

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

ELIAS JOSÉ DA SILVA

**A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: UM
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA AUTO POSTO SPINELLI
LTDA MATRIZ e FILIAL III**

Rubiataba -GO

2005

ELIAS JOSÉ DA SILVA



A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA AUTO POSTO SPINELLI LTDA MATRIZ e FILIAL III

Trabalho de conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração com habilitação em Administração Rural.

Orientador: Enoc Barros da Silva.

Rubiataba – GO
2005

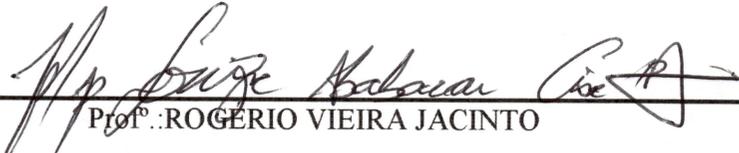
25729
Saca

Tombo nº	11927
Classif.	A658.3:159.942
Ex.:	1 ELIAS SILVA
	2005
Origem:	d
Data:	04.02.06

Ficha de AvaliaçãoExaminada em 29 / 06 / 2005

Prof.º: MARCO ANTONIO PEREIRA DE ABREU

Especialização: Docência Universitária



Prof.º: ROGERIO VIEIRA JACINTO

Especialização: Docência Universitária



Prof.º: ENOC BARROS DA SILVA

(Orientador)

Especialização: Administração de Empresas

Rubiataba-GO

2005.

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho primeiramente a DEUS, arquiteto do universo a que devo todas as coisas, a minha querida Família que é a base e apoio a esse trabalho, e pela sua compreensão, que não mediu esforços para me ajudar e sempre acreditaram que eu poderia alcançar meus objetivos, aos meus colegas acadêmicos, aos meus professores, e a todos aqueles que me ajudaram direta ou indiretamente, e, ao meu grande amigo e orientador, o Sr. Enoc Barros da Silva, que me prestou ótimas orientações na elaboração dessa monografia, pelas palavras de apoio e incentivo nos momentos em que me encontrava desanimado, desmotivado e abatido.

AGRADECIMENTOS

Agradeço muitíssimo a DEUS pela disposição e motivação para a elaboração desse trabalho científico, a meus professores, aos colaboradores da biblioteca, à direção da FACER, aos meus colegas acadêmicos que contribuíram muito para esse trabalho, e a minha família pela ajuda e compreensão nas horas de ausência.

MENSAGEM

“Entre um sonho e um projeto realizado, há muito, muito trabalho.

As chances de sucesso aumentam bastante se esse trabalho seguir uma
estratégia e for realizado por pessoas qualificadas e motivadas”

Renê Fernando Cardoso e Sérgio B. Zaccarelli

RESUMO

No mundo globalizado como em algumas décadas passadas, a MOTIVAÇÃO HUMANA constitui um importante campo da natureza humana e da explicação do comportamento das pessoas. Para se entender o comportamento das pessoas temos que conhecer sua motivação. É muito difícil definir com clareza o conceito de motivação, uma vez que tem sido utilizado com diferentes sentidos. De modo geral, podemos definir, motivo como tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pode dar origem a um comportamento específico. Este impulso pode ser provocado por um estímulo externo (provido do ambiente) e pode também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo.

Nesse trabalho foi abordado os vários fatores que motivam os colaboradores do Auto Posto Spinelli-Matriz e filial III, onde procurarei conhecimentos nos vários livros de administração, revistas, internet e jornais sobre o tema abordado, com conversas informais e a aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas, onde foi aplicado um questionário nos dois postos de combustíveis da rede Spinelli, que estão instalados na cidade de Nova Glória-GO e Ceres-GO, com isso obter muitas respostas ao estudo de caso, teremos conversas informais com os gerentes e colaboradores sobre a motivação, fazer aplicação de um questionário bem detalhado com perguntas abertas e fechadas abordando, buscando respostas claras aos meus objetivos propostos.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
DEFINIÇÃO DE PROBLEMA	11
OBJETIVOS	12
Geral	12
Específicos	12
JUSTIFICATIVA	13
HIPÓTESE	14
REFERENCIAL TEÓRICO	15
A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	15
O QUE É A MOTIVAÇÃO	17
AS PRIMEIRAS VISÕES SOBRE MOTIVAÇÃO	18
FATORES CAUSADORES DE SATISFAÇÃO	18
O QUE MOTIVA AS PESSOAS	19
TIPOS DE MOTIVAÇÃO	19
COMO CRIAR CONDIÇÕES PARA A MOTIVAÇÃO	20
MOTIVAÇÃO NAS EMPRESAS	21
SALÁRIO X MOTIVAÇÃO	21
HABILIDADES GERENCIAIS	22
MOTIVAÇÃO	22
HIERARQUIA DAS NECESSIDADES – MASLOW	22
TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG	24
TEORIA X E TEORIA Y	25
VISÕES CONTEMPORÂNEAS SOBRE MOTIVAÇÃO	26
TEORIA DO CONTEÚDO	26
TEORIA DO REFORÇO POSITIVO	26
TEORIA DA EXPECTATIVA	27
METODOLOGIA	28
ANÁLISE DA PESQUISA	30
SUGESTÕES	32
CONCLUSÃO	33
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS	

INTRODUÇÃO

Ao Iniciar este trabalho procuraremos conhecer a influência da motivação para o alcance dos objetivos organizacionais e individuais.

É realidade inegável que desde o início das organizações, ou mais precisamente, a partir da Revolução Industrial, trabalham de forma verticalizada ou com uma visão *piramidal, entretanto, esta maneira de administrar não consegue os mesmos resultados, por que agora atuam em um ambiente totalmente instável com constantes transformações.

Há então, a partir das experiências de Elton Mayo (Desenvolveu experiências junto a grupos de trabalhadores da área de montagem de relés de uma indústria americana entre 1927 e 1929, a experiência se baseava na alteração de uma variável da condição de trabalho, com iluminação, pausas, jornada de trabalho, enquanto outras permaneciam constantes, como a produtividade aumentava tanto no grupo experimental quanto nos outros, a conclusão foi de que fatores físicos influenciavam menos a produção do que os emocionais), uma drástica mudança na forma de conceber o trabalho, passando a valorizar os grupos informais, as pessoas e seu comportamento, procurando conhecer os aspectos que os motivam, a fim de buscar um melhor desempenho.

Como a visão empresarial mudou por necessidade de sobrevivência, torna-se fundamental detalharmos o caminho para termos equipes de trabalho devidamente motivadas, que trabalhem com eficiência, com desprendimento, satisfação, com possibilidades de suprir suas necessidades e expectativas, e tenham condições de no momento adequado decidir em prol do sucesso.

Torna-se plausível ressaltar que neste processo podem ocorrer conflitos e isto acaba muitas vezes por comprometer o sucesso do grupo, havendo uma necessidade emergencial das cartas estarem sobre a mesa, isto é, a transparência deve ser algo evidente para sempre poder contar com apoio irrestrito do grupo.

Vários fatores são essenciais para determinar o sucesso organizacional, contudo, o fator "motivação", talvez seja um dos mais significativos, por que as pessoas certamente são as partes mais importantes do processo.

Sabemos que as organizações nascem para dar lucros, satisfazer os anseios de seus idealizadores e colaboradores, mas esta tarefa tem se tornado cada vez mais difícil e complexa, isto por que há uma competitividade acirrada e aquela empresa que cuidar de seu pessoal, motivá-los da maneira correta, certamente estará um passo à frente, e terá condições

de contar com o fator da eficiência e eficácia, usando as ferramentas certas com menor custo e com maior qualidade.

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

Motivação não é algo que possa ser diretamente observado. Inferimos a existência da motivação observando o comportamento dos indivíduos.

Um comportamento motivado se caracteriza pela energia nele contida e está sempre dirigido para o atingimento de uma meta ou a realização de um objetivo.

Motivo pode ser definido como "algo interno que leva o indivíduo a manter um comportamento orientado para um objetivo".

Alguns motivos, como a fome, a sede, o sexo, etc., são considerados não aprendidos, isto é, naturais da espécie.

Apesar de serem independentes da aprendizagem para seu aparecimento, sabe-se que os motivos naturais podem ser influenciados por incentivos externos.

Incentivo é um objeto ou condição externa que estimula o aparecimento do comportamento motivado.

Outros motivos são basicamente aprendidos. Aprendemos, por exemplo a desejar a aprovação social, a almejar dinheiro, a desejar afiliação.

A identificação de um motivo auxilia na compreensão do comportamento humano. Por exemplo, o chamado motivo de afiliação é que leva um indivíduo a participar de um grupo esportivo, de um clube de pais e mestres, de um movimento político.

Também é necessário considerar que um comportamento motivado pode ser resultado de vários motivos atuando ao mesmo tempo.

Assim, ao procurar desempenhar-se bem no exercício da profissão, um indivíduo pode estar motivado pela necessidade de dinheiro, de aprovação social, e de afiliação.

*piramidal: com muita gente na base e pouca em cima

DEFINIÇÃO DE PROBLEMA

Atualmente as empresas operam num ambiente altamente instável, e obter vantagens torna-se uma tarefa difícil e fator decisivo, sendo emergencial ter uma postura proativa. Há assim um grande número de empresas que não conseguem sobreviver porque ainda conservam velhos paradigmas e não privilegiam a eficácia do trabalho em grupos motivados, e isto acaba por comprometer seu sucesso.

Aquelas empresas que não buscam motivar seus funcionários podem obter como feedback: descontentamento, baixa auto-estima, monotonia, frustração, ineficiente, desperdícios e tudo isto acarretará em prejuízos no alcance dos objetivos.

A falta de motivação entre líderes e funcionários. O ser humano é flexível e sugestível, tem que se mostrar e tentar achar a melhor solução ou encaminhar o indivíduo a descobrir o motivo de sua falta de motivação e aos poucos resolver este problema tão comum em nossas repartições. A visão destas empresas ainda está atrelada a formalidades desnecessárias poucas sujeitas a mudanças, com a autoridade centralizada e que não procura promover motivação, e caminhando a passos largos para o insucesso.

