



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E
NEGÓCIOS DE SERGIPE - FANESE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

WILLYANE SANTOS DE OLIVEIRA

**MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: estudo de caso no Hospital de Olhos
de Sergipe (HOS)**

**Aracaju SE
2019**

WILLYANE SANTOS DE OLIVEIRA

MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: estudo de caso no Hospital de Olhos de Sergipe (HOS)

Artigo apresentado à coordenação do curso de Administração da FANESE, como cumprimento da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso. Orientadora: Profa. MsC Léa Monteiro Rocha

**Aracaju SE
2019**

OLIVEIRA, Willyane Santos de.

O48m

Motivação No Trabalho: estudo de caso no Hospital de Olhos de Sergipe (HOS) / Willyane Santos de Oliveira. Aracaju, 2019. 27f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Administração.

Orientadora: Profa. Ma. Léa Monteiro Rocha

1. Motivação 2. Colaboradores 3. Satisfação 4. Organização
I. Título.

CDU 355.724;

658.3(813.7)

Elaborada pela Bibliotecária Lícia de Oliveira CRB-5/1255

WILLYANE SANTOS DE OLIVEIRA

WILLYANE SANTOS DE OLIVEIRA

TÍTULO: MOTIVAÇÃO NO TRABALHO: estudo de caso no Hospital de Olhos de Sergipe
(HOS)

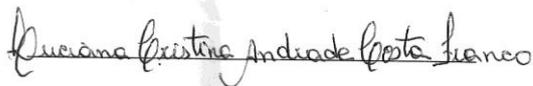
Monografia apresentada à Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe como exigência parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovado em 11/06/19

BANCA EXAMINADORA



Prof. LÉA MONTEIRO ROCHA (Orientadora)
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe



Prof. LUCIANA FRANCO
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe



Prof. ANDRESSA PONTES
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

Motivação no trabalho estudo de caso no Hospital de Olhos de Sergipe (HOS)

Willyane Santos de Oliveira¹

RESUMO

Este presente artigo teve como objetivo analisar os resultados da pesquisa de clima organizacional realizado no Hospital de Olhos de Sergipe. Nesse contexto, ao qual as organizações precisam estar atentas para manter seus colaboradores motivados. A questão problematizadora do artigo foi entender o impacto organizacional causado pela pesquisa de clima no Hospital de Olhos de Sergipe e entre seus colaboradores. A pesquisa fundamentou-se através de um estudo de caso que utilizou referência bibliográfica e dados coletados da empresa. A investigação se baseou em uma pesquisa metodológica exploratório-descritiva. O instrumento de pesquisa deste estudo de caso foi o questionário aplicado a 69 colaboradores, com perguntas subjetivas e objetivas, buscando melhorias posteriores para a empresa. Certificou-se, através da análise de dados, que alguns fatores influenciam a motivação dos colaboradores do Hospital de Olhos de Sergipe, tais como a ausência de reconhecimento profissional, valor atribuído ao ticket, a estrutura ambiental, horário para descanso, falta de comunicação dos seus gestores, entre outros. Assim, conclui-se que a motivação é de grande importância para o crescimento de uma organização, e é fundamental que as pessoas estejam motivadas e estimuladas para alcançar os resultados.

Palavras-chave: Motivação. Colaboradores. Satisfação. Organização.

ABSTRACT

This article aims to analyze the results of the organizational climate survey carried out at Hospital of Olhos of Sergipe. In this context, to which organizations need to be aware to keep their employees motivated. The problematizing question of the article was to understand the organizational impact caused by climate research at Hospital of Olhos of Sergipe and among its collaborators. The research was based on a case study that used bibliographical references and data collected from the company. The research was based on exploratory-descriptive methodological research. The research instrument of this case study was the questionnaire applied to 69 employees, with subjective and objective questions, seeking further improvements for the company. It was verified through data analysis that some factors influence the motivation of Hospital of Olhos of Sergipe, such as the absence of professional recognition, value attributed to the ticket, the environmental structure, time for rest, its managers, among others. Thus, it is concluded that motivation is of great importance for the growth of an organization, and it is essential that people are motivated and encouraged to achieve the results.

Keywords: Motivation. Collaborators. Satisfaction. Organization.

¹Graduando do curso de Administração da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE. Email: <willyane.santos@hotmail.com>.

1 INTRODUÇÃO

O tema motivação se reveste de grande complexidade, pois envolve aspectos intrínsecos à pessoa, sendo necessário considerar as diferenças individuais. A motivação no trabalho é um fenômeno que impacta na organização como todo. O que pode ser motivador para um pode não ser motivador para outro.

Com as ideias de Taylor², a forma como as organizações tratavam as pessoas sinalizava que estas eram consideradas como um componente das máquinas onde o poder estava centralizado na cúpula e os gestores davam ordens e seus colaboradores obedeciam. Nos tempos de hoje, com o reconhecimento da era do conhecimento, as pessoas fazem parte do processo, levando às organizações a buscarem líderes que possam envolver seus liderados nos objetivos estratégicos, estimulando-os a se comprometerem e a apresentarem os resultados desejados.

O maior patrimônio de uma organização é o capital humano, também conhecido como capital intelectual, quando bem utilizado trará maiores resultados para organização (BRUNÓRIO, PASOTTI, CARDOSO, FELIX, 2017, p.52).

A motivação do indivíduo envolve do princípio fisiológico até sua autorealização. Reconhecer a importância dessa temática está baseado na crença de que as pessoas são impulsionadas a alcançar seus objetivos pessoais e profissionais, envolvendo o fenômeno emocional, biológico e social. Desta forma, ajuda à organização a alcançar suas metas contribuindo para melhores resultados.

É importante buscar entender o que realmente pode influenciar a motivação das pessoas e reconhecer a influência dos líderes na motivação de seus colaboradores. Gestores tem a necessidade de estar preparados para entender o que satisfaz sua equipe. O papel do gestor é de extrema importância quando o assunto é a motivação no ambiente empresarial (ARIAS; QUEIROZ; LOPES, 2017, p.3).

