UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

RAFAEL GOMES DA SILVA

**FATORES MOTIVACIONAIS DOS COLABORADORES EM UMA
EMPRESA DE RECICLAGEM**

CARUARU
2017

RAFAEL GOMES DA SILVA

**FATORES MOTIVACIONAIS DOS COLABORADORES EM UMA
EMPRESA DE RECICLAGEM**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco como requisito para obtenção do título de bacharel em Administração

Orientador: Prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior, Mestre.

CARUARU
2017

Catálogo na fonte:
Bibliotecária – Simone Xavier CRB/4 - 1242

S586f Silva, Rafael Gomes da.
Fatores motivacionais dos colaboradores em uma empresa de reciclagem./ Rafael
Gomes da Silva. – 2017.
37f. ; il. : 30 cm.

Orientador: Luiz Sebastião dos Santos Júnior.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambu-
co, CAA, Administração, 2017.
Inclui Referências.

1. Satisfação. 2. Motivação. 3. Qualidade de vida no trabalho. I. Santos Júnior, Luiz
Sebastião dos(Orientador). II. Título.

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2017-421)

RAFAEL GOMES DA SILVA

**FATORES MOTIVACIONAIS DOS COLABORADORES EM UMA
EMPRESA DE RECICLAGEM**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao núcleo de gestão do Centro Acadêmico do Agreste da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharelado em Administração.

Aprovado em: 08 de dezembro de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Luiz Sebastião dos Santos Júnior (**Orientador**)

Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Prof. Me. Elielson Oliveira Damascena (**Examinador**)

Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Prof. Me. José Lindenberg Julião Xavier Filho (**Examinador**)

Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

À minha família, minha namorada e amigos que,
com muito carinho e apoio, não mediram
esforços para que eu chegasse até esta etapa da
minha vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus, por ter me dado a oportunidade de estudar em uma Universidade Federal, por todas as conquistas que tive durante a minha vida, por Deus estar sempre ao meu lado me dando força, sabedoria e discernimento.

À minha família e minha namorada, sem eles eu não teria conseguido, pois eles foram meus maiores motivadores durante minha vida acadêmica.

Aos meus amigos que construí na universidade que me incentivaram nos momentos de dificuldades e me ensinaram com suas experiências de vida a buscar sempre ser uma pessoa melhor. Cada um tem uma história inspiradora que me fez crescer e enfrentar os desafios com mais sabedoria.

A todos aqueles que participaram de forma direta e indireta no meu processo educacional, desde a educação básica até a Universidade.

Ao Professor Luiz Sebastião, meu orientador que foi de fundamental importância na construção do meu conhecimento, pela disponibilidade, por todo conhecimento repassado.

Enfim, a todos que contribuíram para a realização deste trabalho, seja de forma direta ou indireta, o meu muito obrigado!

RESUMO

Este trabalho apresenta um estudo sobre o nível de satisfação dos colaboradores da empresa LH Reciclagem, a qual tem o segmento com foco no gerenciamento de resíduos sólidos das empresas e o reaproveitamento desses resíduos. Está localizada no agreste pernambucano, na cidade de belo jardim. Neste estudo, foram realizadas análises dos fatores organizacionais relacionando às dimensões propostas por Hackman e Oldhan (1976). Diante disso, este trabalho teve como objetivo, trazer dados qualitativos sobre os resultados vistos nas análises realizadas através da ferramenta de investigação do grupo focal, técnica, que ocupa uma posição intermediária entre a observação participante e as entrevistas em profundidade. Os resultados alcançados através dessa ferramenta permitiram identificar que os colaboradores da LH Reciclagem compreendem dentre os fatores motivacionais que mais tem influência para com eles são: variedade, feedback e o significado com o trabalho. Por fim, houve algumas sugestões de melhorias para colaborar com a empresa para o seu desenvolvimento.

Palavras-chave: Motivação. Satisfação no trabalho. Qualidade de vida.

ABSTRACT

This paper presents a study on the level of satisfaction of the employees of the LH Recycling, which has the segment focused on solid waste management of the companies and the reuse of these wastes. It is located in a-geste Pernambuco, in the city of beautiful garden. In this study, analyzes of the organizational factors were performed, relating the dimensions proposed by Hackman and Oldhan. The objective of this study was to present qualitative data on the results seen in the analyzes carried out through the research tool of the focal group, which occupies an intermediate position between participant observation and in - depth interviews. The results obtained through this tool allowed to identify that the employees of LH Recycling understand among the motivational factors that most influence them are: variety, feedback and meaning with work. Finally, there were some suggestions for improvements to collaborate with a company for its development.

Keywords: Motivation. Job satisfaction. Quality of life.

LISTA DE ABREVIACOES

Ens. Md. Com. - Ensino Mdio Completo;

Ens. Fund. Com. - Ensino Fundamental Completo;

Ens. Fund. Inc. - Ensino Fundamental Incompleto;

Ens. Sup. Inc. - Ensino Superior Incompleto

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	11
1.1	Problema de pesquisa	11
1.2	Pergunta de Pesquisa	12
1.3	OBJETIVOS	13
1.3.1	Objetivo Geral	13
1.3.2	Objetivos Específicos	13
1.4	JUSTIFICATIVAS	13
1.4.1	Justificativa Téorica	13
1.4.2	Justificativa Prática	14
1.4.3	Justificativa Pessoal	14
2.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1	Conceito	15
2.2	Histórico e principais idéias	16
2.3	Teorias motivacionais	16
2.4	Teoria dos dois fatores	17
2.5	As dimensões essenciais do trabalho de Oldham e Hackman	18
3.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	20
3.1	Pesquisa qualitativa	20
3.2	Grupos de Foco	21
3.3	Etapas da aplicação grupo de Foco	23
4.	RESULTADOS	25
4.1	Fatores higiênicos	25
4.2	Fatores motivacionais	26
4.2.1	Variedade	26
4.2.2	Identificação	27
4.2.3	Significado	28
4.2.4	Feedback	28
4.2.5	Autonomia	29
4.2.6	Inter-relacionamento	30
4.3	Respostas a pergunta de pesquisa e aos objetivos	30
4.3.1	Qual o nível de satisfação para com os fatores motivacionais na visão dos colaboradores da LH Reciclagem?	30
4.3.2	Quais as falhas da empresa que acabam desmotivando os colaboradores?	31

4.3.3	Quais os fatores motivacionais que evidência maior nível de satisfação dos colaboradores?	31
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
5.1	Conclusões	33
5.2	Recomendações	34
	REFERÊNCIAS	36

1. INTRODUÇÃO

Na introdução deste trabalho científico será abordado o problema de pesquisa, os objetivos e as justificativas.

1.1 Problema de pesquisa

Com o surgimento da globalização e o crescimento econômico, é evidente um aumento constante da competitividade entre as empresas no cenário mundial. Por isso, a busca por crescimento e pela evolução também é constante, além disso, investimentos em tecnologias e qualificação profissional são essenciais para o sucesso das empresas. É visto também que, para produzir resultados positivos nas organizações, o capital humano é de longe o mais valioso comparado com os demais recursos organizacionais. (ODEBRECH, PEDROSO, 2010).

