário.

CONCLUSÃO

A motivação surge do interior das pessoas, ninguém pode motivar ninguém, e nas empresas o líder deve ser capaz de mostrar para seus colaboradores que elas são importantes para a organização, pois, com colaboradores motivados a organização irá conseguir obter resultados positivos e a produtividade irá aumentar. Portanto a organização e os seus colaboradores devem estar motivados pra que todos os objetivos sejam alcançados e para que as necessidades sejam atendidas.

Através do estudo realizado, verifica-se que a maioria dos funcionários da empresa pesquisada estão satisfeitos com o seu trabalho, isso é um resultado positivo para a empresa, porém a empresa deve

ficar atenta e tentar conquistar os outros funcionários para que os resultados sejam cada vez mais alcançados e satisfatórios, tanto para a organização como para os colaboradores.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. *Motivação nas organizações.* 5.ed. São Paulo: Atlas, 2008.
CHIAVENATO, I. *Recursos humanos na empresa.* São Paulo: Atlas, 1994.
LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. *Fundamentos de metodologia científica.* 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
MASCARENHAS, C. C. et al. Motivação: uma ferramenta de gestão nas organizações. São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2009/anais/arquivos/RE_0102_0412_01.pdf> Acesso em: 3 de agosto. 2010.
MAXIMIANO, A. C. *Introdução à administração.* 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008.
NOVAES, M. V. A importância da motivação para o sucesso das equipes no contexto organizacional. Alagoas, 2007. Disponível em: <http://www.pesquisapsicologica.pro.br/pub01/marilia.htm> Acesso em: 10 de agosto. 2010.
Disponível em: http://www.correios.com.br Acesso em: 12 de outubro. 2010.
SILVA, W. R.; RODRIGUES, C. M. *Motivação nas organizações.* São Paulo: Atlas, 2007.
YIN, R. *Estudo de caso:* planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.
_____. *Administração de recursos humanos.* 6.ed. São Paulo: Atlas, 2007.