Estudar sobre motivação e seus impactos nas relações de trabalho, no comportamento das pessoas e das organizações se revestem de uma complexidade e de um tema que atrai as empresas pelas inúmeras possibilidades que se tem de entender a questão. Perante o Hospital de Olhos de Sergipe, a organização mostra que veem trabalhando a motivação dos seus colaboradores, mas todas as organizações tendem a melhorar. Desta forma, é possível perceber que deve ser aprimorada a percepção dos

² Frederick Taylor (1856-1915) foi um engenheiro mecânico norte-americano, considerado o pai da Administração Científica do trabalho.

gestores perante a motivação. Diante de esse cenário, surge à questão problemática: **qual o impacto que pode ter causado no Hospital de Olhos de Sergipe e nos seus colaboradores a pesquisa de clima organizacional aplicada?**

Norteando o desenvolvimento do presente trabalho, definiu-se por objetivo geral em analisar os resultados da pesquisa de clima realizada na matriz e nas filiais do Hospital de Olhos de Sergipe. Já por objetivos específicos, buscou-se verificar os impactos climáticos decorrentes dos resultados da pesquisa de clima aplicada ao Hospital de Olhos de Sergipe; analisar prováveis ações a serem implementadas em decorrências dos resultados da pesquisa aplicada e identificar pontos de melhoria a serem implementados em decorrência dos resultados da pesquisa. Os dados foram obtidos através de um questionário objetivo e descritivo, com a elaboração da própria autora, contendo 69 respondentes.

Este trabalho compõe as diretrizes curriculares para os alunos do curso de Administração da Faculdade FANESE, tendo como propósito unir a teoria com a prática, proporcionando, desta forma, a oportunidade de identificar prováveis ações a serem desenvolvidas pela empresa pesquisada em razão da análise dos resultados de uma pesquisa de clima organizacional que foi aplicada na empresa.

O tema abordado foi escolhido pelo fato da pesquisadora ter interesse em contribuir com a gestão da empresa no que se refere à motivação dos seus colaboradores, e assim somar nos processos de gestão e prover melhores resultados. Pretende-se, dessa forma, que a pesquisa possa proporcionar conhecimentos para os alunos da matéria de estágio supervisionado e que os resultados obtidos possam contribuir com a empresa estudada. O mercado está cada vez, mas competidor por isso as empresas precisam ter colaboradores motivados e estimulados para alcançar bons resultados.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O comportamento humano sempre tem algum tipo de incentivo, que passa por um processo ou estímulo denominada motivação, uma palavra que procede do latim *motivus*, que traduzida significa mover. (MAXIMIANO, 2011).

Presume-se que a motivação é individual, vem do interior, embora possa ser estimulada por fatores externos ou por desejos internos. As pessoas precisam se sentir motivadas para contribuir com as metas estabelecidas pela organização. As verdadeiras

motivações vem de si próprio, das suas reais necessidades e assim, a pessoa se direciona a ir à busca de um propósito, sendo ele o objetivo.

A motivação é um fator fundamental no processo de desenvolvimento do ser humano. Todas as ações do indivíduo são guiadas por motivos que se constituem em desafios constantes. (PINTO, 2015).

Supõe-se que a motivação pode influenciar o comportamento do indivíduo, sendo que pode interferir na sua produtividade e na assunção de compromissos em relação a desafios e metas a serem enfrentados e atingidos.

Segundo o dicionário, motivação pode assumir vários significados como: ato de motivar e exposição de motivos. O indivíduo se sente motivado até alcançar aquilo que foi estabelecido por si próprio.

Os gerentes precisam ficar atentos ao ambiente externo para entender o que satisfaz seus colaboradores. Deduz que a motivação intrínseca desenvolve das necessidades internas, quando o indivíduo buscar seus objetivos e metas, se dedicando ao seu trabalho, é a forma de estar em movimento, este interesse se atrela aos motivos individuais.

Já a motivação extrínseca está relacionada ao ambiente externo, que desenvolve para alcançar metas, mesmo que esse motivo não lhe traga prazer. É ideal conciliar o desempenho com as recompensas, assim os indivíduos se sentem motivados.

Silva (2017) esclarece alguns fatores que podem influenciar a motivação das pessoas no trabalho, destacando que estão relacionados às condições de trabalho, como remuneração, estabilidade, vantagens e benefícios, segurança, saúde e processos produtivos e relacionados ao trabalho em si como variedade do trabalho, aprendizagem contínua, autonomia, reconhecimento e apoio.

Existem alguns fatores externos que podem influenciar na motivação, como por exemplo, os benefícios, a remuneração, a relação com os colegas de trabalho, a empatia dos seus gestores, o ambiente físico, a organização de setores, esse são fatores que podem ou não afetar a motivação do colaborador dentro da empresa, para que não impacte nos resultados é preciso que a organização fique atenta para suprir essas necessidades.

Para Klein e Mascarenhas (2016), em relação à insatisfação, explicam que, embora funcionários deixem seus empregos por estarem insatisfeitos, também o fazem satisfeitos, por exemplo, quando oportunidades mais atraentes surgem.

Considerando a diversidade de interesses percebida entre indivíduos, de forma razoavelmente clara, que as pessoas não fazem as mesmas coisas pelas mesmas razões. (MARTINEZ, p.16, 2017).

2.1 Teorias Motivacionais

Existem algumas teorias que explica a motivação e desmotivação no trabalho, mostrando alguns fatores que podem influenciar no comportamento humano. Maslow defende a teoria das necessidades humanas, Herberg a teoria dos fatores que influencia o ser humano, já para McGregor, defende que as pessoas encontram a satisfação no próprio trabalho.

Na teoria das necessidades, a motivação dos indivíduos tem como objetivo satisfazer certas necessidades que vão das primárias (fisiológicas), as mais simples, até as mais complexas psicológicas (auto-realização) (MARRAS, 2016). Com base na teoria citada acima o indivíduo precisa atingir suas necessidades básicas para se sentir satisfeitos. A pessoa começa a busca do alto nível quando suas necessidades básicas já estão atingidas. Baseando-se numa pirâmide de necessidades, Maslow estabeleceu que as necessidades estavam hierarquizadas e somente surgia uma superior quando a anterior fosse satisfeita.