Para Lacombe (2005), os indivíduos são as peças-chave das empresas. São justamente elas que participam das funções econômicas e administrativas, que tomam decisões em todos os âmbitos, que procuram satisfazer suas necessidades e desejos, ou seja, caso não estiverem motivadas, os resultados implicarão negativamente na organização. Já para Chiavenato (2002), a falta de motivação dos colaboradores é a causa de várias dificuldades nas empresas, isto porque as pessoas não serão estimuladas a se esforçarem ao máximo para alcançar uma determinada meta.

Segundo Knapik (2010, p. 96): “Motivar quer dizer “mover para ação”, mobilizar energia e esforços na busca da realização de determinada meta, motivação, portanto, é o que move uma pessoa para uma determinada ação”. Essa motivação geralmente vem da própria pessoa, que é influenciada muitas vezes, pelo nível de qualidade de vida que a empresa oferece ao colaborador da organização.

De acordo com Werther e Davis (1983), é necessário a implementação de novas metodologias nas empresas com a participação dos colaboradores, que visem mudanças nos cargos e funções dos colaboradores para tornar o ambiente organizacional mais satisfatório e produtivo. Dessa forma a organização estará melhorando a qualidade de vida de seus colaboradores, conseqüentemente, estimulando sua motivação.

Com base na afirmação anterior, a motivação deve ser estimulada gradativamente, de modo que o indivíduo possa melhorar e desenvolver seu potencial. Porém, para que isso ocor-

ra à organização deve estruturar meios adequados para que o colaborador esteja sempre motivado ou até mesmo buscando a motivação, tornando o ambiente saudável, produtivo e eficaz (MIRANDA, 2009).

É perceptível na empresa LH RECICLAGEM problemas relacionados aos fatores motivacionais dos integrantes da organização. A empresa está no mercado formalmente há 11 anos e sempre obteve uma base patriarcal com ausência de um conhecimento teórico na hierarquia da empresa, porém com o crescimento da empresa e a mudança constante no mercado, esses fatores estão evidenciando problemas gravíssimos, a qual afeta negativamente os processos da empresa e conseqüentemente o seu desempenho.

Atualmente a empresa atua com 38 colaboradores, ou seja, é um número expressivo de pessoas, que hoje tem como principal dificuldade a falta de motivação e o estresse no trabalho.

A LH Reciclagem está situada na cidade de Belo Jardim, Agreste Pernambucano, região a qual é afetada diretamente com a escassez de água há alguns anos, desemprego e problemas estruturais na cidade, o que interfere também na motivação dos colaboradores presentes na organização.

A empresa por outro lado, tem uma grande dificuldade por não obter profissionais especializados da área de administração, isso implica dizer que, muitas decisões não são tomadas eficientemente para atender os fatores motivacionais de cada indivíduo, por causa da falta de conhecimento dos atores que gerem essa organização.

1.2 Pergunta de pesquisa

Com essa perspectiva, é instaurada a pergunta de pesquisa dessa problemática: **Qual o nível de satisfação para com os fatores motivacionais na visão dos colaboradores da LH Reciclagem?**

1.3 OBJETIVOS

Adiante será determinado os objetivos gerais e específicos do presente trabalho.

1.3.1 Objetivo geral

Analisar os fatores motivacionais que mais influenciam na satisfação dos colaboradores da empresa LH Reciclagem.

1.3.2 Objetivos específicos

- Investigar as falhas da empresa que faz com que o colaborador fique desmotivado.
- Identificar quais são os fatores motivacionais que denota menor satisfação aos colaboradores.
- Sugerir melhorias para a empresa que está sendo analisada.

1.4 JUSTIFICATIVAS

Nesta parte serão abordadas as devidas justificativas de estar realizando o presente trabalho de pesquisa, sendo as justificativas teóricas, práticas e pessoais.

1.4.1 Justificativa teórica

Para o âmbito acadêmico essa pesquisa traz como benefícios um contexto mais atualizado aos estudos sobre motivação na prática, ou seja, é um trabalho recente que vem mostrar através de dados qualitativos os fatores motivacionais, segundo as dimensões de Hackman e Oldhan, na região do agreste pernambucano, que se utiliza de métodos e idéias tradicionais, porém com uma visão mais moderna sobre o assunto. Esse estudo servirá de base teórica em relação às principais dificuldades em que se enfrenta nesta localidade e irá propor soluções que possam servir de base para outras organizações que também são afetadas pelos mesmos desafios.

1.4.2 Justificativa prática

Esse trabalho será de grande importância para a empresa, pois serão avaliados e discutidos problemas relacionados à motivação que afetam o processo produtivo da organização e também a qualidade de vida dos colaboradores da organização.

Os colaboradores também são beneficiados com este trabalho, uma vez que suas opiniões serão ouvidas e servirão como base para realização da pesquisa. Desta forma, o desenvolvimento desta pesquisa é viável, pelo fácil acesso as informações e o total apoio da organização.

Essa perspectiva na prática é bastante oportuna para a organização, uma vez que nenhum estudo neste âmbito foi realizado na empresa desde a sua fundação, por isso, é de grande importância a realização desta pesquisa na LH Reciclagem.

1.4.3 Justificativa pessoal

Este presente trabalho está sendo realizado para por em prática tudo aquilo que absorvi ao longo desses anos na universidade e para por em prática todos esses conceitos relacionado à motivação na empresa.

Para mim, como gestor LH Reciclagem, este trabalho proporcionará uma nova visão mais aprofundada a respeito dos fatores motivacionais dos colaboradores e de como podemos melhorar a qualidade de vida, conseqüentemente, o nível de satisfação dos colaboradores.

Sendo assim, será uma forma de enxergar melhor as falhas da organização e propor soluções adequadas com base em tudo que vivenciei teoricamente. É um desafio que vem trazer muitos aspectos positivos para minha experiência profissional e pessoal.

Neste capítulo foi abordado a introdução que se divide em problema de pesquisa, pergunta de pesquisa, objetivo geral e os específicos e as justificativas teóricas, práticas e pessoais. Na próxima parte, será descrito a fundamentação teórica utilizada na presente pesquisa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica se subdividirá em conceito, histórico e as principais construções teóricas acerca do assunto da pesquisa.

2.1 Conceito

A Motivação é uma ferramenta de um grande valor para as empresas, onde a qual deve ser sempre integrada no processo de definição da estratégia organizacional. É verídico que as empresas modernas e competitivas necessitam de colaboradores eficientes para conseguirem chegar ao ponto principal, que são seus objetivos e alcançar todas suas metas futuras, assim como o contrário, ou seja, as pessoas precisam das organizações para alcançar suas metas futuras e desejos pessoais dentro e fora da organização (CHIAVENATO, 2005).

A palavra motivação também pode ser interpretada como uma forma de impulso que influenciam as pessoas que são envolvidas num determinado processo a atingir os objetivos premeditados pela organização. A motivação possui fenômenos emocionais, biológicos e sociais e é um processo que visa ser responsável por começar, direcionar e controlar comportamentos relacionados com o cumprimento de objetivos (LACOMBE, 2005).

Segundo Miranda (2009), a palavra motivação (derivada do latim *motivus*, *movere*, que significa mover) que induz o processo pelo qual a união de racionalização ou motivos explica, mostra, incentiva, influência ou provoca algum tipo de ação específica do comportamento humano. Então, é correto dizer que motivação pode ser um motivo que leva a pessoa a agir e também tudo aquilo que faz com que o indivíduo tenha um determinado comportamento.