Faz-se necessário evidenciar quais os fatores que realmente motivam os ativos (humanos) da empresa, minimizando os conflitos que comumente existem, para que ambos possam alcançar seus objetivos.

OBJETIVOS

Geral

Evidenciar a importância da motivação para o alcance dos objetivos organizacionais e individuais, bem como, sua influência nas tarefas diárias e no relacionamento interpessoais.

Específicos

- ✓ Identificar quais os fatores que levam os colaboradores a serem motivados;
- ✓ Identificar o perfil dos funcionários quanto à escolaridade, renda, etc;
- ✓ Verificar a satisfação dos funcionários quanto à empresa.

JUSTIFICATIVA

A motivação constitui um importante campo do conhecimento da natureza humana e da explicação do seu comportamento. Para compreendê-lo, torna-se necessário conhecer sua motivação. É difícil definir exatamente o conceito de motivação, uma vez que tem sido utilizado com diferentes sentidos. De modo geral, motivo é tudo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma no trabalho. Esse impulso à ação pode ser provocado por um estímulo externo (provido do ambiente) e pode também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo.

A falta de motivação dos colaboradores, interessa aos proprietários, aos próprios colaboradores e aos proprietários da empresa. Este trabalho interessa a mim e aos colaboradores do Auto Posto Spinelli Ltda, que irá me ajudar profissionalmente a ter mais motivação na minha área de trabalho e ampliar meus conhecimentos sobre motivação.

Neste sentido para que o lucro e a satisfação possam ser alcançados, se torna necessário os objetivos da organização estar em acordo aos das pessoas que lá trabalham, é bem verdade que isto não é fácil, entretanto, se isto não acontecer certamente em algum momento a empresa não conseguirá sobreviver, pois haverá duplicidade de objetivos e isto acabará por atrapalhar uma das partes do processo, inviabilizando seu êxito.

Vivemos na era do conhecimento, onde não mais a empresa "controla" seu funcionário, mas sim este com suas faculdades detém a possibilidade de buscar organizações que compreendam seus objetivos e realizações, e aquelas que souberem contornar esta problemática contará com uma equipe eficiente e motivada.

As empresas de sucesso precisam ter estruturas horizontais, que valorizem as equipes de trabalho, que compreendam as necessidades das pessoas, que sejam parceiros em suas realizações, que mantenham seus funcionários motivados, pois quando ambos pensarem, agirem e se vestirem da mesma forma o sucesso virá como consequência natural do processo.

HIPÓTESE

- ✓ Conhecer os principais fatores, da falta de motivação dos colaboradores e proprietários do Auto Posto Spinelli Ltda;
- ✓ Analisar relação entre fatores que deram origem a motivação, de que forma ela deve ter sido colocada em prática, entender como é feito esse contato;
- ✓ Saber o que mais motiva os colaboradores e proprietários, do Auto Posto Spinelli Ltda;
- ✓ Aumento de produtividade, pois os funcionários passarão a ficar mais motivados e assim irão aumentar o desenvolvimento das atividades;
- ✓ Despertar uma visão sobre motivação, verificando se os problemas particulares dos funcionários atrapalham o desenvolvimento da empresa causando conflito.

REFERENCIAL TEÓRICO

A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

Bem antes da Revolução industrial, a Motivação Humana era feita por meio de punições, criando um ambiente de medo entre os colaboradores. As punições não se resumiam a pressões psicológicas, mas também de caráter financeiro (restrições), dessa forma podendo se chegar a prejuízos de ordem física.

É possível concluir que a preocupação com a Motivação Humana no trabalho é um fato bastante recente.

Com o advento da Revolução Industrial, houve grandes investimentos com o objetivo de aumento da eficiência nos processos industriais (produção). Por isso, as empresas inseridas no mercado globalizado necessitam tratar seus colaboradores com humanidade, respeito e sempre valorizando o trabalho de equipe, buscando usar técnicas motivacionais adequadas em todos os setores da empresa, melhorando o ambiente de trabalho, mais comunicação, treinamento e o uso de ferramentas e métodos cada vez mais produtivos, definindo padrões de qualidade, adotando o aprendizado contínuo, quebrando velhos paradigmas, aumentando a eficácia e eficiência dos colaboradores, dando mais recompensas e retorno.

Motivação é o processo de induzir uma pessoa ou um grupo, sendo que cada pessoa possui necessidades e personalidades distintas. Há assim uma grande diversidade de objetivos e anseios dentro das organizações, e para que todos ganhem, é necessária uma adequada administração dos fatores motivacionais.

Segundo Castro e Maria (1999, p.25) “Preparar pessoas para trabalhar em equipe significa motivá-las e fornecer-lhes todas as ferramentas necessárias para que elas possam compartilhar”.

Segundo Megginson, Mosley e Pietri (1998,p.346):

a Motivação se relaciona com a compreensão do “porque” do comportamento humano. Se tivermos algum conhecimento da razão pela qual, as pessoas fazem o que fazem, poderemos melhor compreender, prever e influenciar esse comportamento....A motivação é tão individual como a personalidade e o comportamento humano, assim, você verá que seus colegas de classe, com diferentes antecedentes, necessidades e aspirações, têm maneiras diferentes de encarar a motivação...Há pelo menos três objetivos da motivação na administração, cada qual exigindo diferentes abordagens, táticas e incentivos;

1-Encorajar empregados potenciais a ingressar na empresa.

2-Estimular os empregados a produzirem mais ou a desempenharem suas funções com eficácia;

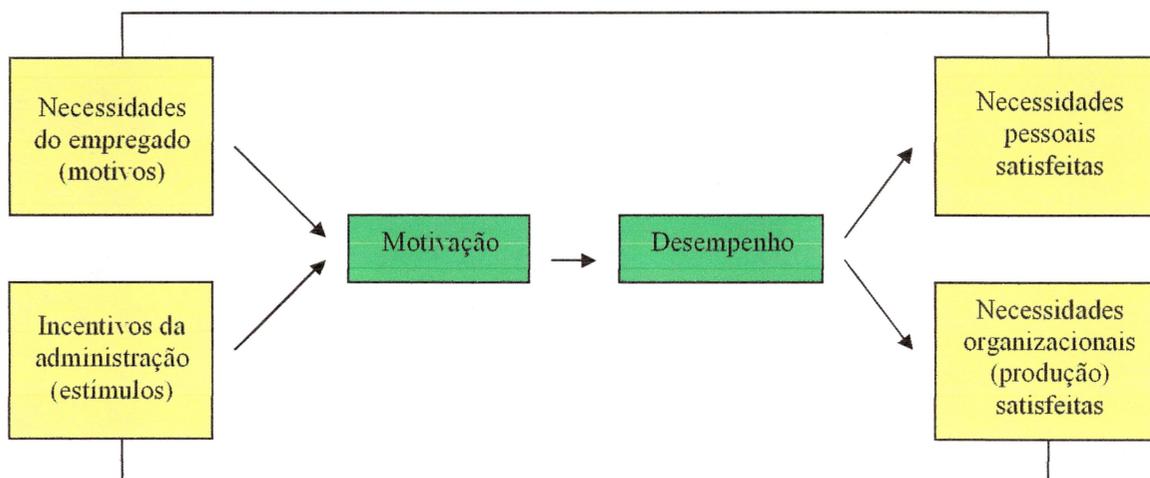
3-Encorajar os empregados.

Segundo Megginson, Mosley e Pietri, c,(1998, p.349;350), “ A motivação é a melhor fonte potencial de maior produtividade.Assim, as capacidades dos empregados serão usadas com eficácia, o que por sua vez deve levar a uma melhor satisfação no trabalho, assim a maior produtividade.

Logo examinaremos várias teorias populares de motivação, as teorias de motivação ajudam a explicar a “razão” do comportamento humano, e, embora nenhuma teoria tenha todas as respostas, coletivamente elas ajudam os administradores a criar um ambiente em que os indivíduos e grupos trabalham para atingir os objetivos da organização enquanto trabalham para atingir seus próprios objetivos.

A motivação é um conceito que nos ajuda a compreender aos gestos dos que nos rodeiam. Dada a sua importância, todo o campo de análise sobre o comportamento organizacional está cheio de teorias que visam a explicar o que motiva os seres humanos, para compreendermos como suas necessidades e seus desejos os conduzem a agir desta ou daquela forma.O grande interesse da questão reside evidentemente na hipótese de que, se compreendermos o que leva às pessoas a agirem, nós podemos influir sobre seu rendimento .(TORRES, 1996).

Figura 1 – A motivação dirigida por uma meta



Fonte: Megginson (1998, p. 349)

Segundo Lewin, citado por Davis e Newstrom (1992, p. 155), “as ações humanas devem ser explicadas como uma forma de liberação de tensões”.

Para Maslow (1954), o mais conhecido teórico motivacional acreditava que todos os indivíduos apresentam uma hierarquia de necessidades que precisavam ser satisfeitas, são as necessidades fisiológicas que seriam ligadas a salário e benefícios, necessidades de segurança (NECESSIDADES PRIMÁRIAS), necessidades sociais, necessidade de estima e necessidade de auto-realização (NECESSIDADES SECUNDÁRIAS)..(CHIAVENATO, 2002).

Para Maslow, (1954) à medida que o homem satisfaz suas necessidades básicas, outras mais elevadas tomam o predomínio do seu comportamento.

O QUE É A MOTIVAÇÃO

Para muitos pensadores e estudiosos, pode-se dizer que não conseguimos motivar as pessoas, e que, paradoxalmente, é fácil desmotivá-las.

Por isso, a preocupação constante deve ser prevenir situações que possam desmotivar as pessoas.

Ninguém pode motivar ninguém! A motivação vem das necessidades internas de cada indivíduo e não de nossa vontade.

Gostamos de atribuir aos outros, objetivos que são nossos e não da pessoa.

É fácil perceber quando as pessoas estão atribuindo uma com as outras, objetivos que na realidade são delas mesmas.