Quadro 1. Fatores Motivacionais

FISIOLOGICA	Necessidades básicas como: alimentação, sono, sexo, etc.
SEGURANÇA	Segurança do corpo, família, saúde, emprego, etc.
SOCIAL	Grupos sociais, comunidade, vínculo familiar, etc.
ESTIMA	Reconhecimento, se sentir importante, valorizado, etc.
AUTOESTIMA,	Trabalho desafiador, desenvolvimento pessoal, conquista etc.

Fonte: Construção da autora.

As necessidades são satisfeitas por curto espaço de tempo. Se uma pessoa acaba de comer, daqui a algumas horas sentirá fome novamente. Embora se satisfaçam por curto espaço de tempo, quando há condições garantidas de alimento, essa necessidade estará controlada (BANOW, 2015, p.75). Refletindo-se sobre essa teoria, supõe-se que nem sempre existe uma hierarquia a ser seguida. Pode ser que as necessidades ocorram de forma simultânea, dependendo de cada pessoa.

Herzberg defende a teoria de dois fatores, os que causam a satisfação e os que causam insatisfação, a falta da satisfação não é necessariamente a insatisfação. Defende

alguns fatores motivacionais como a realização, o reconhecimento, responsabilidade, o trabalho em si e a possibilidade de crescimento (MARRAS, 2016).

Tanto os fatores higiênicos ou extrínsecos como motivacionais ou intrínsecos influenciam a motivação das pessoas. Fatores higiênicos são aqueles relacionados a má ou boa supervisão, que tem a ver com liderança, ao ambiente que podem influenciar no físico ou o psicológico dos colaboradores, a remuneração, o valor que é pago pela prestação de serviço, entre outros. Higiênicos são fatores externos, que estão sob controle da empresa e do ambiente de trabalho; eles não trazem satisfação, mas a sua ausência gera insatisfação.

Banov (2015,p.77) comenta que é preciso ir mais profundo no estudo da motivação, pois nem sempre estar satisfeito quer dizer estar motivado. Tal pensamento alinha-se com as ideias de Herzberg.

Segundo Marras (2016), McGregor mostra estaria trazendo uma outra teoria sobre a motivação com a tese de que as pessoas buscam satisfação no próprio trabalho, denominada A teria “X” e “Y”, que mostra duas formas do trabalhador. Na teoria X mostra aquele trabalhador que faz aquilo que é imposto, prefere sua segurança e não é interessado pelo trabalho. Já na teoria Y o trabalhador gosta do trabalho, sempre se propõem ir à busca dos objetivos, é aquele colaborador competitivo que sempre tem o melhor para a empresa. Ao analisar os dois indivíduos essas reações podem impactar no resultado da empresa sendo ele positiva ou negativa. Essa teoria mostra que se deve observar o indivíduo na organização.

Supõe-se que em algumas organizações o foco não está somente em alcançar objetivos da empresa, mas em proporcionar condições para que os objetivos dos profissionais envolvidos sejam também atingidos. As organizações buscam perfis que se encaixe com o padrão de comportamento das empresas. Essa teoria está relacionada aos estilos de liderança, pois é de fundamental importância que os líderes tenha direcionamento das tarefas e conduzam seus liderados de forma motivadora. De acordo com a teoria X e Y as pessoas agem diferentes pela crença que possuem no ser humano.

As facilidades no desempenho dos resultados da organização podem ou não ser comprometidos dependendo do tipo e comportamento da liderança percebida pelos profissionais da equipe de trabalho (DIAS, QUEIROZ, POLES, p. 70, 2018).

O estudo da motivação considera três variáveis: o ambiente, as forças internas do indivíduo, como necessidade, desejo, vontade, impulso, instinto; e forças externas,

ligada ao objeto que atrai o indivíduo com o objetivo de satisfazer a força interna que o mobiliza (PINTO, 2015).

Deduz-se que a motivação tem que ser um projeto contínuo nas empresas onde os seus supervisores são facilitadores e estimuladores do processo de motivação, sem deixar de considerar as necessidades físicas e psicológicas do colaborador. Presume-se que para isto os gestores devem buscar conhecer que fatores ou situações os seus liderados consideram como motivador e tentar envolvê-los de forma a estimular de forma assertiva a motivação dos mesmos.

Supõe-se que o processo motivacional depende das necessidades humanas que conseqüentemente provoca incomodo nas pessoas, desta forma o processo busca fatores que faça minimizar esse desconforto. Quando o indivíduo busca seus objetivos e tem êxito nos resultados, deste modo o processo motivacional é bem-sucedido.

Pressupõe-se que o processo de motivação está relacionado ao comportamento individual, o indivíduo busca metas a serem alcançadas, mas o ambiente tem que estar favorável para que almeje a realização dos objetivos.

2.2 Clima Organizacional

O clima organizacional interfere no processo de motivação, assim é preciso que esteja alinhado a satisfazer as necessidades dos colaboradores. Quando a motivação dos colaboradores está elevada pelo fato de estarem satisfeitos com o trabalho, conseqüentemente o clima organizacional se eleva, contudo se o grau de motivação for baixo, o seu clima tenderá a ser baixo também.

Deduz-se que os gestores precisam entender a situação do clima organizacional e ficarem atentos às reações dos seus colaboradores. Supõe-se que quando os profissionais estão motivados, satisfeitos, animados, tende a alcançar os objetivos positivos, mas é preciso oferecer condições de trabalho favoráveis que contribua para o crescimento profissional.

2.3 Comportamentos Motivacionais

O sucesso do processo de desenvolvimento da competitividade setorial exige mudanças de comportamentos e atitudes dos líderes e dos empresários do setor. Estes devem cooperar na busca de objetivos comuns e visar o crescimento das suas respectivas

organizações em função das suas competências e habilidades conjuntas existentes (MARTINEZ, p.15, 2017).