Já Chiavenato (2005), relata que a Motivação é uma pressão interna que surge a partir de uma necessidade específica, também interna, que sendo influenciadas (via eletroquímica) as estruturas nervosas, inicia um estado agitado que conduz o corpo ao movimento, começando, controlando e mantendo a conduta até que alguma meta (objetivo, incentivo) seja efetivamente cumprida ou a resposta dessa idéia seja bloqueada. Entretanto, mesmo que a motivação seja considerada um fator muito importante na área de comportamento organizacional e da área psicologia, infelizmente ela ainda continua a ser um construto muito difícil e complexo de conceituar e aplicar na vida das pessoas.

2.2 Histórico e principais idéias

Os estudos sobre a motivação tiveram início a partir de alguns psicólogos que estudavam sobre o comportamento humano. Henry Murray iniciou esses estudos descrevendo sobre os dois tipos de necessidades: as necessidades primárias (fisiológicas) e as secundárias (que são aprendidas na vivência do dia a dia). Outro conceito importante que está interligado a motivação é a do motivo que está voltado à valoração das consequências de uma determinada ação (MURRAY, 2008).

2.3 Teorias motivacionais

Abraham Maslow trás uma forma inovadora de tratar as necessidades das pessoas. Ele abordou como tema central de suas pesquisas as necessidades de cada indivíduo subdividindo em: necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de auto-estima e necessidades de auto-realização. Essa nova visão sobre o comportamento humano acaba valorizando o crescimento do indivíduo através da sua evolução na organização (MASLOW, 1962).

O psicólogo Maslow (1962) separou essas necessidades em uma pirâmide, colocando em sua base as necessidades mais básicas e urgentes e no topo estão às necessidades mais humanizadas e que são mais relacionadas aos aspectos de auto-estima dos indivíduos.

Após isso, a organização em forma de pirâmide desse novo conceito de necessidade que dizer, primordialmente, que as necessidades que menos se encontram na base da pirâmide é de menor urgência e importância do que as necessidades que se encontram no topo da pirâmide.

A primeira das cinco necessidades e a mais básica é chamada de fisiológica, onde a qual é a que incide em satisfazer as seis necessidades básicas do corpo do ser humano. Após isso, vem o fator segurança, a qual está inserida referente à necessidade de proteção contra danos físicos e emocionais. Logo após vem a necessidade social, a qual inclui as necessidades de afeto, aceitação, amizade e sensação de pertencimento a um determinado local. A próxima é a estima, que engloba os fatores internos de estima, como autonomia, realização e fatores externos de estima, como o status social, o reconhecimento perante as pessoas e a atenção. A última é a auto-realização que traz a vontade de tornar-se tudo aquilo que se é capaz e que deseja ser, que engloba o crescimento pessoal, o alcance do próprio potencial e o desenvol-

vimento. De acordo com essa evolução das necessidades, quando as necessidades tornam-se menos higiênicas e mais humanas é quando o indivíduo se torna mais motivado e realizado na sua experiência profissional (MASLOW, 1962).

2.4 Teoria dos dois fatores

Já Herzberg (1968) dividiu a motivação em dois grupos específicos, os dos motivados e dos motivadores. Os motivados são os colaboradores que recebem a motivação através de um ato específico. Já os motivadores são os colaboradores que os que geram esses atos para influenciar e fazer com que os motivados exercem determinado serviço com eficiência. Os fatores motivacionais que são utilizados para influenciar os indivíduos estão relacionados com o conteúdo do cargo, ou seja, com aquilo que o indivíduo faz diariamente.

De acordo com essa visão não basta apenas condições de trabalho para influenciar o indivíduo a um estado de motivação, preciso também que o indivíduo esteja satisfeito com seu trabalho (HERZBERG, 1968).

Herzberg (1968) relata uma diferença entre os fatores de manutenção (ou de higiene) e fatores motivacionais. De fato fatores como responsabilidade, realização e desenvolvimento fazem com que o indivíduo produza esforço para a realização das tarefas, podendo ser considerado fatores motivacionais. Os fatores de manutenção são extrínsecos ao colaborador, ou seja, são elementos que o trabalhador possui para o desempenho de suas funções como condições de trabalho, salário, segurança, contexto, benefícios e política institucional.

Outra diferença necessária para entendê-la melhor o pensamento de Herzberg (1968) é a idéia entre motivação e satisfação. Motivação é uma tendência para a ação que começa a partir de uma necessidade. Satisfação é uma forma de saciar a necessidade. Utilizando o salário como exemplo prático, é verídico argumentar que este tem a oportunidade de satisfazer as necessidades das pessoas, o que é distingue de produzir motivação. O discernimento individual de satisfação produzida pelo aumento do nível do valor do salário faz com que, com o passar do tempo, a desaparecer. Seguindo esta idéia, a satisfação totalmente completa é uma fase que não pode ser alcançado, pois sempre existirão necessidades que não serão saciadas e que exigirá novas condutas de motivação e também uma nova busca de objetivos mais elevados a serem atingidos.

A satisfação no trabalho é uma circunstância necessária para influenciar o indivíduo a praticar a realização da tarefa, que ocorre dentro fatores motivadores. Em termos práticos,

Herzberg (1968), relata que para acontecer à motivação é imprescindível o enriquecimento do trabalho.

Outra abordagem feita por Herzberg (1968) é a da evolução do trabalho, que é aplicado com as suas dimensões. E as dimensões dos fatores motivacionais, que é uma vertente do conceito enriquecimento do trabalho, conceituam-se a oferta aos colaboradores de um conjunto estendido de funções complementares, produzindo a procura de uma redução da monotonia do trabalho, buscando melhorias no trabalho.

2.5 As dimensões essenciais do trabalho de Oldham e Hackman

Um fator importante que ajuda a motivar o colaborador na organização e está interligado com a motivação, é o conceito de qualidade de vida. Para Hackman e Oldham (1976), a qualidade de vida é um potencial motivador do trabalho, ou seja, caso seja utilizado numa empresa, essa ferramenta pode influenciar de forma positiva a motivação dos colaboradores. Percebendo esse gargalo nas organizações esses dois autores fizeram um levantamento das características presentes no trabalho, de qual forma a estruturar condições que motivam os colaboradores. Diante disso, criaram as dimensões essenciais do trabalho que são possíveis variáveis que podem ser mensuradas, dentre as quais são:

- **Variedade da tarefa:** visa mensurar o nível de variedade que uma função requer na execução de uma tarefa específica, utilizando as habilidades e capacidades do colaborador que necessárias para realizar as determinadas tarefas previstas. A utilização de equipamentos e a realização de operações e procedimentos também são mensuradas;
- **Identidade da tarefa:** visa medir as atividades que possuem um início e fim e o quanto é pedido ao colaborador a realizarem atividades completas, ou seja, são as atividades em que o colaborador se identifica e tende a realizar melhor sua tarefa;
- **Significância da tarefa:** visa medir o quanto o resultado de um emprego impacta na vida ou no trabalho de outras pessoas, seja socialmente, financeiramente ou até relacionado com a auto-estima do colaborador e das pessoas que o cercam;
- **Autonomia:** visa medir nível de liberdade que o trabalho oferece independência e privacidade. Está ligada também ao nível de autoridade que o colaborador tem para programar suas atividades;
- **Feedback:** visa medir o nível de execução de atividades que proporcionam ao colaborador a retroação de informações Refere-se também as funções que levam ao colabo-

rador a retornar informações, ou seja, o colaborador pode avaliar e corrigir futuramente os possíveis erros no processo, podendo ser dividido em feedback intrínseco e extrínseco ;

- **Feedback intrínseco:** significa que é a realimentação do próprio trabalho, isto é, os gestores devem proporcionar informação para que o próprio individuo possa avaliar seu desempenho profissional na organização e buscar melhorias ;
- **Feedback extrínseco:** é a realimentação externa, em que há uma retroação dos gestores, clientes ou fornecedores a respeito do desempenho da função do profissional:
- **Inter-relacionamento:** a relação interpessoal do colaborador com os outros colaboradores, clientes e fornecedores devera ser estimulado, pois é de grande importância a comunicação para a eficiência dos processos em todas as organizações.