É necessário entender que as necessidades e desejos das pessoas levam sua marca e que não podemos compatibilizá-las segundo nossa vontade.

Não podemos moldar as pessoas segundo planos que estejam fora delas mesmas.

Por isso, é importante conhecer, identificar as necessidades e anseios das pessoas e compatibilizá-los com sua atuação frente à vida.

Ademais, motivação é um fenômeno contínuo, nunca definitivamente resolvido para cada indivíduo.

Cada momento motivacional é único para cada pessoa.

AS PRIMEIRAS VISÕES SOBRE MOTIVAÇÃO

Segundo Mayo citado por Stoner e Freeman (1995), descobriram que o tédio e a repetitividade de muitas tarefas na verdade reduzem a motivação, ao passo que os contatos sociais ajudam a criar e a manter a motivação... Os administradores poderiam motivar os empregados reconhecendo suas necessidades sociais e fazendo com que sentissem úteis e importantes.

No modelo tradicional esperava-se que os trabalhadores aceitassem a autoridade da administração em troca de salários altos. No modelo das relações humanas, esperava-se que os trabalhadores aceitassem autoridade da administração por que os supervisores tratavam-nos com consideração e lhes permitiam influenciar a situação de trabalho, o objetivo continuava o mesmo, fazer com que os trabalhadores aceitassem a situação de trabalho estabelecida pelos administradores.

FATORES CAUSADORES DE SATISFAÇÃO

Alguns fatores que podem causar satisfação nos colaboradores do auto Posto Spinelli Ltda Matriz e Filial III tais como:

- Responsabilidade

- Possibilidade de auto-determinação
- Possibilidade de realização
- Oportunidade para criar
- Liberdade para errar
- Possibilidade de crescimento pessoal
- Estar "por dentro das coisas"
- Estar sendo aceito

O QUE MOTIVA AS PESSOAS

- Reconhecimento
- Ser tratado como pessoa
- Ser tratado de modo justo
- Ser ouvido
- Desafios
- Novas oportunidades
- Orgulho do próprio trabalho
- Condições de trabalho adequadas
 - Sensação de ser útil
 - Ser aceito como é

TIPOS DE MOTIVAÇÃO

De um modo geral, as pessoas são levadas à ação, pelos seguintes fatores:

- 1. Fatores externos:** Um pai diz ao filho que ele precisa tirar boas notas na escola, um garoto faz algo que sua mãe mandou, um funcionário "obedece ao chefe."
- 2. Pressão social:** as pessoas trabalham porque a sociedade espera isso dela; muitas pessoas desejam casar porque a sociedade espera isso delas, um funcionário procura progredir na empresa porque é isso que se espera dele.

3. Fatores internos: Ocasionalmente encontramos pessoas que agem por conta própria. São pessoas auto motivadas que agem em função do que julgam bom para elas e para o bem comum.

São pessoas que agem, não por terem sido mandadas, nem por terem sido pressionadas pelas expectativas das pessoas que a rodeiam, mas por consciência da conveniência de atingir objetivos fixados por elas próprias e pelo desejo de desfrutar dos frutos de suas realizações

COMO CRIAR CONDIÇÕES PARA A MOTIVAÇÃO

- Identificar as necessidades e anseios das pessoas
- Buscar o trabalho que mais atrai a pessoa
- Reconhecer o bom desempenho
- Facilitar o desenvolvimento da pessoa
- Projetar o trabalho de modo a torná-lo atraente
- Adotar um sistema de recompensas ligado ao desempenho
- Garantir meios para o "feedback" positivo
- Aperfeiçoar continuamente as práticas gerenciais

MOTIVAÇÃO NAS EMPRESAS

A verdadeira motivação só é efetivamente conseguida, quando os colaboradores conseguem realizar suas necessidades e seus objetivos de vida, dentro e através da própria empresa.

A motivação só é possível em ambientes em que a confiança e a lealdade estejam no centro das relações da empresa. Onde prevaleça a ética e o respeito mútuo entre as pessoas. Onde haja esforço contínuo para compatibilizar objetivos pessoais com os objetivos empresariais.

A motivação plena só é atingível na medida em que não existam medos de qualquer natureza na organização.

Este é um aspecto extremamente importante em tempos de mudanças aceleradas, tempos em que inúmeras ameaças afloram.

Isto exige da alta administração esforço consciente e intenso para que decisões de "sobrevivência" não destruam o ambiente e as relações entre a empresa e os colaboradores.

Caso contrário, compromete-se irremediavelmente o potencial de contribuição das pessoas, principal patrimônio das empresas em tempos de desafios, novas tecnologias e competição.

Não se constrói nada duradouro sem a integração da inteligência e das motivações, sem a contribuição criativa e solidária das pessoas.

SALÁRIO X MOTIVAÇÃO

Um bom salário, por si só, não vai causar motivação, mas a falta dele, é um forte elemento de desmotivação.

Dinheiro pode não ser tudo, mas pesa muito para dar sustentação aos outros fatores de motivação.

O dinheiro está associado à satisfação das necessidades básicas como comer, vestir, morar, etc.

HABILIDADES GERENCIAIS

MOTIVAÇÃO

O que os gerentes podem fazer para criar condições para as pessoas trabalharem mais motivadas:

- Reconhecer e valorizar suas realizações
- Confiar e delegar responsabilidades adequadamente
- Definir as metas claramente
- Desenvolver estilo de gerência flexível
- Envolver as pessoas nas definições dos processos produtivos
- Saber dar, e receber, "feedback"
- Ser receptivo às sugestões
- Conhecer o potencial e as limitações das pessoas
- Ser tolerante e paciente com as limitações das pessoas
- Procurar desenvolver continuamente as pessoas
- Estabelecer relacionamento aberto e franco
- Usar linguagem adaptada ao nível das pessoas e às ocasiões.
- Preocupar-se sinceramente com as pessoas

HIERARQUIA DAS NECESSIDADES – MASLOW

Uma das teorias mais citadas é a teoria da "hierarquia das necessidades" formulada por Maslow (1954). As necessidades básicas, identificadas por ele, como fatores causadores de motivação são bastante aceitas, embora os aspectos hierárquicos dessas necessidades sejam questionáveis.

Segundo Maslow (1954), as necessidades humanas básicas, em ordem hierárquica, são as seguintes:

1. Necessidades fisiológicas: São necessidades básicas para a sustentação da própria vida, tais como comida, abrigo, sono, sexo.

Segundo Maslow (1954), enquanto estas necessidades não estiverem satisfeitas, outras necessidades não poderiam motivar as pessoas.

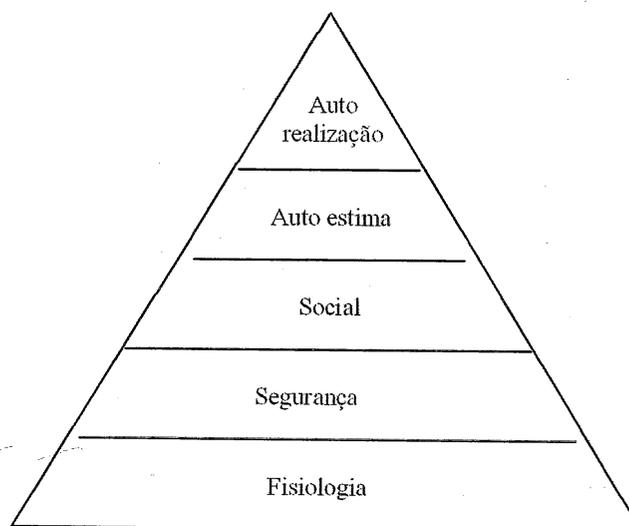
2. Necessidades de segurança: São necessidades de estar livre do perigo físico e do medo da perda do emprego, do abrigo, da sustentabilidade, etc.

3. Necessidades de afiliação ou aceitação: Por serem seres sociais, as pessoas têm necessidade de se sentirem aceitas, pertencentes a um grupo.

4. Necessidades de estima: Uma vez satisfeita a necessidade de afiliação, as pessoas passam a sentir necessidade de serem estimadas, respeitadas pelos outros. Passam a sentir necessidade de poder, prestígio, status, etc.

5. Necessidade de auto-realização: Segundo Maslow (1954), esta é a mais alta necessidade em sua hierarquia. É o desejo de tornar-se aquilo que a pessoa é capaz de ser - maximizar seu potencial, realizar tudo que seja possível.

Figura 2 – Pirâmide da hierarquia das necessidades



Fonte: Maslow, 1954

Não é necessário que uma necessidade esteja 100% satisfeita para surgir a seguinte. Na realidade, a maioria das pessoas normais está parcialmente satisfeita e parcialmente insatisfeita em todas as suas necessidades básicas.

TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG

Enquanto Maslow (1954) fundamenta sua teoria da motivação nas diferentes necessidades humanas, Herzberg (citado por MEGGINSON; MOSLEY; PIETRI, 1998) alicerça sua teoria no ambiente externo e no trabalho do indivíduo.

Aparentemente, funcionamos melhor quando estamos lutando por alguma coisa que necessitamos.

Para Herzberg (citado por MEGGINSON; MOSLEY; PIETRI, 1998), entretanto, isto depende também do ambiente em que estivermos atuando.

Concluiu que existem fatores que, se presentes, nos causam motivação, e que existem fatores que, se faltarem presentes, nos causam insatisfação.

Exemplo de fatores que, se presentes, nos causam motivação: possibilidade de crescimento pessoal, importância do trabalho, reconhecimento pelo trabalho.

Exemplo de fatores que, se presentes, nos causam insatisfação: falta de boas condições de trabalho, baixos salários, falta de relações interpessoais.

Entretanto, Herzberg (citado por MEGGINSON; MOSLEY; PIETRI, 1998) concluiu também que quando estes fatores estão presentes (boas condições de trabalho, bons salários, boas relações interpessoais) não ficamos motivados, porque consideramos estes fatores obrigatórios em qualquer ambiente. Por isso, ELE chamou estes fatores de "fatores higiênicos".