Pressupõe-se que, o impacto nos colaboradores quando ocorre o incentivo profissional é que pode causar uma maior motivação para um trabalho mais resolutivo. As pessoas, ao ingressarem nas organizações, levam consigo seus valores individuais, e dessa forma contribuem tanto no crescimento do profissional quanto no organizacional, fazendo assim a junção de valores.

Infere-se que o comportamento e desempenho dos colaboradores são influenciados pela liderança, que também influencia sobremaneira a motivação das pessoas, dependendo do incentivo e estímulos motivacionais que recebem. Sendo que ainda existe a variável do poder de status dentro das organizações, cabendo aos líderes a complexa missão de alinhar e beneficiar a todos da organização.

Presume-se, que os comportamentos humanos vem evoluindo cada vez mais, as pessoas estão buscando sempre o que as deixam satisfeita tanto no âmbito pessoal como profissional. Nas organizações os colaboradores mostram comportamentos diferenciados, sendo que aquilo que motiva um pode não ser motivador para outros. As pessoas estão sempre buscando atingir objetivos para satisfazer suas necessidades básicas.

A energia que as pessoas disponibilizam para realizar determinada tarefa depende da motivação perante aquele determinado serviço.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada na construção do presente trabalho, deu-se através de pesquisas bibliográficas, por fontes de revistas, livros e artigos científicos publicados. Tais fontes se fizeram necessárias para o conhecimento e aprendizado do tema estudado que permitiu a elaboração do questionário para apurar resultados e responder à questão problematizadora.

A pesquisa desenvolvida foi exploratória, que de acordo com Ubirajara (2014), busca mais informações sobre o assunto que será investigado, possibilitando familiarizar o pesquisador ao assunto, facilitando a delimitação do tema da pesquisa. Também foi descritiva, que segundo o mesmo autor, descreve as características de uma população, fenômeno, ou ainda estabelece suas relações. A pesquisa exploratória, para Ferreira, Megliorini, Pinheiro e Slomski (2017), é aderente quando se quer aprofundar os

conhecimentos e melhor compreender o fenômeno em estudo. É considerada descritiva pelo fato de registrar e fazer a análise de um problema de pesquisa sem mediação do investigador. Seu objetivo é o estudo da pesquisa que busca mostra a relação entre os fatores.

A pesquisa aplicada no Hospital de Olhos de Sergipe, teve como instrumento um questionário com perguntas objetivas e descritivas para a análise de dados, com uma escala de 1 a 7, sendo que 1 é muito insatisfeito e 7 muito satisfeito. A amostra de dados foi aplicada em 69 funcionários da matriz da empresa. Quanto ao objeto ou meios, este tipo de pesquisa se caracteriza pelo envolvimento e identificação do pesquisador com as pessoas investigadas. Os problemas identificados são analisados para as mudanças necessárias.

A pesquisa será quantitativa e qualitativa contendo questões fechadas e abertas. A abordagem dos dados qualitativos foi primordial para apurar resultados.

Utilizou-se uma escala de Likert de sete pontos (APÊNDICE), para medição de cada item do questionário. Essa escala é utilizada para conhecer o grau de compatibilidade do entrevistado, é para expressar com detalhe a sua opinião, e atribuir o grau de importância que tem a pergunta, ou até mesmo avaliar um serviço da empresa.

3.1 Variáveis e Indicadores da Pesquisa

Dimensão	Indicadores	Questões
Perfil dos Colaboradores	-Gênero - Faixa Etária - Escolaridade -Tempo Serviço	1;2;3;4
Comportamento dos Colaboradores	-Comunicação interna -Condições de trabalho	5;6
Grau de Satisfação	-Crescimento profissional -Estrutura da empresa	7

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pesquisa realizada se utilizou de questionários quantitativos e qualitativos, onde participaram 69 colaboradores que compõem o quadro de funcionários do Hospital de olhos de Sergipe, sendo que o questionário foi respondido por diversos setores da

empresa. Destes colaboradores, 79% é do sexo feminino e 21% do sexo masculino. Os resultados foram coletados através de questionário aplicado na matriz e filiais, assim foi possível perceber o perfil dos colaboradores e a motivação no trabalho. A tabulação dos gráficos foi realizada através do Microsoft Excel, os resultados expostos são exibidos através de gráficos e tabelas de forma descritivas qualitativas.

4.1 Perfil do colaborador

O perfil do colaborador está relacionado a quatro itens: sexo, faixa etária, escolaridade e tempo de empresa.

Conforme pode ser observado na tabela respondida por 69 colaboradores, fica evidente que a maior porcentagem de faixa etária ficou com o sexo feminino com 79% da amostra pelas mulheres de sexo frágil e que estão dominantes no mercado, já com 21% do sexo masculino, e com 70% das pessoas que possuem até 35 anos, ou seja, uma população jovem. (Figura 1).

Figura 1- Tabela 01. Perfil dos colaboradores

Quesitos do questionário		Porcentual
Sexo	Feminino	79%
	Masculino	21%
Faixa etária	Até 35 anos	70%
Escolaridade	Superior incompleto	30%
	Superior completo	17,4%
	Pós-graduação	11,6%
	Ensino médio completo	17,4%
	Ensino médio incompleto	7,2%
Tempo de empresa	Ensino fundamental	2,9%
	3 a 5 anos	54,5%
	5 a 7 anos	47%
	Acima de 10 anos	2%

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à escolaridade, 30% dos colaboradores possuem ensino superior incompleto sendo ocupado por colaboradores que atuam na área de estágio de nível superior, auxiliar administrativo, técnicos de enfermagem entre outros. Com 18,8% são aqueles colaboradores que possuem ensino médio completo que atuam como recepcionista e jovem aprendiz, 17,4% dos colaboradores tem ensino superior completo atuando como coordenadores, assistente administrativos e supervisores, 11,6% pós-graduado possuem um cargo de nível estratégico, gerência e diretoria, 7,2% ensino médio incompleto e 2,9% ensino fundamental, que vale ressaltar que essa porcentagem ocupam os cargos de higienização e manutenção da empresa. Analisando-se os dados apresentados percebe-se que embora a maioria seja jovem ainda não completaram uma graduação. A maior parte dos colaboradores possuem de 3 a 5 anos de empresa com 54,5%, entre 5 a 7 anos com 47% e com 2% aqueles colaboradores acima de 10 anos, indica que a empresa valoriza e tentam manter aqueles colaboradores a muito tempo de empresa.