Os impulsos afetivos pessoais que o individuo possui em realizar sua função e atingir seus objetivos com alta qualidade e um baixo nível de rotatividade são mensurados no modelo de Hackman & Oldham (1975), na dimensão chamada Resultados Pessoais e de Trabalho, composta pelas variáveis seguintes: Satisfação Geral; Motivação Interna para o Trabalho — o nível de motivação em que o colaborador vive sensações positivas internas quando realiza corretamente suas funções. E sensações negativas, quando o colaborador realiza de forma errônea suas tarefas; Produção do Trabalho de Alta Qualidade — é o nível com que é produzido trabalho de alta qualidade; e Absenteísmo e Rotatividade Baixos — é o grau de ausência e de rotatividade de pessoal.

A idéia do conceito de qualidade de vida no trabalho teve inicio através de Hackman e Lawler, que futuramente resultou no instrumento de avaliação da qualidade de vida de Hackman e Oldham. Com base nesses estudos são evidenciados três fatores que influenciam na motivação, os quais são: Estados psicológicos críticos, responsabilidade percebida pelos resultados do seu trabalho e significância do seu trabalho (PEDROSO, 2009, apud Hackman e Oldham, 1976).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção tem-se por finalidade explicar a forma como a pesquisa foi conduzida, como foram os procedimentos de coleta e análise de dados que permitiram atender aos objetivos de pesquisa.

Este é um estudo do tipo descritivo, que disponibiliza dados qualitativos sobre os resultados vistos nas análises realizadas através da ferramenta de investigação do grupo focal, técnica, que ocupa uma posição intermediária entre a observação participante e as percepções da investigação, que visa conhecer e analisar quais os fatores motivacionais que denota menor satisfação aos colaboradores da empresa LH Reciclagem.

3.1 Pesquisa qualitativa

Denzin e Lincoln (2000) relatam que a pesquisa qualitativa traz uma abordagem interpretativa e natural daquilo que se é estudada. Isso implica dizer que aqueles que utilizam esse método estudam as reações e os estímulos em seu cenário natural, procurando entender e interpretar os acontecimentos e buscando relatar de forma correta os significados que os indivíduos atribuem a ele.

Dias (2000) relata que a pesquisa qualitativa nos oferece a estrutura das atitudes ou motivações que sua frequência ou distribuição. Sua principal função é examinar a extensão dos sentimentos e crenças que as pessoas obtêm a partir de determinados assuntos. Aprender como estes sentimentos podem influenciar diretamente o comportamento dos indivíduos na organização. Entre as técnicas mais utilizadas em pesquisas qualitativas e que foram aplicadas neste presente trabalho são:

- Entrevistas não direcionadas;
- Grupos focais;

Os grupos focais são aplicados segundo Veiga e Godim (2001), como base primordial de dados, tanto para fonte de sistemas de intervenção de falhas, quanto para executar instrumentos de pesquisa experimental, realizadas no âmbito organizacional.

3.2 Grupos de Foco

Grupo de foco ou grupo de discussão já era citado nos anos de 1920, e utilizado como ferramentas em pesquisa de marketing, porém, só foi introduzida nas ciências sociais, nos anos de 1950, por R. Merton, com a idéia inicial de estudar as reações e os estímulos das pessoas à propagandas de guerra (MINAYO, 2000).

De acordo com Debus, Grupo Focal é uma das principais técnicas de investigação, que se apropriou da dinâmica de grupo, permitindo a um pequeno número de participantes ser guiado por um moderador qualificado, procurando alcançar níveis crescentes de compreensão e aprofundamento de um tema em estudo (DEBUS, 2004).

O grupo focal, como técnica de pesquisa qualitativa, tem a função de integrar, discutir, avaliar o tema solicitado, sendo flexível e dinâmico, dessa forma, trazendo como uma provável forma para compreender a elaboração das percepções, atitudes e representações sociais de grupos de indivíduos de um determinado tema específico (MINAYO, 2000).

As origens dos grupos focais estão centralizadas na diversidade dos métodos de comportamento científico e na psicoterapia. Os adjetivos que são encontrados na entrevista focal são vários, dentre eles, o principal é que os participantes são explorados em situações reais, no intuito previamente analisado pelo moderador. A ferramenta destaca principalmente na experiência do entrevistado que estão expostos a uma situação que será analisada seus estímulos. (MERTON, KENDALL, 1946).

Segundo Veiga e Godim (2001), o grupo de foco reúne entre seis e dez pessoas na presença de um moderador treinado com irá dirigir a discussão e na presença também de um observador e um relator que irão auxiliar na compreensão dos sentimentos desses indivíduos que estão sendo analisados. Nesta pesquisa, o grupo focal foi realizado com dez colaboradores selecionados por obterem características em comuns, para que não haja discussões radicais que interfiram no foco principal do trabalho, ou seja, visando garantir um ambiente mais tranquilo para trocas de experiências pessoais e impressões com os colaboradores possuem do tema proposto.

Quanto ao moderador, é de extrema importância seu papel na reunião, ele deve desempenhar um papel de facilitador para motivar as pessoas a sempre se manterem ativas nas discussões para que possam opinar ao tema proposto. Para isso, o moderador seguirá atentamente todos os passos para aplicação das regras para obter um resultado real. Veiga e Go-

dim (2001) afirmam que mesmo com todos esses cuidados na aplicação dessa ferramenta, ainda sim, há o risco de o resultado não ser o previsto. Sabendo dessas limitações essa ferramenta pode ser uma forma de trazer dados essenciais para essa pesquisa.

Os colaboradores também devem ter características demográficas e socioeconômicas similares pelo mesmo objetivo citado acima. Em relação à seleção do grupo focal é importante salientar que a escolha dos participantes é realizada através de alguns critérios, segundo o tema em estudo, sendo que tenham características em comuns facilite a discussão da questão focal, conseqüentemente, favorecendo a riqueza na troca de informações sobre o tema proposto (GATTI, 2005).