E ele chamou os primeiros fatores (possibilidade de crescimento pessoal, importância do trabalho, reconhecimento do trabalho) de fatores motivacionais.

Desta forma, Herzberg (citado por MEGGINSON; MOSLEY; PIETRI, 1998) concluiu que maximizar a motivação das pessoas e minimizar a insatisfação, são processos diferentes.

E que, portanto, é necessário, em primeiro lugar, eliminar os fatores que causam insatisfação nas pessoas para, depois, dar ênfase nos fatores que motivam

Para Herzberg, citado por Chiavenato (2003, p. :94), "a satisfação no trabalho, depende das condições de trabalho (fatores higiênicos), enquanto a motivação estaria relacionada com o próprio trabalho e influenciaria diretamente a produtividade".

Para Alerfer, citado por Davis (1992, p. 57), "a motivação está ligada ao crescimento (auto-realização), relacionamento e existência".

Para Freud, citado por Davidoff (1993, p. 143), “a motivação é uma forma dinâmica, pressupondo forças internas que direcionam o comportamento”.

Depois de observarmos todos estes conceitos, podemos concluir que a motivação é algo muito importante, sendo certamente um fator que impulsiona para ações melhores. É ponto pacífico também que ela vem passando por várias modificações através dos tempos, sobretudo porque os valores sofrem alterações, advindas do ambiente interno e externo.

Motivação é o processo de induzir uma pessoa ou um grupo, sendo que cada pessoa possui necessidades e personalidades distintas. Há assim uma grande diversidade de objetivos e anseios dentro das organizações, e para que todos ganhem é necessário um uma adequada administração dos fatores motivacionais.

Motivação não é um problema isolado, para compreender sua importância para o trabalho é necessário conhecer as causas pelas quais o organismo é ativado, bem como a forma de sua ação e direção, sobretudo identificando as condições que a determinam.

Motivação é a força e o impulso para os indivíduos agirem de forma específica, para fazer ou alcançar algo. Constitui um importante campo da natureza humana e da explicação do comportamento, influenciando decisivamente no comportamento das pessoas, uma vez que quando as pessoas se sentem satisfeitas consigo mesmas, são motivadas, produtivas e criativas, se envolvem mais nas soluções de problemas, aproveitando oportunidades e enfrentando desafios, possuindo também maior facilidade em trabalhar em equipe.

Quando se fala em motivação profissional, imagina-se de imediato no dinheiro apesar de ser fator motivacional de grande importância, não é necessário e único.

A falta de motivação é uma espécie de bola de neve que vai incorporando outros problemas: as pessoas acabam escondendo uma infelicidade e uma tensão silenciosa que culminam num clima ruim.

TEORIA X E TEORIA Y

McGregor citado por Stoner e Freeman (1995), e outros teóricos, criticavam os modelos das relações humanas como sendo apenas um método mais sofisticado de manipulação dos empregados, que simplificava exageradamente a motivação, concentrando apenas num fator como o dinheiro e as relações humanas.

McGregor citado por Stoner e Freeman (1995), identificou dois conjuntos diferentes de suposições que os administradores fazem sobre seus subordinados, a visão tradicional, conhecida como a teoria X, diz que as pessoas têm uma aversão inerente ao trabalho; apesar de o verem como necessidades, irão evitar sempre que possível. E a teoria Y é mais otimista, diz que o trabalho é tão natural quanto à diversão ou o descanso, que as pessoas desejam trabalhar e que, sob as circunstâncias corretas, obtêm muita satisfação trabalhando.

Pressuposições da Teoria X	Pressuposições da 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 quanto brincar ou descansar
As pessoas evitam a responsabilidade a fim de se sentirem mais seguras	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

VISÕES CONTEMPORÂNEAS SOBRE MOTIVAÇÃO

TEORIA DO CONTEÚDO

Segundo Stoner e Freeman (1995), a teoria do conteúdo concentra-se nas *necessidades internas* que motivam o comportamento, num esforço para reduzir ou satisfazer suas necessidades.

TEORIA DO REFORÇO POSITIVO

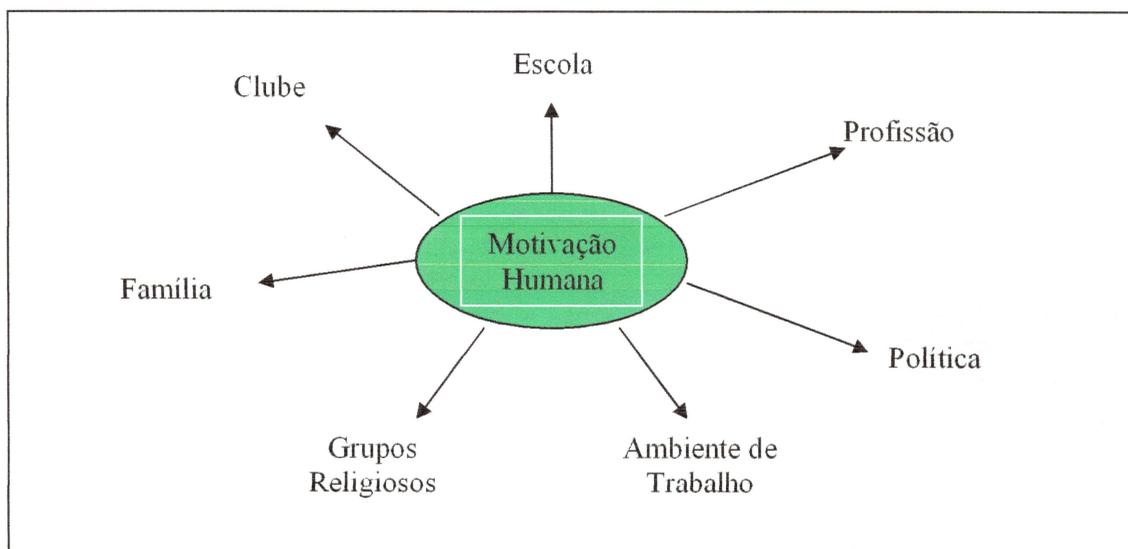
De acordo com Mergginson, Mosley e Pietri (1988), método motivacional que afirma que o comportamento ao qual se seguem conseqüências satisfatórias tende a ser repetitivo, enquanto o comportamento seguido de conseqüências insatisfeitas tende a não se repetir.

TEORIA DA EXPECTATIVA

Teoria da motivação que pressupõem que os indivíduos terão um desempenho de auto grau quando perceberem (1) que há uma grande probabilidade que seus resultem em alto grau de desempenho; (2) que há uma grande probabilidade de que um alto grau de desempenho de como resultados uma maior produção; (3) que esses resultados lhes serão favoráveis (MEGGINSON, MOSLEY E PIETRI, 1998, p. 360 - 361)

Na teoria de motivação e manutenção de Herzberg, citado por Megginson; Mosley e Pietri (1998), afirmou que o dinheiro era um fator de manutenção que evitava perda de eficiência, mas que não fosse motivador por si só, isto é a falta de dinheiro poderia ser um desmotivador, porém, mais dinheiro (salário) não iria necessariamente à motivação.

Figura 3 – Alguns aspectos que estão ligados à motivação



METODOLOGIA

O propósito desse trabalho científico é evidenciar de forma minuciosa os conflitos referentes ao tema proposto, sobretudo, desenvolver um conteúdo que mostre de forma clara os benefícios que a motivação traz para os colaboradores e para a organização, porque possibilitam o alcance dos objetivos dos envolvidos no processo.

Foi objeto de estudo de caso a empresa *Auto Posto Spinelli Ltda Matriz estabelecida na Av. Sargento Leontino nº 682, Centro em Nova Glória-GO.*, que atua no ramo de revenda a varejo de combustíveis e lubrificantes, e a *Filial Auto Posto Spinelli Ltda III, estabelecida na Av. Brasil esq. Zef. v Almeida, 675, Ceres-GO*

Esta pesquisa teve como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, para torná-lo mais explícito ou dar base às novas hipóteses. Pode-se dizer que esta pesquisa tem objetivo principal, o aprimoramento de idéias. Seu planejamento é flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado, envolvendo: a) levantamento bibliográfico; b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e c) análise de exemplos que estimulem a compreensão (SELLTIZ ET AL, citado por GIL, 2002, p. 45).

Foi usado, o método de pesquisa exploratória, qualitativa, do tipo estudo de caso, “partindo da leitura de documentos, passando para observação e a realização e entrevistas e culminando com obtenção da historia de vida” (GIL, 2002, p.122), da organização, nos possibilitando descobrir quais os fatores que levam os proprietários e colaboradores do Auto Posto Spinelli Ltda. a se motivarem, bem como conhecer como estas variáveis influenciam no seu trabalho, promovendo melhor desempenho, e contribuindo para o alcance dos objetivos organizacionais.

Segundo Gil (2002, p.54), “O estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências sociais... Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados”.

Estaremos levantando os dados através de questionários com perguntas abertas, fechadas e participativas, na empresa citada no objeto de estudo, as quais, nos fornecerão informações que serão base de respostas para o problema estudado. É importante que este método é o mais indicado para este tipo de trabalho, pois possibilita conhecer as variáveis pertinentes do assunto.

Segundo Lakatos (2001, p. 165), “coleta de dados é a etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos”.

Após cumprir esta etapa, estaremos tabulando os dados colhidos, expondo-os em forma de gráficos para melhor analisar os resultados obtidos, esses gráficos serão em forma de pizza (em anexos), que serão separados por cores diferentes as divisões, bem como a interação entre eles.

Por fim é importante ressaltar que é necessário num primeiro momento formar uma idéia com as respostas dos entrevistados, para a elaboração deste trabalho (fevereiro a junho de 2005), verificando quais são os fatores motivacionais, por que é a partir disto que iremos trabalhar, isto é, analisar como estes fatores influenciam na forma de trabalhar, bem como isto influencia no sucesso da organizacional como um todo.