4.2 Comunicação interna

Neste quesito, avaliou-se a comunicação interna do Hospital de olhos de Sergipe, onde os dados foram obtidos por uma escala Likert de 1 a 7, sendo que 1 representa muito insatisfeito e 7 muito satisfeito.

Esta tabela apresenta a comunicação interna dos colaboradores, com a média de cada item e sua porcentagem (Figura 2).

Figura 2- Tabela de Comunicação interna dos Colaboradores

Itens	Média	Desvio Padrão	Variância
Objetivos, decisões tomadas e assuntos de interesse dos colaboradores.	4,5	1,736	3,017
Comunicação através de quadro de aviso, intranet, e-mail, mensagens etc.	5,7	1,503	2,260

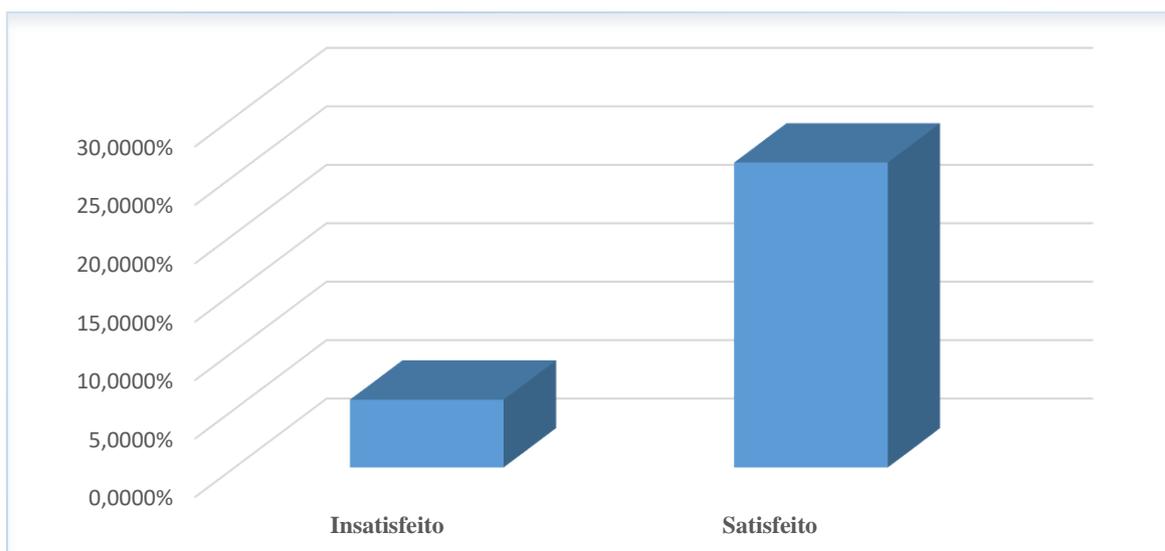
Fonte: Dados da pesquisa

Quanto a satisfação sobre a forma de comunicação da empresa com os colaboradores, a pesquisa apresenta uma média de 5,7 considerando o maior índice entre os dois itens citados, mostrando que a empresa se preocupa em ser transparente e em

manter seus colaboradores informados das tomadas de decisões, bem como a comunicação entre os colaboradores quanto aos objetivos. Quanto as decisões, apresenta-se na pesquisa uma média de 4,5 sendo uma média inferior a comunicação da empresa com seus colaboradores que representa uma média de 5,7.

A comunicação no trabalho é algo de grande importância, os colaboradores precisam estar sempre informados do que acontece dentro da empresa, sendo através de mural de recados, intranet ou até mesmo outros meios de comunicação. De acordo com os dados da pesquisa 5,79% dos entrevistados apresentam-se insatisfeitos quanto aos objetivos e as decisões da empresa. Comparando-se os índices observa-se que é baixo em relação 26,08% que estão satisfeitos. (Figura 3).

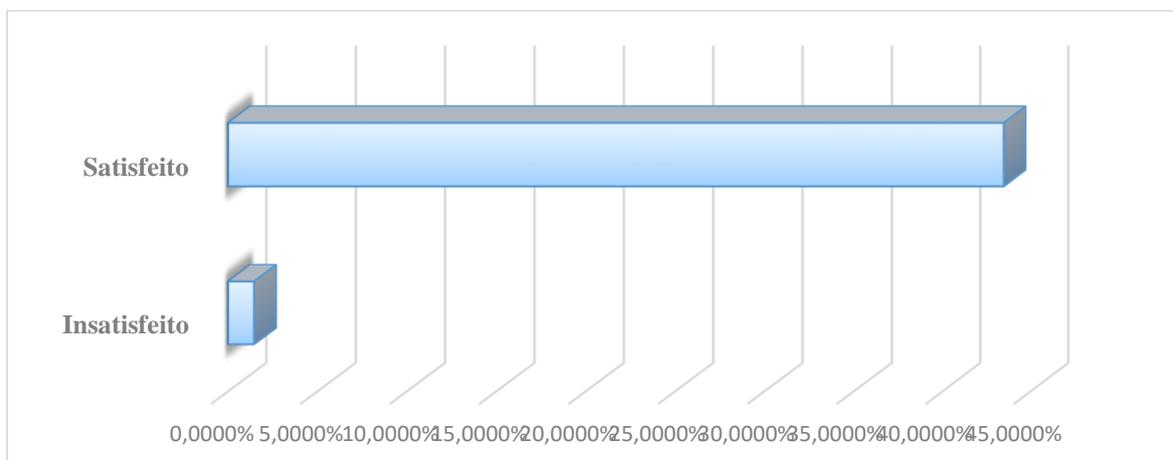
Figura 3- Coluna 3D, Grau de satisfação com os objetivos, decisões tomadas e assuntos de interesse dos colaboradores do Hospital de olhos de Sergipe



Fonte: Elaborada pela autora

Percebe-se pelos dados coletados para avaliar a comunicação dos colaboradores através de meios internos que o grau de satisfação é considerado alto já que 43,47% dos colaboradores estão satisfeitos com esse item, já para os que estão insatisfeitos o índice é de 1,44% dos entrevistados, considerado um grau de poucos respondentes que não estão de forma negativa (Figura 4).