Quanto à escolha dos participantes do estudo, foi realizado uma triagem a partir das informações colhidas dos colaboradores da empresa. As informações colhidas para realizar a triagem foram idade, estado civil, renda, gênero, o grau de escolaridade e se tem filho ou não. Após isso, foram escolhidos os dez participantes dos trinta e oito colaboradores da empresa, divididos proporcionalmente segundo essas informações, conseqüentemente a divisão apresenta-se:

- **Gênero:** homens – 8 participantes e mulheres – 2 participantes;
- **Idade:** menos de 25 anos – 3 participantes, de 25 a 40 anos – 5 participantes e de 40 a 60 anos – 2 participantes;
- **Estado civil:** solteiro – 6 participantes, casados – 4 participantes;
- **Filhos ou não:** filhos – 7 participantes e não possui filhos – 3 participantes;
- **Renda familiar:** Até 1 salário mínimo – 6 participantes , até 2 salários mínimos – 3 participantes e de mais de 2 salários mínimos – 1 participante ;
- **Grau de escolaridade:** não alfabetizado – 1 participante, que tenha concluído ou não o ensino fundamental – 5 participantes, que tenha concluído ou não o ensino médio – 3 participantes, que tenha concluído ou não o ensino superior – 1 participante.

A partir dessa divisão foi realizada a escolha de dez participantes que se encaixam nessas informações acima. Lembrando que os dez participantes receberam nomes fictícios para serem representados no presente trabalho. Foram escolhidos aqueles que se encaixavam em todas ou quase todas as opções acima e foi separada cada característica específica de cada indivíduo, exposto na tabela abaixo:

Tabela 1: características dos participantes do grupo focal.

Nome (fictício)	Idade	Gênero	Grau de escolaridade	Renda (salário mínimo)	Estado civil	Filhos ou não
Thiago A.	30	Masculino	Ens. M. Com.	2	Casado	Sim
José R.	25	Masculino	Ens. Sup. Inc.	2	Casado	Sim
Pedro G.	41	Masculino	Não alfabetizado	1	Casado	Sim
Carlos V.	20	Masculino	Ens. méd. Com.	1	Solteiro	Não
Marcio B.	22	Masculino	Ens. Méd. inc.	1	Casado	Não
Cleyton O.	40	Masculino	Ens. Fund. Inc.	1	Casado	Sim
Victor R.	29	Masculino	Ens. Fund. Inc.	1	Solteiro	Sim
Marcelo M.	25	Masculino	Ens. Méd. Com.	1	Solteiro	Sim
Camila A.	50	Feminino	Ens. Fund. Inc.	1	Solteira	Sim
Victória R.	36	Feminino	Ens. Fund. Inc.	1	Solteiro	Sim

Fonte: Elaboração própria.

A duração da reunião foi de quarenta e cinco minutos, período em que foi apto para explorar e identificar as crenças e experiências dos indivíduos. O contexto físico para a pesquisa é muito importante, um local descontraído, é mais provável o estímulo de opiniões espontâneas. O local bem acessível, neutro e silencioso para não haver distorções nos resultados. Sobre o local também vale ressaltar a importância de haver locais para gravação de áudio e vídeo (para transcrição posterior dos dados colhidos) e também pelo fato de haver duas salas ao lado para que o relator esteja ao lado nessas salas ouvindo e assistindo o que ocorre na reunião.

3.3 Etapas da aplicação grupo de Foco

O início do grupo focal se deu a partir do momento em que os participantes entraram na sala de discussão. Todos os participantes foram recebidos pelo moderador de maneira

agradável e rápida para evitar que o grupo entrasse em conversas informais, podendo atrapalhar todo o trabalho. Ao ser iniciado, o moderador conduziu uma breve apresentação, expondo os objetivos da pesquisa de forma geral e rápida, relatando de forma sincera que está realizando aquele evento para aprender e entender sobre o tema proposto. Lembrando que nessa fase já não era permitida a entrada de outros indivíduos na sala.

Nesse momento foi relatada a importância desse trabalho para a identificação de oportunidades de melhorias tanto para a organização que iria se beneficiar com colaboradores mais motivados tanto para os colaboradores que obteriam grandes chances de melhorias na qualidade de vida no trabalho.

Outros fatos citados pelo moderador era que cada participante estava também representando todos aqueles parceiros da sua área de trabalho, tendo que, relatar suas idéias, mas também aquilo que seus parceiros acreditavam. Também foi falado sobre a importância da motivação e como estaria essa questão da vida dos participantes, se precisavam melhorar ou não e para isso, o moderador utilizou exemplos como um exame da área da saúde, onde o médico precisa fazer um diagnóstico e ouvir os pacientes (colaboradores) para saber o que está se passando e poder tomar a melhor decisão para ajudar a resolver o determinado problema. Após esse momento, foi realizada uma breve apresentação entre os participantes para cada um conhecer todos os participantes.

Nesse momento foi solicitada aos participantes a autorização para gravação e filmagens, que seriam utilizados futuramente na análise de dados e que seriam uma comprovação em que todos estavam naquele local sem serem forçados e também foi reforçado que todas as informações pessoais obtidas seriam de total sigilo.

Na segunda fase da reunião o moderador iniciou as perguntas sobre os fatores motivacionais, segundo a idéia de Oldham e Hackman, que estão divididos em seis esferas: autonomia, variedade, significado, identificação, feedback e interrelacionamento.

4. RESULTADOS

O objetivo dessa seção é demonstrar os resultados obtidos a partir da pesquisa realizada.

A análise dos dados é de natureza qualitativa, isso significa dizer que, não há um estudo estatístico envolvido, porém, existe uma junção de processos que organizam os dados para serem revelados com máxima objetividade. A forma que será utilizada para a análise é a codificação de dados obtidos pela ferramenta de pesquisa grupo focal, via análise de conteúdo, relacionando com o estudo proposto de Oldham e Hackman.

4.1 Fatores higiênicos

Ao analisarmos o grupo focal, podemos observar inicialmente um problema com os fatores higiênicos da empresa, proposto por Herzberg (1968), onde ele diz que os fatores de manutenção são elementos que o trabalhador possui para o desempenho de suas funções como condições de trabalho, salário, segurança, contexto, benefícios, supervisão e política institucional. Esses fatores não estimulam a motivação dos colaboradores, porém, eles evitam que os colaboradores fiquem desmotivados.

Na LH, foi evidenciado um grave problema no fator de segurança, onde os participantes citaram que não se sentiam seguros trabalhando na empresa, pelo fato de seus supervisores serem negligentes na utilização de máquinas na empresa, podendo ocasionar algum acidente no ambiente de trabalho. Em um momento da reunião o participante Marcelo desabafou o fato de se sentir inseguro, pois seus encarregados fazem algumas manobras perigosas nas empilhadeiras, trazendo risco de vida para ele e os colaboradores, os outros participantes questionaram esse fato e confirmaram também o fato de se sentirem inseguros diante desse acontecimento.

Outro fator negativo encontrado no grupo focal foi à questão da supervisão, ou seja, os encarregados foram muito criticados por motivos como, a falta de diálogo com seus subordinados para a resolução de problemas, segundo os participantes os encarregados discutem inúmeras vezes com os colaboradores quando eles erram em algum caso ou em um momento de estresse no trabalho, uma rotatividade alta, ou seja, os colaboradores não ficam apenas em uma atividade, sempre estão mudando, porém, não conseguem finalizar nenhuma tarefa, o que

incomoda os participantes no grupo de foco. Esse fator foi muito questionado na reunião e constatado umas das grandes dificuldades na empresa.

Já o fator de remuneração, que também é um fator higiênico, notou-se que é algo positivo na organização, não pelo fato do salário ser alto, mas pelo fato de ser pago em dia, já que a realidade da região em varias organizações, a remuneração não é efetuada nos dias preestabelecidos.