ANÁLISE DA PESQUISA

De acordo com a pesquisa realizada na empresa Auto Posto Spinelli matriz e filial III, percebe-se que, seus colaboradores possuem grau de escolaridade razoável, para o desempenho das atividades, pois as tarefas não exigem muito grau de estudo, onde 51% possuem o ensino médio.

Sendo que 59% dos colaboradores são frentistas. Com uma média salarial de R\$ 400,00 a R\$ 600,00, os quais são compatíveis com os salários praticados no mercado de trabalho. Contudo, 75% dos colaboradores acham que o salário não satisfaz suas necessidades básicas (lazer, saúde, educação, etc.), assim as despesas mensais excedem os ganhos. 67% dos colaboradores não estão satisfeitos com seus salários, é um dado preocupante, isso pode desmotivar os funcionários, reduzindo a produtividade dos mesmos (dinheiro não motiva o funcionário, mas a falta dele pode causar desmotivação) e apenas 33% estão satisfeitos.

Visto que, a motivação dos funcionários da empresa está relacionada a experiência profissional (34%) e ao ambiente organizacional (33%).

A pesquisa comprovou que 58% dos colaboradores estão satisfeitos com os treinamentos oferecidos pela empresa, e 42% estão insatisfeitos, acham que a empresa deveria proporcionar mais treinamentos, sejam eles internos e externos, pois a empresa está deixando a desejar neste setor.

Em relação aos cargos ocupados 75% dos colaboradores estão satisfeitos, isso é uma informação importante para a empresa, pois as pessoas estão desempenhando funções que gostam, com 75% de satisfação no que fazem.

Diante da pesquisa realizada, os colaboradores estão insatisfeitos com o setor financeiro do Auto Posto Spinelli, já com o setor administrativo eles possuem um grau maior de satisfação. Com relação ao clima organizacional, pode-se considerar como bom, pois 67% dos colaboradores concordam que há um bom relacionamento dentro da empresa.

De acordo com a pesquisa, o grau de motivação do gerente é considerado aceitável, ou seja, o gerente desempenha suas atividades com motivação, necessitando manter e sempre buscar o aperfeiçoamento de suas técnicas motivacionais. Os colaboradores classificaram que o trabalho em equipe é razoável (50% bom, 33% insuficiente e 17% ótimo), precisando de alguns ajustes para melhorar e aperfeiçoar o trabalho em equipe.

A comunicação entre os setores da empresa é boa, tendo apenas que se ajustar algumas informações de maneira mais ágeis e precisas, com maior qualidade na transmissão e recepção.

A tecnologia que o Auto Posto Spinelli Matriz e filial III possui, proporciona rapidez e precisão no desenvolvimento das atividades, com isso, motivando os colaboradores para um bom desenvolvimento de suas tarefas, metas e objetivos a serem alcançados, que é a satisfação total dos clientes.

SUGESTÕES

De acordo com os resultados obtidos na pesquisa, na empresa Auto Posto Spinelli Ltda Matriz e Filial III sugiro algumas sugestões diante dos produtos detectados, tais como:

01- Melhorar a motivação dos colaboradores.

Os colaboradores podem ser motivados através de :

- Reconhecimento de suas atividades;
- Melhoramento contínuo das condições de trabalho;
- Participação nos lucros.

02- Fazer reuniões a cada quinze dias com os colaboradores.

- Para discutir os problemas das empresas;
- Reuniões participativas com os colaboradores, ouvindo as idéias e sugestões de todos, no intuito de melhorar o clima organizacional e a comunicação das empresas;

03- Fazer treinamento.

- As empresas Auto Posto Spinelli Ltda como qualquer empresa inserida do mercado globalizado, necessita sempre de mais treinamento e aprendizado contínuo em todos os seus setores para manter seus colaboradores atualizados;

04- Diante da insatisfação de alguns colaboradores em relação aos salários, a empresa deveria proporcionar alguns métodos para melhor utilização:

- Oferecer cursos de orçamento doméstico para as esposas dos colaboradores;
- Oferecer planos de saúde;

CONCLUSÃO

A motivação humana no trabalho foi estudada por diversos autores e pensadores ao longo dos tempos, sempre tendo como premissa a satisfação de uma necessidade. A motivação afeta nossa vida particular, a empresa e dentro dela, os custos, a qualidade, os lucros, atingindo todos os campos da vida humana.

O Auto Posto Spinelli Ltda. como está inserido em um mercado globalizado tende a quebrar alguns paradigmas (melhoramento contínuo, usando técnicas motivacionais adequadas a realidade atual) em relação à motivação, pois em parte tem demonstrado preocupação com a motivação, sempre procurando maior valorização de seus colaboradores, estimulando a participação em grupo e melhorando o clima da organização. De acordo com a pesquisa realizada, constata-se que o Auto Posto Spinelli procura administrar a organização utilizando a teoria Y, estilo de administração muito aberto e dinâmico, extremamente democrático, criando oportunidades, removendo obstáculos, encorajando o crescimento individual e proporcionando orientação quanto aos objetivos.

Ao concluir este trabalho científico, entende que a motivação humana é a energia que vem de dentro das pessoas, para que uma pessoa seja motivada, é preciso da satisfação de uma série de fatores internos e externos, que estão ligadas a vários aspectos como (família, escola, profissão, grupos religiosos, política, trabalho e amigos) e que as pessoas são muito diferentes uma das outras, de modo que cada uma necessita de um tipo de estímulo para ser motivada que um fator primordial, e a satisfação das necessidades primárias, fator econômico (dinheiro), familiar, financeiro. De todos os autores estudados, cada um tem sua contribuição para o tema Motivação, mas o autor mais conceituado e alicerçado no assunto é Maslow, que formulou uma teoria da motivação com base no conceito da hierarquia das necessidades que influenciam no comportamento humano, que ao meu ver, é a teoria que mais explica a motivação Humana.

A Motivação é um assunto que precisa ser muito discutido e estudado, uma vez que trata-se do comportamento das pessoas, que pode variar dependendo de fatores internos e externos que rodeiam o indivíduo, o administrador precisa conhecer bem todos os colaboradores e sua vida dentro e fora do ambiente da empresa, pois o que acontece no dia-a-dia do colaborador pode levar a ter um comportamento positivo ou negativo diante de determinados acontecimentos.

Depois de observarmos todos estes conceitos, podemos concluir que a motivação é algo muito importante, sendo certamente um fator que impulsiona para ações melhores. É ponto pacífico também que ela vem passando por várias modificações através dos tempos, sobretudo porque os valores sofrem alterações, advindas do ambiente interno e externo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CARVALHO, G.. Quando o chefe não é líder. **Revista. Melhor Gestão de Pessoas**. n.210, São Paulo: Abril, 2005.

CASTRO, Alfredo Pires; MARIA, Valeria José. **Motivação de equipes virtuais: a inteligência emocional para se relacionar com pessoas diferentes a cada dia**. São Paulo: Gente, 1999. 298 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994. 522 p.

_____. **Introdução a teoria geral de administração**. São Paulo: Campos, 2000. 700 p.

_____. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 194 p.

DAVIDOFF , Linda. **Introdução à psicologia**. São Paulo: Mc Graw-Hill, 1993. 732 p.

DAVIS, Keith; NEWSTRON, Jonh W. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira, 1992. 207 p.

GIL, Antonio Carlos. **Metodologia do ensino superior**. São Paulo: Atlas, 2002. 190 p.

LAKATOS, Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001. 270 p.

MASLOW, A. **Motivação e personalidade** – New York: Harper & Row, 1954. 196 p.

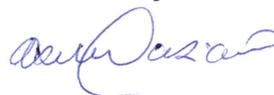
MEGGINSON, Leon C.; MOSLEY Donald C. JR.; Paul H. Pietri. **Administração - Conceitos e Aplicações**. 4. ed. São Paulo: Harbra, 1998. 614 p.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1995. 533 p.

TORRES, Norberto Antonio. **Competitividade empresarial com a tecnologia de informação**. São Paulo: Makron Books, 1995. 230 p.

A PIRÂMIDE de Maslow, disponível em <<http://www.scotconsultoria.com.br>>. Acesso em: 02 jun. 2005.

Revisado por



ANEXOS

CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A empresa Auto Posto Spinelli Ltda.-Matriz, teve como seu idealizador o Sr. Elio Spinelli Negrão, que é do ramo de confecções na cidade de Nova Glória-GO, no ano de 1995 ele teve a necessidade de diversificar os negócios da família, então começou a pesquisar outro ramo de atividade comercial na cidade, fez algumas pesquisas de mercado de outros empreendimentos, viu a oportunidade de montar um posto de gasolina, pois o que havia na cidade, não oferecia bons produtos e serviços à população que reclamava do atendimento, passou a idéia aos seus filhos mais velhos (Welington Souza Spinelli, Werley Souza Spinelli) que trabalhavam na confecção da família, os seus filhos abraçaram a idéia, e no dia 10 de setembro de 1995 o terreno foi adquirido pela família Spinelli, no começo foi difícil até à construção e as instalações do posto, logo em seguida, vendo a necessidade de capital de giro para implantar o negócio o qual foi emprestado pelo senhor Elio Spinelli Negrão, que em 4 anos de atividade conseguiram retirar o investimento inicial do negócio, assim nasceu a empresa Auto Posto Spinelli-Matriz, que é uma empresa familiar caracterizada por cotas de responsabilidade Limitada, fundada em 16 de agosto de 1996, tendo o Sr. Welington Souza Spinelli com 50% das cotas e seu irmão o Sr. Werley Souza Spinelli com 50% das cotas. Situada na Av. Sargento Leontino nº 682, Nova Glória-GO, possui 02 filiais atuando no comércio varejista de combustíveis e lubrificantes e conveniências, atualmente sendo um dos maiores postos de combustível da cidade de Nova Glória.