Figura 4- Coluna 3D, Comunicação através de quadro de aviso, intranet, e-mail, mensagens.



Fonte: Elaborada pela autora

4.3 Condições de trabalho

Foi aplicado três questões para avalia a satisfação com as condições físicas, os equipamentos e ferramentas disponibilizados e as condições oferecidas no intervalo de almoço. Dentro de uma empresa os fatores motivacionais variam. As condições de trabalho estar relacionado a um ambiente que disponibilize equipamentos necessários para o desenvolvimento de tarefas. De acordo com a figura 3, a média para o equipamento e ferramentais de trabalho estar com 4,9. Portanto essa variável indica que os colaboradores estão satisfeitos em relação a seus equipamentos e ferramentas de acordo com o ambiente de trabalho que é oferecido.

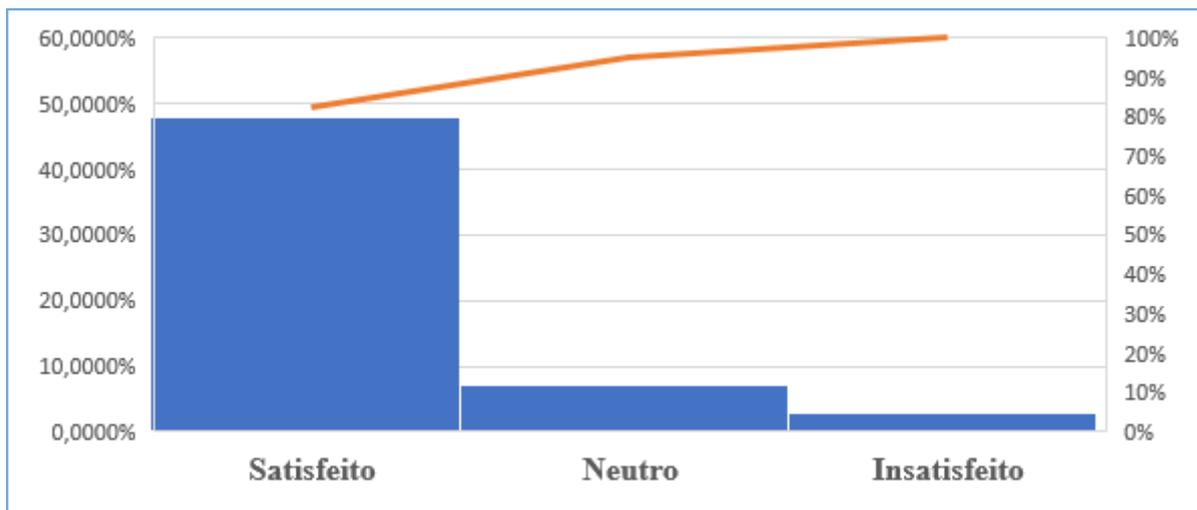
Figura 5- Tabela de condições de trabalho

Itens	Média	Desvio Padrão	Variância
Ambiente físico no local de trabalho (no setor).	5,6	1,681	2,826
Equipamentos e ferramentas de trabalho.	4,9	1,898	3,602
Tempo de intervalo para descanso.	6,2	1,430	2,046

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o ambiente físico de trabalho a figura 3, mostra que 47,82% dos colaboradores respondentes estão satisfeitos com o que a empresa oferece, já os outros 2,89 %, mostra que é preciso melhorar as condições de trabalho e 7,29% preferem não optar pela alternativa e ficam neutro. (Figura 6).

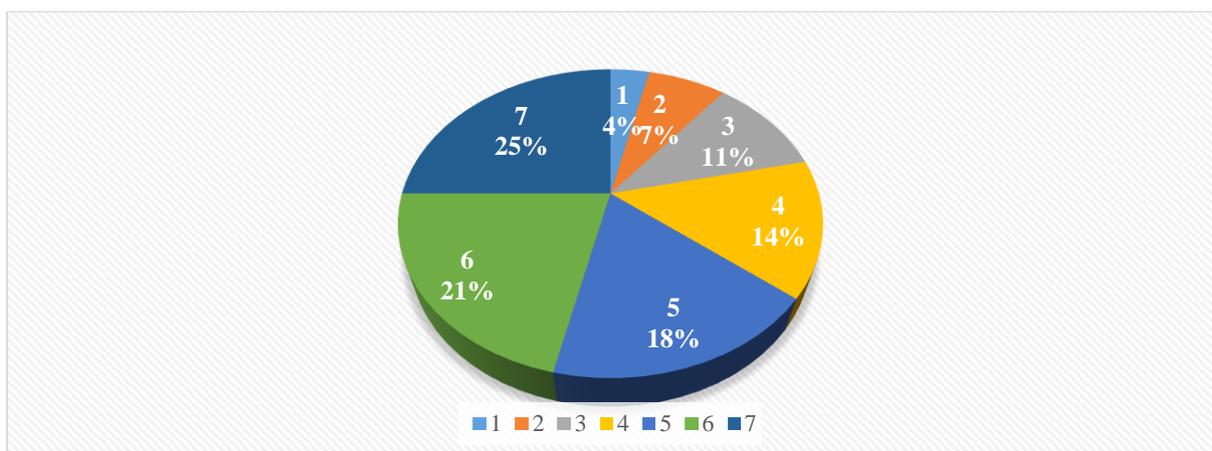
Figura 6 - Gráfico Histograma, resultado do nível de ambiente físico de trabalho.