Outro fator higiênico que também foi identificado como um fator positivo na organização foi às condições físicas da empresa, pois a LH Reciclagem tinha sua sede em outro local, que deixava muito a desejar, com problemas físicos, gerando até risco de vida para seus colaboradores.

Na sede antiga não havia políticas na organização, oportunidade de crescimento e benefícios sociais. Segundo os participantes do grupo de foco, na nova sede houveram varias mudanças positivas, como por exemplo, o espaço de trabalho é bem maior e mais saudável, foram criadas varias políticas e normas para facilitar e melhorar o trabalho, benefícios foram trazidos para os colaboradores e com isso melhorou bastante a qualidade de vida dos colaboradores, porém segundo os colaboradores, não quer dizer que está perfeito, há muitas coisas para melhorar, porém a mudança foi crucial para a melhoria no trabalho.

4.2 Fatores motivacionais

Partindo para os fatores motivacionais, analisamos todas as dimensões de Oldham e Hackman separadas da seguinte maneira:

4.2.1 Variedade

Na dimensão de variedade foi constatado que as atividades dos colaboradores da LH Reciclagem há um alto nível de variedade, sendo algo positivo para a motivação dos colaboradores e para a organização, pois um alto nível de variedade nas atividades significa dizer que o colaborador tem um alto nível de competências para desempenhar varias funções.

No grupo focal, o moderador iniciou perguntando aos colaboradores se eles sempre faziam a mesma coisa ou faziam atividades diferentes? Então, José respondeu que no caso dele que é motorista, não acha seu trabalho rotineiro pelo fato de sempre viajar para locais alternados e com cargas distintas, porém relata que o trabalho é sempre a mesma coisa, que no

caso é sempre dirigir um caminhão. Já Camila relatou que seu serviço não é rotineiro e sempre há algo diferente, segundo ela “o serviço da gente não é um serviço só, se eles precisarem (os encarregados), tira a gente da limpeza e já vai pra outro local”.

Logo após o comentário de Camila, o participante Marcelo declarou na reunião que “às vezes eu viajo com os motoristas para ajudar a descarregar ou carregar o caminhão e quando estou aqui na empresa carrego e descarrego o caminhão, nunca faço uma coisa só”, para ilustrar que suas atividades não são rotineiras. Após essas respostas o moderador questionou se os colaboradores preferiam fazer sempre a mesma coisa ou coisas diferentes? O primeiro a responder foi o Marcelo dizendo que sua preferência é sempre fazer suas atividades diferentes, por que acaba fazendo de tudo um pouco na empresa e sempre aprendendo um pouco mais.

Marcio relatou que trabalha na área da colagem e que sua atividade varia dependendo de qual o tipo de material que ele vai colar. O facilitador questionou se eles poderiam ter uma variação maior nas suas funções? Carlos entra na discussão e relata da seguinte forma:

No meu caso, eu sou do controle de qualidade que é para verificar todo o material que eles (outros colaboradores) produzem e sempre faço a mesma coisa, mas às vezes os encarregados precisam de mim em outra coisa, então eu vou e fujo do meu controle, vou fazer um serviço do encarregado, ai esse serviço sempre varia e pode até variar ainda mais.

O moderador ainda sobre o tema variedade, explicou que a teoria diz que fazer a mesma coisa é chato e perguntam se eles concordam com essa afirmação? Marcio diz que para ele é melhor sempre variar suas atividades para que o dia não se torne tão cansativo e até pelo fato que quanto mais ele colar materiais diferentes na sua atividade, mais ele vai ganhar financeiramente e para ele isso é um ponto considerado muito positivo.

4.2.2 Identificação

Nessa dimensão constatou-se que os colaboradores se identificam com o seu trabalho realizado e que suas atividades têm um alto grau de relevância para os colaboradores que executam. Isso ocorre, pelo fato que os mesmos possuem um nível baixo cognitivo, consequentemente, suas expectativas são baixas perante a aquilo que a empresa oferece, então, é um fator que influencia diretamente nessa dimensão.

No grupo focal, para analisar se os participantes se identificam com seu trabalho o moderador construiu algumas perguntas, tais como:

Vocês se identificam com o trabalho que vocês fazem? Vocês acham que isto que estão fazendo tem haver com sua capacidade, com a sua vontade de fazer, se vocês acham que o trabalho é muito difícil, ou vocês acham que esse trabalho precisa de algo que vocês não têm, ou você acha que deveria está em outra função, se o trabalho tem haver com sua cara, você gosta de trabalhar nisso? Ou gostaria de mais alguma coisa?

Camila respondeu que gosta do que faz e confirma ao facilitador que seu trabalho tem sua cara. José responde que também gosta do que faz e tem pleno controle nas suas atividades. E seguido dessas respostas o moderador questionou se eles acham que fazem o trabalho todo ou só uma parte desse trabalho? Marcelo é o primeiro a responder, segundo suas palavras: “a gente faz, mas é muito difícil, por que quando os encarregados manda a gente fazer alguma coisa, a gente nem começa direito e eles já tiram e já coloca a gente em outra coisa, ai que nem muitos falam aqui, que eles pegam muito no pé, as vezes até a gente reclama, chegamos até a conversar com Rafael (gerente administrativo) e Camila (departamento pessoal), eles querem que a gente faça, mas não deixa terminar ai no fim do dia, vem perguntar por que a gente não terminou o serviço, mas fora isso, eu me identifico com minhas tarefas que faço aqui na empresa.

4.2.3 Significado

Foi evidenciado na análise que os participantes gostam de realizar suas atividades, pelo fato de já estarem acostumados e também que acham suas atividades simples, isso demonstrou ser algo importante para o estudo, já que essa dimensão pode surgir estímulos para a motivação do colaborador.

O facilitador, falando sobre o significado do trabalho, perguntou aos participantes se eles percebem a importância do trabalho que eles fazem? Camila relatou que consegue perceber, que é muito importante a limpeza na empresa e logo após a resposta, o facilitador contesta “vocês sentem orgulho daquilo que fazem na empresa?” e logo Camila responde que sim. Thiago responde que está satisfeito com o seu trabalho, e ressalta que seu trabalho é uma rotina, porém gosta do que faz. Thiago explica que tem achado algumas metas difíceis para serem batidas no fim do mês e que ainda não encontrou a solução dessas dificuldades, mas consegue perceber a importância do seu serviço.

4.2.4 Feedback

Segundo o estudo, os funcionários conseguem perceber se estão fazendo uma atividade corretamente ou não e conseguem avaliar e corrigir os possíveis erros no processo. Isso é um fator positivo na análise do grupo de foco. No estudo percebemos que os colaboradores

conseguem avaliar seu desempenho, ou seja, denominando-se feedback intrínseco. Já o feedback extrínseco foi detectado que essa retroação não volta de forma positiva para os colaboradores, segundo os participantes, isso ocorre devido aos supervisores não conseguirem realizar essa retroação de forma clara e positiva para os colaboradores .

Para confirmar tal afirmação acima, na reunião, o moderador entrou no tema feedback, questionando aos colaboradores se eles conseguiam perceber um trabalho bem feito realizado por eles, sem precisar que alguém informasse isso a eles? Camila e José respondem que consegue perceber facilmente, pois já estão trabalhando a um bom tempo na função e isso facilita para eles distinguirem na situação se fizeram um bom trabalho.