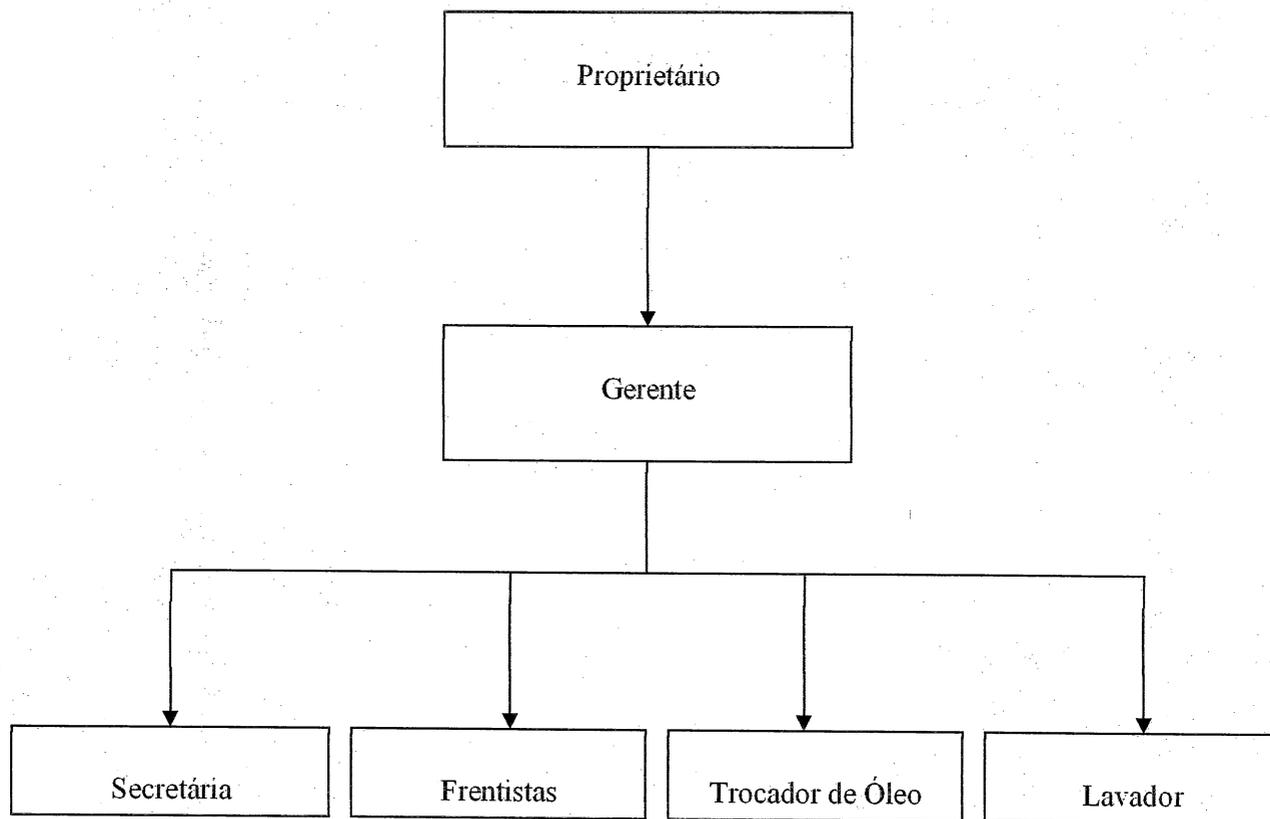
A empresa Auto Posto Spinelli Ltda.-matriz possui 04 bombas de gasolina, 03 tanques, possui 02 sócios, 01 gerente, e uma secretária, e 08 colaboradores, além de outros indiretos como, contador, etc.

No ano de 1999, os negócios da família estavam dando lucro, resolveram montar uma filial na cidade de Ipiranga de Goiás, Auto Spinelli Ltda II, a filial foi um negócio de sucesso, então sentiram a necessidade de expandir no mercado de postos de gasolina, fizeram uma pesquisa de mercado em várias cidades vizinhas então encontraram um terreno estratégico na cidade de Ceres-GO, uma cidade com grande poder de consumo, assim nasceu a filial Auto Posto Spinelli Ltda III, fundado em 2000, estabelecido na Av. Brasil esq. Zef v Almeida, 675, Ceres-GO.

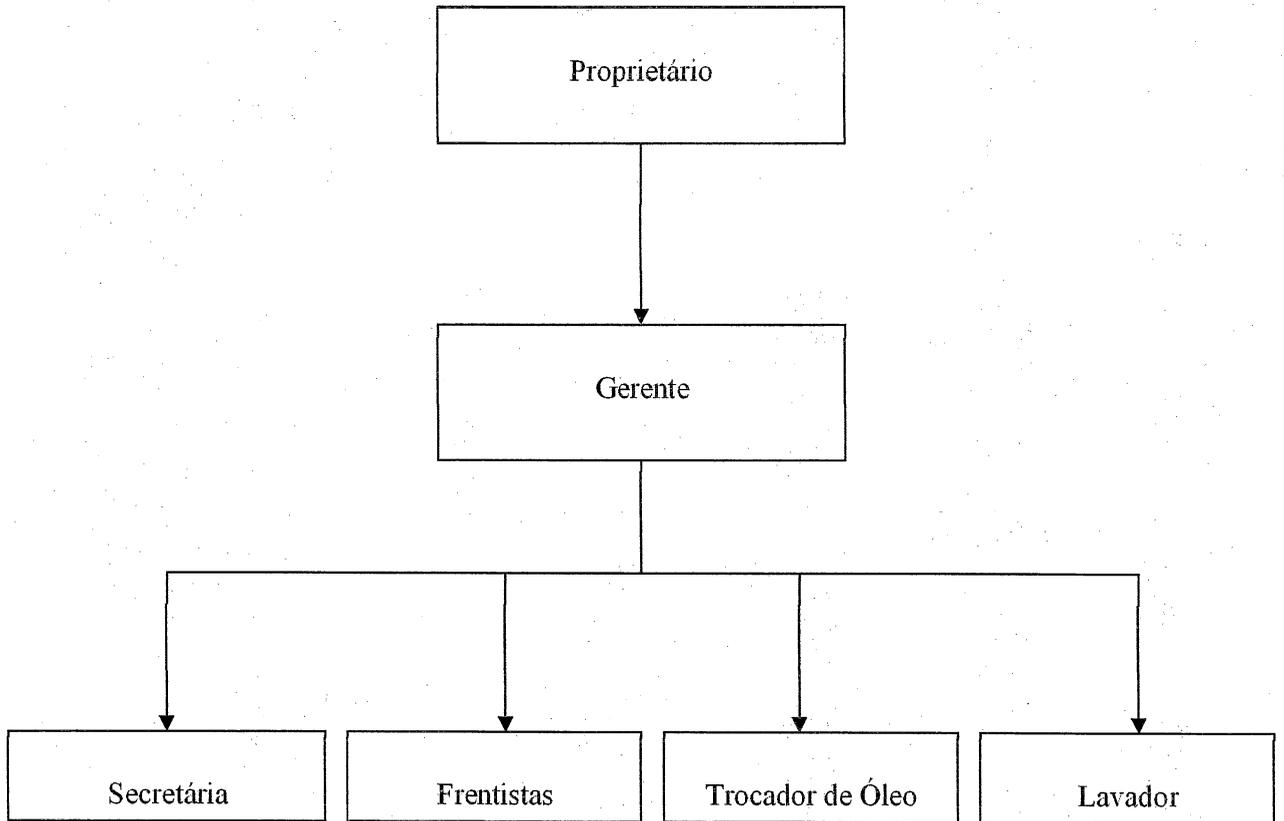
O Auto Posto Spinelli Ltda III, possui 04 bombas, 04 tanques, 02 sócios, 01 gerente geral, 01 secretária e 09 colaboradores, sendo uma empresa modelo. Possui um lava-jato, troca de óleo, 02 escritórios, e alguns colaboradores indiretos, uma bem montada rede de

computadores, ecf, tudo em rede, um negócio que é o melhor e mais lucrativo de todos as redes de postos Spinelli, tem um salário compatível com o mercado, todo final de ano tem prêmios para os colaboradores, e os frentistas recebem uma cesta básica todo mês da empresa.

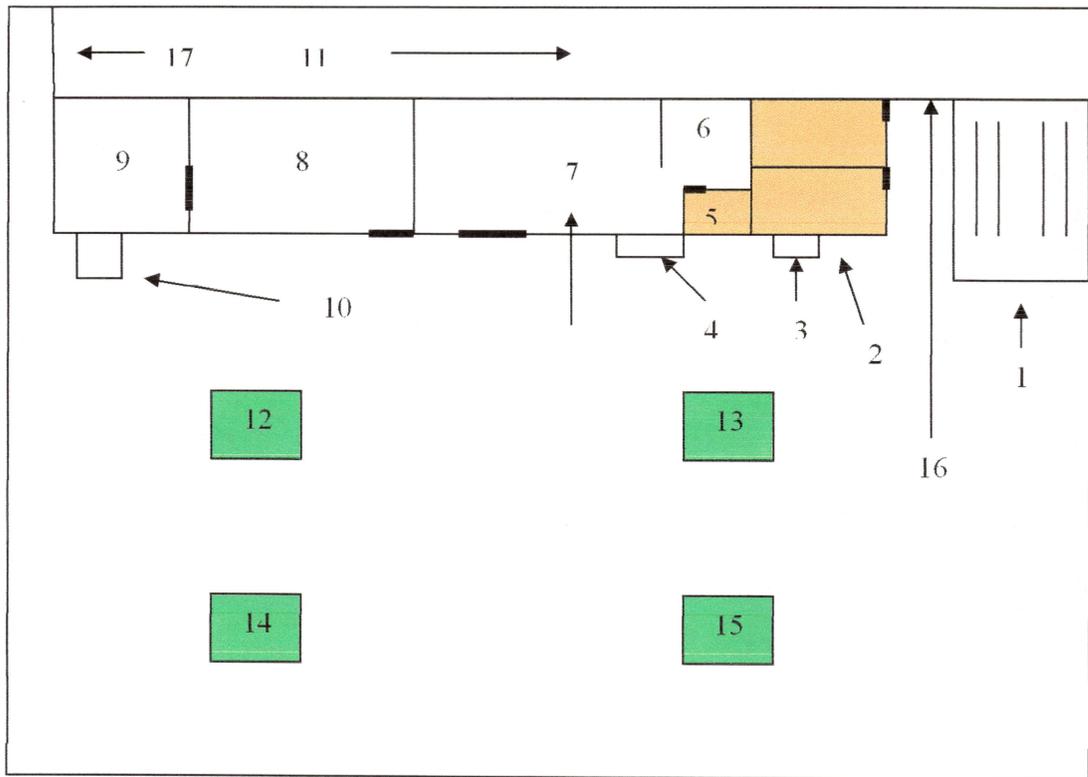
ORGANOGRAMA DO AUTO POSTO SPINELLI LTDA – MATRIZ