Fonte: Elaborada pela autor

É possível perceber que a variável equipamentos e ferramentas de trabalho foi a que mais se destacou na pesquisa em relação ao ambiente de trabalho. Somando de 1 a 3 que são os índices insatisfeitos o percentual ficou de 22% dos respondentes insatisfeitos, com 14% aqueles colaboradores que ficaram neutros, já com 64% aqueles que estão entre 5 a 7 com o grau satisfeito, mostra que a maioria dos respondentes estão satisfeitos com as condições de equipamentos e ferramentas oferecidas pela empresa. (Figura 7).

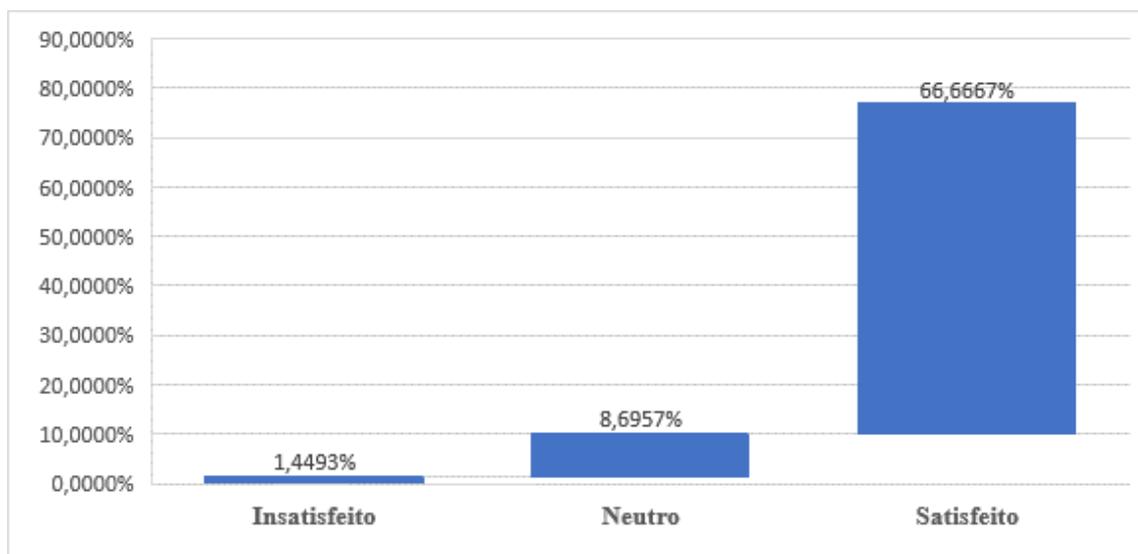
Figura 7- Gráfico Pizza 3D, Amostra em relação ao grau de satisfação aos equipamentos e ferramentas oferecida pelo Hospital de Olhos de Sergipe.



Fonte: Elaborada pela autora

Na pesquisa foi possível identificar o tempo de intervalo para descanso apresenta um índice de 66,66% satisfeitos, 1,44%, insatisfeitos, e neutros ficaram com 8,69%. Esse item foi o que mais apresenta colaboradores satisfeitos de acordo com as três perguntas apresentadas nas condições de trabalho (Figura 8).

Figura 8 – Gráfico Cascata, Grau de satisfação de acordo com o tempo de intervalo para descanso.



Fonte: Elaborada pela autora

4.4 Crescimento profissional

Quanto as oportunidades de aprendizagem oferecidas pela empresa, o índice foi o melhor pelo fato de haver maior reconhecimento e crescimento profissional, mudança de cargo, bem como as condições de preparo do colaborador.

Percebe-se através dos dados da pesquisa realizada que as médias variam de 4,0 a 4,5, levando em consideração que a maior média 4,5 informa que os colaboradores estão satisfeitos com as condições de motivação e crescimento profissional. Quando as oportunidades de mudança de cargo e recompensa de desempenho a média é de 4,0 sendo insatisfeitos.

Portanto tem muitos funcionários que não são oferecidos oportunidades de crescimento profissional e não são motivados através de recompensa de desempenho, assim acaba ficando frustrado, podendo assim influenciar de forma negativa a motivação.

Assim cada pessoa precisa despertar o que te motiva em relação ao trabalho e buscar alinhar com os objetivos profissionais. Por sua vez os gestores precisam estar atentos para motivar seus colaboradores com os objetivos dos funcionários com os da organização.

Figura 9 – Tabela de satisfação com crescimento profissional.

Itens	Média	Desvio Padrão	Variância
Oportunidades oferecidas pela empresa para mudar de cargo como recompensa ao desempenho.	4,0	2,068	4,277
Condições pessoais de motivação, preparo e aptidão para crescimento profissional na empresa	4,5	1,959	3,839

Fonte: Dados da pesquisa

4.5 Análise das Respostas Abertas

Nas respostas abertas foi aplicado um método de abordagem qualitativa, onde é possível perceber a importância das questões abertas pela possibilidade dos respondentes se expressarem mais. Esse tipo de pergunta tem como vantagem obter respostas descritivas e focar nos pontos que possam ser melhorados, sendo assim o pesquisador pode avaliar situações vividas pelo entrevistado. O questionário com perguntas abertas, é possível analisar, as expressões, visões, ações e insatisfações dos respondentes, por isso a melhor opção foi aplicar a pesquisa com questões qualitativas e quantitativas.

4.6 O que na Empresa Desestimula os Colaboradores

No Hospital de Olhos, os colaboradores respondentes apontaram alguns aspectos que fazem com que os colaboradores se sentir desmotivados de acordo com as condições oferecidas.

Figura 10 - Tabela de itens desmotivador

1	“Valor do ticket”
2	“Falta de cooperação”
3	“Local de descanso”
4	“Comunicação dos gestores”
5	“Treinamento”
6	“Falta de plano de carreira”
7	“Falta de respeito entre os colegas”
8	“Carga horária de trabalho”
9	“Desvio de atribuição de atividades”
10	“Falta de oportunidade de crescimento”
11	“Horário de treinamento”
12	“Tratamento dos médicos”

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com as informações expostas na figura 10, os itens apresentados foram fatores influenciadores na motivação, podendo perceber que existe alguns aspectos que precisa melhorar e trabalhar para que possa reverter.