Thiago diz que sabe quando faz a coisa certa, pois quando faz algo errado os seus supervisores já informam a gerência da empresa e conseqüentemente, ele é informado sobre isso. Paulo também se pronuncia diante do fato, afirmando que na empresa é da seguinte forma “se você errar, não falam nada (os encarregados), já chegam reclamando, já cheguei a falar com eles, para que eles tenham um diálogo melhor com a gente”. Porém afirma também que consegue perceber que realizou um bom trabalho.

4.2.5 Autonomia

Essa dimensão constatou-se os colaboradores têm liberdade para programar suas atividades, porém há um nível alto de risco, pois mesmo que os colaboradores conseguem ter autonomia na empresa para realizar suas tarefas, segundo o estudo, se houver problemas eles serão cobrados indevidamente e de forma equivocada por seus supervisores. Foi constatado também que esse fator é um grande problema na organização, pois os participantes se sentem inseguros para realizarem trabalhos sem supervisão, pois posteriormente eles podem ser criticados ou até receberão “xingamentos” por parte dos seus supervisores.

A partir desse momento o moderador entrou no tema autonomia, perguntando se o trabalho prestado por eles é do jeito que eles querem ou da forma que os seus supervisores solicitam? Marcelo ressaltou que às vezes fazem do jeito que eles preferem outras vezes os colaboradores sugerem e podem opinar o que seria melhor para eles naquela determinada situação. Marcio também ressalva que quando há algum problema, eles podem dar opiniões para ajudar e fazer sozinhos a tarefa, que às vezes se torna mais rápida a resolução do problema.

O facilitador reforçou a pergunta sobre o tema mais uma vez e questiona se os colaboradores fazem suas atividades sem perguntar algumas vezes? E nesse momento reforça sobre

a importância da participação deles, pois ninguém melhor do que eles para saber o que ocorre no ambiente de trabalho. Marcelo mais uma vez responde que quando dá para resolver, eles resolvem. E o facilitador questiona “e quando der errado?” Marcelo responde “a gente vai ter que se esforçar e buscar concertar o mais rápido possível”.

4.2.6 Inter-relacionamento

Nessa dimensão também foi constatado grandes dificuldades. Como já foi dito a relação entre os supervisores e os subordinados não é positiva. Além disso, a relação entre os colegas de trabalho também é negativa, problemas como excesso de brincadeiras em locais e momentos indevidos são corriqueiros na empresa, ocasionando em grandes problemas no relacionamento entre os trinta e oito colaboradores, que acaba afetando diretamente a comunicação e a eficiência dos processos internos da organização.

Sobre o inter-relacionamento, foi questionado se a relação com os colegas de trabalho do mesmo nível hierárquico é positiva ou não? Marcelo respondeu que os colegas são bons parceiros e que não tem nada a reclamar. E o facilitador replicou: “há confusão”? Marcelo contesta que existem alguns intrigados na empresa, mas com ele não tem esses problemas. O motorista Thiago logo responde que no caso dele também não tem problemas com os colegas e que se sente a vontade com todos os funcionários da empresa.

Então o facilitador rebate perguntando como está a relação social dos mesmos, fora da empresa? Se eles saem para se divertir, se falam e interagem fora da empresa? O ambiente ficou mais descontraído e alguns comentam que saem fim de semana para os bares próximos da empresa, outros jogam futebol e alguns são primos e sempre se encontram fora da empresa em reuniões familiares ou em momentos de lazer nos fins de semana.

4.3 Respostas a pergunta de pesquisa e aos objetivos

4.3.1 Qual o nível de satisfação para com os fatores motivacionais na visão dos colaboradores da LH Reciclagem?

Através da técnica de observação e investigação das percepções dos colaboradores, podemos afirmar que a autonomia foi um dos fatores que influencia na insatisfação dos colaboradores, isso ocorre pelo fato de que os colaboradores sentem-se inseguros em realizar uma atividade já que os seus supervisores não agem de maneira correta perante eles, como já foi citado anteriormente.

Outro fator que se apresentou negativamente foi o inter-relacionamento, entre os funcionários da organização há muito desentendimento, muitas intrigas e devido a isso, afeta diretamente na comunicação interna da empresa. Além disso, a relação dos subordinados com seus supervisores também são difíceis, acarretando em problemas nos processos da empresa.

Portanto na análise podemos observar que os fatores que denotam menos satisfação dos colaboradores da LH Reciclagem são a autonomia e o inter-relacionamento.

4.3.2 Quais as falhas da empresa que acabam desmotivando os colaboradores?

Diante do estudo, foi identificado que o fator de supervisão é o que acaba mais desmotivando os colaboradores, muitos criticaram no momento da reunião e muitos outros problemas na empresa são derivados dos encarregados, que no fim, afeta as pessoas da organização.

Outros fatores citados como, trabalhar até tarde e no outro dia tem que está na empresa cedo, sem poder atrasar-se, rotatividade alta nas atividades, as pessoas dificilmente conseguem finalizar uma tarefa que iniciaram e também o excesso de cobrança dos gestores para com os colaboradores, para eles é um fator desestimulante na organização.

4.3.3 Quais os fatores motivacionais que evidência maior nível de satisfação dos colaboradores?

Dentre os fatores analisados, os que mais evidenciaram maior nível de satisfação aos colaboradores foram a variedade, feedback e significado com o trabalho. A primeira foi um dos fatores mais influentes, pelo fato que as pessoas preferem realizar varias atividades, aprimorando suas competências e conhecendo sempre novas atividades.

A segunda é muito importante, pois constatamos que o fato de os colaboradores conseguirem identificar se fizeram um bom trabalho ou não é um fator positivo que gera motivação, essa auto-análise provoca sempre uma forma de melhorar e identificar se está no caminho correto na sua atividade ou não.

Na terceira dimensão identificamos que os colaboradores entendem que suas atividades são essenciais e que sem eles a empresa poderia parar e conseqüentemente parar outras e outras e por isso eles entendem que são importantes. Além disso, por trabalharem numa em-

presa de reciclagem, esse fator torna ainda maior a significância de suas atividades, já que eles estão contribuindo ajudando o meio ambiente e tornando um mundo melhor.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 Conclusões

O presente trabalho apresentou um estudo sobre o nível de satisfação dos colaboradores da LH Reciclagem, com base na pesquisa realizada através do grupo focal.

A captação de opiniões através desta ferramenta é uns de seus maiores pontos positivos, segundo Gatti (2005) o grupo focal permite interagir múltiplas opiniões, pelo próprio contexto criado, permitindo a geração de informações e a captação dessas emoções. É notório que essa ferramenta proporciona uma profunda reflexão relacionando situações acadêmicas teorizadas e situações práticas que são percebidas no dia a dia.

O objetivo seria identificar quais dimensões influenciaria mais os colaboradores e quais medidas a empresa deveria tomar. Na reunião constataram-se pontos cruciais que estavam dificultando os processos da organização, fatores que os gestores não tinham conhecimento, mas a partir do diagnóstico houve um clareamento de idéias na visão dos gestores.

É notória a necessidade de sempre ouvir as pessoas na organização, pois muitas vezes os problemas vão acontecendo no dia a dia e os gestores não resolvem, por muitas vezes passar despercebidos, devido a programas no relacionamento, conseqüentemente, esses problemas podem tornar-se uma grande bola de neve futuramente, dificultando sua resolução, mas a frente.