AUTO POSTO SPINELLI LTDA FILAL III



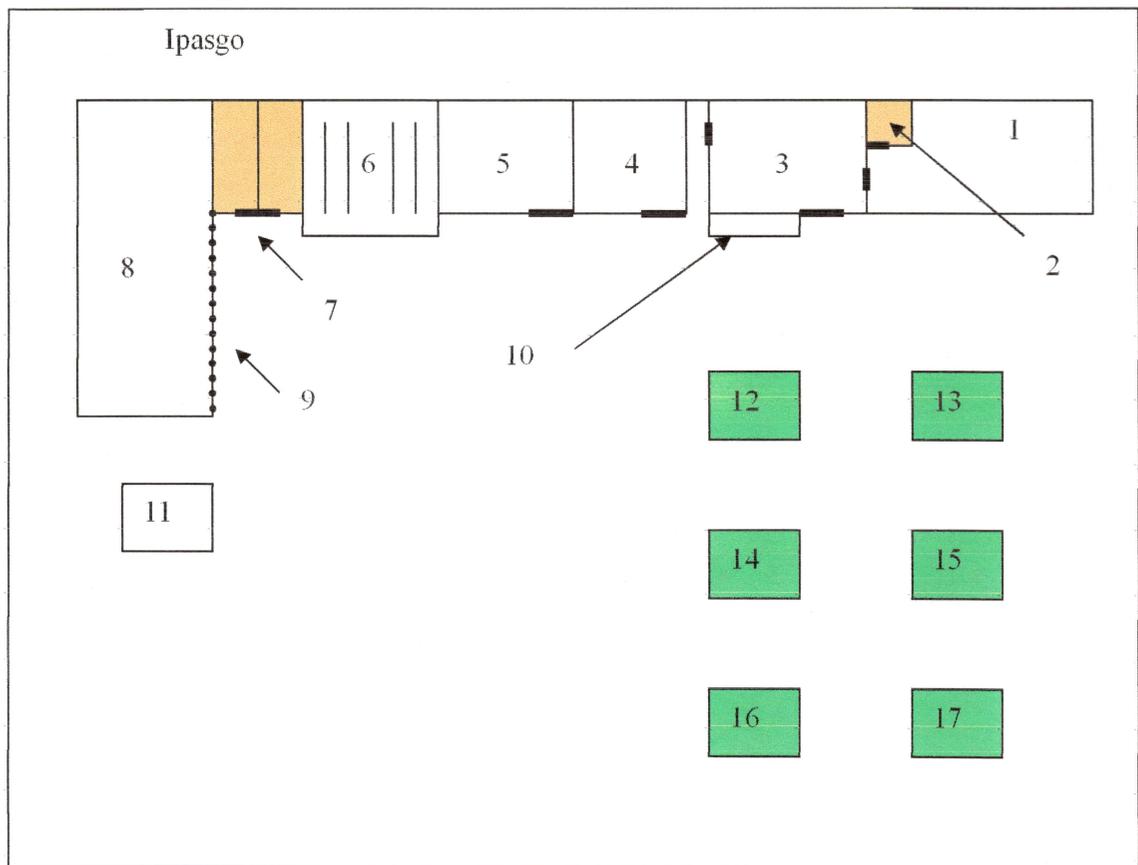
Lay-out Auto Posto Spinelli - Matriz Nova Glória/Goiás.



Legenda:

- 1 – Pista Troca de Óleo
- 2 – Banheiros
- 3 – Telefone Público
- 4 – Congelador
- 5 – Banheiro Escritório
- 6 – Cozinha
- 7 – Escritório
- 8 – Loja de Lubrificantes, etc.
- 9 – Depósito
- 10 – Bomba de água
- 11 – Garagem
- 12 – Bomba de Gasolina
- 13 – Bomba de Álcool
- 14 e 15 – Bomba de Óleo
- 16 – Portão
- 17 – Portão da Garagem

Lay-out Auto Posto Spinelli Filial III Ceres-/Goiás.



Legenda:

- 1 – Escritório Proprietário
- 2 – Banheiro
- 3 – Escritório secretaria e loja lubrificantes
- 4 – Cozinha
- 5 – Escritório do Gerente
- 6 – Troca de Óleo
- 7 – Banheiros
- 8 – Garagem e lava-jato
- 9 – Entrada Galpão e lava-jato
- 10 – Exposição de lubrificantes
- 11 – caixa d'água
- 12 e 13 – Bombas de Álcool e Gasolina
- 14 e 15 – Bombas de Álcool e Gasolina
- 16 e 17 – Bomba de Óleo.

**FOTOS DO AUTO POSTO SPINELLI LTDA.
MATRIZ – NOVA GLÓRIA – GO**



**FOTOS DO AUTO POSTO SPINELLI LTDA.
FILIAL III – CERES - GO**



QUESTIONÁRIO

Questionário aplicado nas Empresas Auto Posto Spinelli Ltda. Matriz e filial III, com a finalidade de buscar dados para realização do trabalho científico para a obtenção de graduação de administração com habilitação em Administração Rural.

01- Qual o seu grau de escolaridade?

- () Primário incompleto
- () Primário completo
- () 1º grau incompleto
- () 1º grau completo
- () 2º grau incompleto
- () 2º grau completo
- () 3º grau incompleto
- () 3º grau completo

02- Quanto você ganha mensalmente ?

- () R\$ 260,00 a R\$ 300,00
- () R\$ 300,00 a R\$ 400,00
- () R\$ 400,00 a R\$ 600,00
- () acima de R\$ 600,00

03- Qual o fator que mais motiva você na empresa?

- () Experiência Profissional
- () Ambiente organizacional
- () Bom relacionamento com colegas e gerentes
- () Necessidade do trabalho
- () Necessidade

04 Você está satisfeito com seu treinamento dentro da empresa?

() Há pouco treinamento

() Sim

05 Você está satisfeito com seu salário?

() Sim

() Não

06- Você está satisfeito quanto ao seu cargo?

() Sim

() Não

07- Qual o fator que você não gosta no Posto Spinelli?

() Financeiro

() Administrativo

08- Como é o clima de trabalho do Auto Posto Spinelli?

() Ótimo

() Bom

() insuficiente

09- Você gosta do que faz?

() Não Gosto

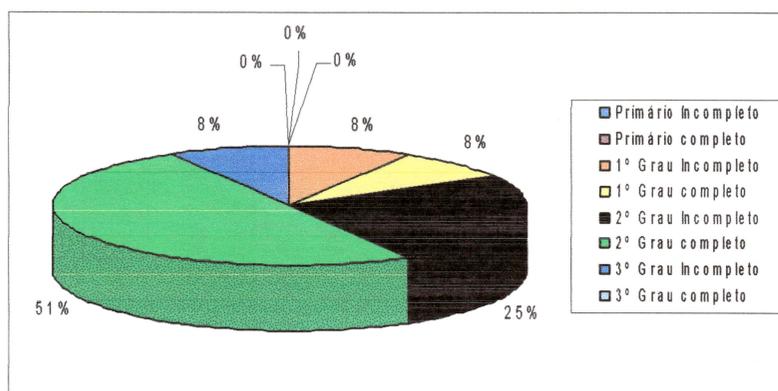
() Gosto

() Falta de opção

DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA DOS RESULTADOS

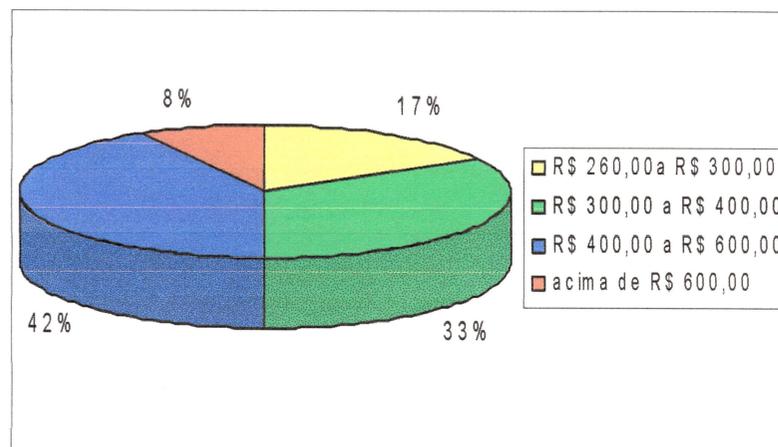
Questionário aplicado na Empresa Auto Posto Spinelli Ltda.-Matriz e Filial III dirigido aos colaboradores, com a finalidade de buscar dados para realização do trabalho científico para a obtenção de graduação de administração com habilitação em Administração Rural.

01 – Qual o seu grau de escolaridade?



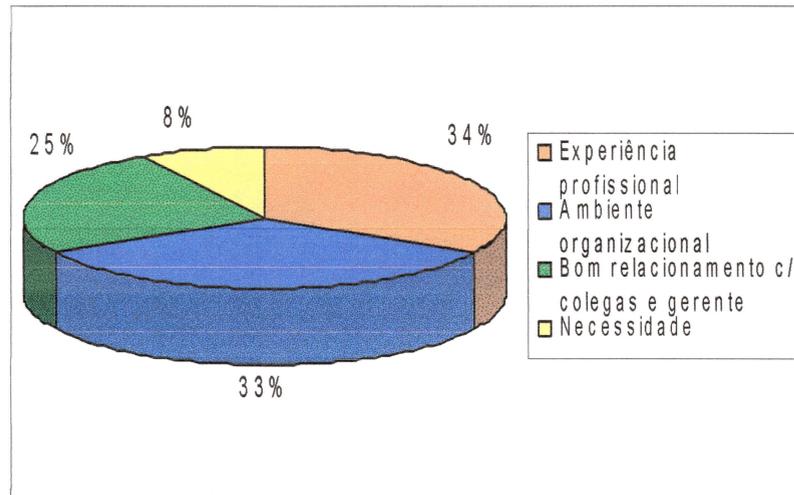
Os colaboradores das empresas Auto Posto Spinelli possuem um razoável grau de escolaridade para desempenhar suas tarefas, onde 51% possui ensino médio.

02 – Quanto você ganha mensalmente?



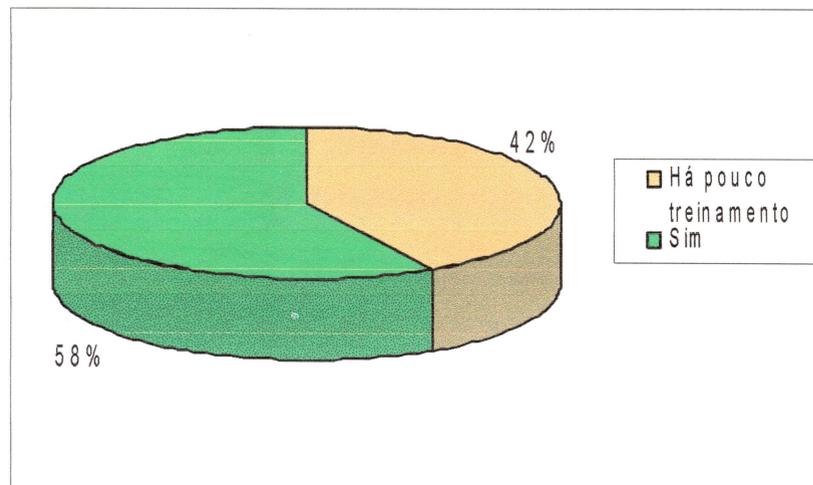
A média salarial dos colaboradores é compatível com os salários pagos no mercado.

03- Qual o fator que mais motiva você na empresa?



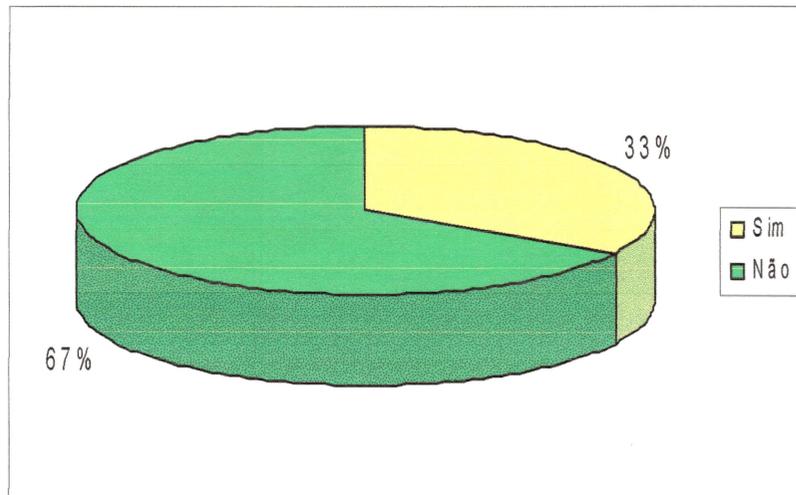
O ambiente organizacional é o fator que mais motiva os colaboradores, tendo outras variáveis com fator integrante.

04 - Você está satisfeito com seu treinamento dentro da empresa?



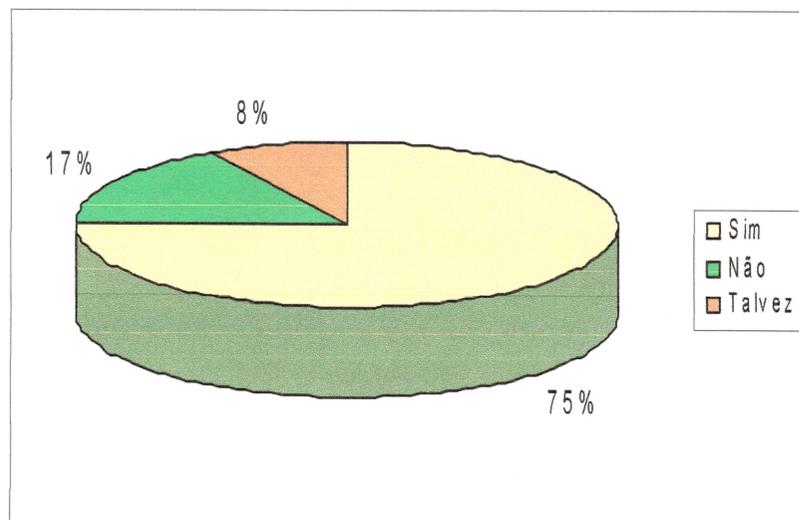
O treinamento da empresa está bom, mas sempre precisando de melhoramento em todos os setores da empresa.

05 – Você está satisfeito com seu salário?



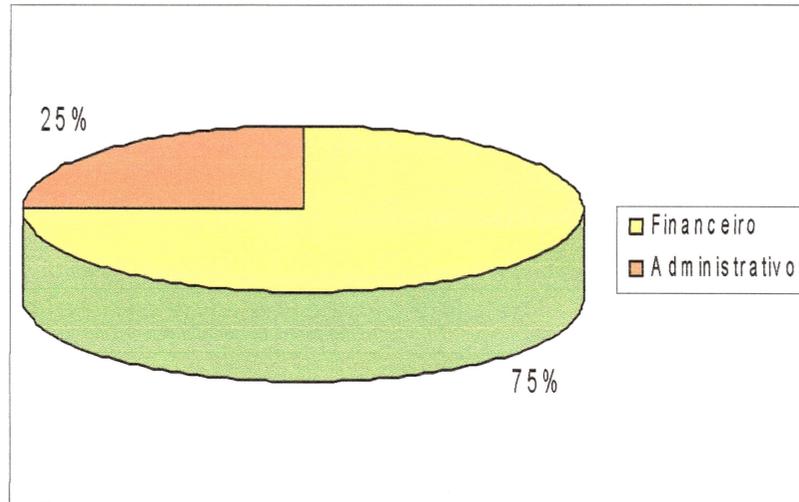
Os colaboradores estão insatisfeitos quanto ao salário, precisa-se rever uma forma de minimizar o problema.

06 – Você está satisfeito quanto ao seu cargo?



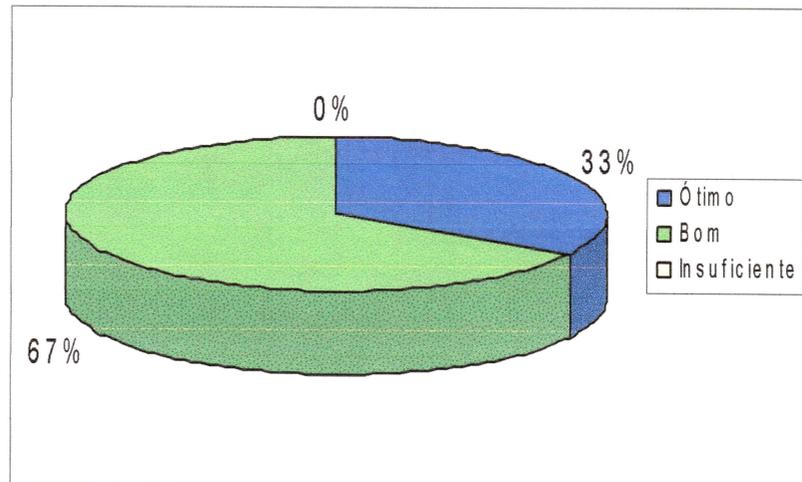
Um dado importante, as pessoas estão nos cargos certos na empresa, com isso trabalhando onde podem desenvolver melhor suas potencialidades.

07 – Qual o fator que você não gosta no Posto Spinelli?



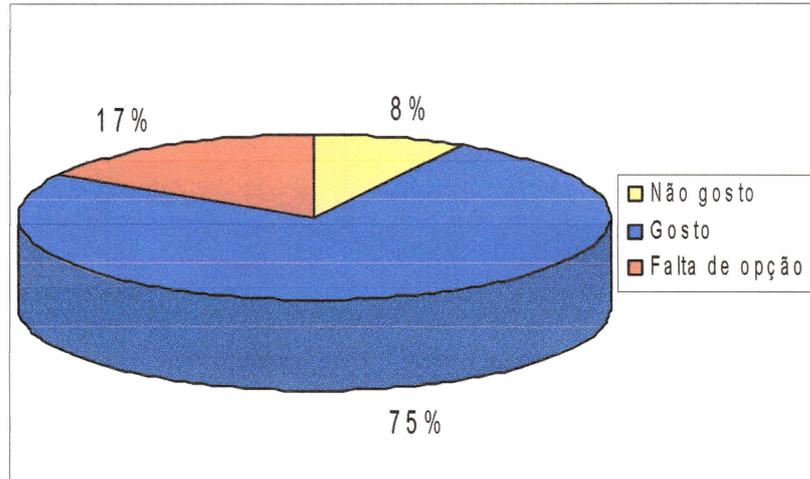
As reivindicações por melhores salários é um fator histórico, por isso as empresas precisam sempre remunerar os colaboradores de forma satisfatória.

08 – Como é o clima de trabalho do Auto Posto Spinelli?



O clima organizacional das empresas apresentam um grau de satisfação muito bom, sempre precisando de um melhoramento contínuo.

09 – Você gosta do que faz?



Um dado importante é que 75% dos colaboradores gostam do que estão fazendo, isso é um fator muito importante na Motivação.