Outro ponto relevante é que a melhoria na comunicação entre os colaboradores pode facilitar e beneficiar a todos, já que é o colaborador que conhece sua própria área, ou seja, ele é a pessoa que mais pode contribuir em melhorias nos seus processos, evitando falhas e gargalos e identificando e ajudando a sanar os problemas que atrapalham sua produção e dificulta para uma melhor qualidade de vida no seu âmbito de trabalho.

Neste estudo também relatamos a importância da motivação na vida das pessoas, colaboradores motivados produzem mais, trabalham mais satisfeitos, tem a autoestima elevada, melhora a otimização do seu tempo e refina ainda mais o relacionamento em grupo, ou seja, tornando o ambiente de trabalho cada vez mais satisfatório para realizar suas determinadas atividades.

Pessoas motivadas podem alterar seu contexto que está inserido e buscar melhorias na qualidade de vida no seu ambiente de trabalho. Pessoas motivadas podem buscar novas alternativas e mudanças de idéias conservadoras, afirmando que as pessoas são o ponto chave de

uma organização e caso elas não estejam satisfeitas, a produtividade da organização será afetada diretamente.

Além disso, este presente trabalho foi um fator essencial para minha vida acadêmica, pois foi relacionado à prática na organização junto às teorias estudadas nos quase cinco anos na universidade. Esse estudo contribuirá como base para outros estudos futuros a respeito da motivação e qualidade de vida no âmbito organizacional da região. Outro fator relevante foi a relação entre a gestão ideal vista em sala de aula e o que realmente acontece em uma das empresas regionais, muitas variáveis interferem na melhor eficiência da gestão, como, a falta de Mão de obra especializada é um fator negativo na organização.

Para minha vida profissional esta pesquisa trouxe uma ampla visão das questões que ocorre numa empresa, muitas vezes um problema é decorrente de vários fatores, sejam eles motivacionais ou não e com esse novo aprendizado, deduzo que há varias possibilidades de atuação para poder buscar um ambiente melhor na organização, cabe aos gestores sempre está buscando uma melhor comunicação entre os colaboradores e os gestores.

Os resultados desta pesquisa, tais como as sugestões de melhoria, serão exposto aos gestores da empresa e aos participantes do grupo de foco, para que todos eles juntos possam buscar alternativas e enfrentar suas dificuldades agindo para resolver todas as questões identificadas.

Portanto, concluo afirmando que na vida pessoal e profissional sempre haverá dificuldades e questões a serem resolvidas, pois onde há relacionamentos entre pessoas, há também atritos e dificuldades. Porém, não podemos nos limitar a isso, devemos sempre buscar a resolução dessas questões e sempre a melhoria contínua das nossas vidas. A cada dia que nos aperfeiçoamos, problemas maiores serão postos, cabe só a nós buscarmos enfrentar e crescer com a situação a nossa frente.

5.2 Recomendações

Diante tantas dificuldades, sugerimos algumas melhorias que poderiam sanar alguns problemas que a LH está passando no momento.

Inicialmente é primordial sanar os problemas com os supervisores, uma vez que, essa questão foi umas das mais debatidas e criticadas na reunião, para isso, sugerimos investimentos em capacitação e treinamento para os dois encarregados relacionado à gestão de pessoas, para melhorar a relação com os demais colaboradores, aprimorando a visão quanto ao respeito

e tratamento com as pessoas. Cursos voltados à área de responsabilidade pessoal também é importante, para todos os colaboradores perceberem sua importância na empresa e para que eles ampliem sua visão e entendam a empresa de um modo mais amplo. Cursos na área de segurança são muito importantes para conscientizar e mostrar os riscos que as pessoas passam todos os dias em uma empresa.

Com isso, muitas das dificuldades seriam sanadas. Reuniões entre os subordinados e os supervisores periodicamente seria uma forma de diminuir os conflitos e uma oportunidade de cada um entender o lado do outro.

Quanto ao problema de relacionamento, a empresa poderia investir em integrações periódicas internamente, com pequenas medidas para fazer com que os colaboradores interajam e busquem resolver seus conflitos pessoais. Atividades fora da empresa também seriam de suma importância, como um fim de semana de lazer com a família e com dinâmicas de melhorias de relacionamento.

E por fim, sugerimos a todos os gestores cursos de capacitação relacionados à área de gestão de pessoas, pois para eles seria de grande ajuda para entender todas as dificuldades relacionadas aos colaboradores na empresa.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional.**, 2ª.ed. Campus , 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração:** uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 3, ed. rev. e atualizada Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.
- DEBUS, M. Manual de excelência em la investigación mediante grupos focales. In: ESPERIDIÃO, Elizabeth. **Reflexões sobre a utilização do grupo focal como técnica de pesquisa.** São Paulo: Fundação Editora de UNESP, 2004.
- DENZIN, N. K. & LINCOLN, Y. S. (Eds.), (2000). **Handbook of qualitative research.** 2.ed. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 1-17
- DIAS, C. A. Grupo focal: técnica de **coleta de dados em pesquisas qualitativas.** Informação & Sociedade: estudos, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 2000.
- GATTI, Bernadete Angelina. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas.** Brasília: Líber Livro, 2005.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **Motivação através da concepção do trabalho:** teste de uma teoria. *Comportamento Organizacional e Desempenho Humano*, v. 16, 1976
- HERZBERG, F. I. **Mais uma vez: como motivar seus funcionários?**. Harvard revisão de negócios, Boston, jan./fev. 1968.
- IERVOLINO, SA.; PELICIONI, MCF. **A utilização do grupo focal como metodologia qualitativa na promoção da saúde.** *Rev Esc Enf USP*, v. 35, n.2, p.115-21, jun, 2001.
- KNAPIK, Janete. **Gestão de pessoas e talentos.** 2. ed. Curitiba: Ibplex, 2010.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva 2005.
- MASLOW, A. **Introdução à psicologia do ser.** Rio de Janeiro: Eldorado, 1962.
- MURRAY, Henry. **Psicologia aplicada à administração de empresas,** 2008.
- MATTAR, Fauze Nagib. **Pesquisa de Marketing: metodologia, planejamento.** Sao Paulo: Atlas, 1999. Vol. 1 e 2.

MERTON, RK, FISK, M, KENDALL, PL. The focused interview; a manual of problems and procedures. Glencoe: Il Free Press, 1956.

MINAYO, Maria Cecília de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 5 ed. São Paulo: Hucitec, 2000.

MIRANDA, C. **O desafio em manter funcionários motivados:** os fatores motivacionais para o trabalho. Monografia, 83f (MBA em gestão de recursos humanos) – Escola Superior Aberta do Brasil - ESAB, Vila Velha – ES, 2009.

ODEBRECH, T. A. C.; PEDROSO, R. **Qualidade de Vida no Trabalho:** Diferentes percepções de um mesmo processo. Revista Olhar Científico – Faculdades Associadas de Ariquemes – V. 01, n.1, Ago./Dez. 2010.

PEDROSO, Bruno. **Motivação e trabalho: análise do modelo de qualidade de vida no trabalho de hackman e oldham,** Revista brasileira de qualidade de vida, 2009

WERTHER, W.B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw-Hill, 1983.