Entre os itens citados podemos verificar que está relacionado ao comportamento dos gestores mediante as situações ocorridas no cotidiano, a maneira como estimula para o crescimento da empresa.

O local para descanso é um dos aspectos desestimulador que não é agradável para o descanso, como por exemplo, o calor, os locais para deitar, o tamanho do local por ser pequeno para muitas pessoas. Fatores que também foram citados são os horários que disponibiliza as palestras e treinamentos. Ainda é possível perceber que há um desvio de função relatada pelos colaboradores, sendo que alguns respondentes reclamam do plano de carreira oferecido pela empresa. Em outros pontos colaboradores informa a dificuldade que é lhe dar com os médicos. Portanto são fatores que precisar ser trabalhados e avaliados para poder reverte esses ocorridos na organização.

4.7 Sugestões dadas pelos Colaboradores

Mediante ao quadro abaixo, foram citadas sugestões dos colaboradores, que podem ser melhoradas e implementadas dentro da organização.

Figura 11- Tabela de sugestões

1	“Aumentar o ticket”
2	“Reconhecimento profissional”
3	“Criar plano de cargos e salários”
4	“Estar de qualidade para os funcionários”
5	“Área de descanso”
6	“Melhorar o sistema”
7	“Maior clareza na descrição das atividades a desenvolver”
8	“Mais interação entre os funcionários”
9	“Participação nos lucros”
10	“Salário”
11	“Diminuir a carga horária do Centro cirúrgico”
12	“Fazer entrevistas de desligamento”
13	“Disponibilizar mais cursos”
14	“Melhorar relacionamento com a liderança”
15	“Treinamento no sistema”
16	“RH mais presente nas filiais”
17	“Trabalhar mais a motivação”
18	“Trocar plano de saúde”

Fonte: Dados da pesquisa

Após a análise das respostas do quadro acima, é possível perceber que os respondentes **1,2,9,10**, estão preocupados em cargos, salários e benefícios. Já para os respondentes **2, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 e 18**, sugerem que invistam em treinamento e capacidade dos profissionais. O crescimento de colaborador chega a ser um processo de aprendizagem e conhecimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas organizações as pessoas podem estar em busca de objetivos pessoais e profissionais a serem alcançados. Lidar com as necessidades humanas se trata de uma atividade complexa pelo fato das pessoas serem diferentes e seus desejos também. As

peças necessitam de atenção e cuidados, além disso tem ações diferentes, valores e personalidades diversas.

De acordo com os resultados obtidos na pesquisa realizada foi possível perceber a importância que a motivação tem dentro de uma organização, seja para o crescimento profissional ou o desenvolvimento pessoal. Pode-se observar que o colaborador se sente motivado em função de diversos fatores, como salário, benefícios, recompensas, reconhecimento profissional, condições psicológicas e também o ambiente que a empresa proporciona.

Essa situação converge com o descrito pela autora Silva (2017) quando diz que remuneração, benefícios aprendizagem, reconhecimento são alguns dos fatores que realmente podem influenciar a motivação das pessoas no trabalho.

Ressalta-se que a empresa precisa estar atenta a lidar com os colaboradores de forma igualitária, independente da sua hierarquia. Então é preciso que as organizações busquem alimentar a motivação dentro do âmbito organizacional. Sendo assim, é fundamental que tenham sempre o reconhecimento profissional, a valorização do trabalho bem feito, assim sucessivamente a motivação flui em toda empresa.

O clima organizacional que seus colaboradores vivenciam em si, analisar as falhas que estão sendo cometidas e procurar meios para ser resolvidas são ações que podem influenciar de forma positiva a motivação das pessoas. É importante investir em cursos e palestras que agregue valor e conhecimento aos colaboradores. Um dos fatores a ser analisado é os feedbacks dos seus gestores sejam eles positivos ou negativos, de uma forma ou de outra vai ajudar a motivar e auxiliar seus subordinados a crescer em um só objetivo.

É de grande importância que seus colaboradores estejam motivados a cumprir metas e objetivos da empresa. É fundamental também que os colaboradores saibam o quanto suas atividades impacta nos resultados da empresa, e mostra a eles que seu trabalho é para um objetivo maior.

Mediante a pesquisa de clima aplicada no Hospital de olhos de Sergipe, identificou-se situações que podem causar insatisfação, tais como, ausência de reconhecimento profissional, valor atribuído ao ticket, a estrutura ambiental, horário para descanso, falta de comunicação dos seus gestores, entre outros.

Destacam-se como pontos que podem ser melhorados de acordo com estrutura da empresa, benefícios, plano de carreira, relacionamento interpessoal, fazer com que o

colaborador esteja informado das tomadas de decisões e a forma como seus gestores influenciam no crescimento profissional.

Recomenda-se como possibilidade de estudos para provável implantação projetos e palestra sustentáveis, que possa influenciar os colaboradores a ter um futuro melhor, implementar em cursos na área oftalmológica e disponibilizar capacitação dos líderes, melhorar na estrutura dos estar de colaboradores, fazer com que os gestores escutem o que agrada e desagrada dos seus funcionários, estabelecer metas que possam ser alcançadas para os setores, assim irá contribuir para o crescimento organizacional.

Além disso investir em um sistema que disponibilize qualidade em funcionamento e que possua treinamento específico. Elaborar planos de carreiras que os colaboradores possam enxergar que realmente funcionam, capacitação em treinamento e desenvolvimento, aperfeiçoar os recrutamentos internos e poder também elaborar entrevista de desligamento, além disso o setor de recursos humanos se manter mais presente nas filiais da empresa.

Portanto, a motivação é um dos fatores mais importantes dentro da empresa, as pessoas precisam estar motivadas para prosseguir no processo, é um benefício para o colaborador e para empresa, tanto ele pessoa como organizacional. A empresa deve busca sempre valorizar os seus colaboradores, pois ele é o maior patrimônio e precisar trabalhar com eficácia em suas tarefas.

O Hospital de olhos disponibilizou informações e apoio todo no processo de informações, esclarecendo duvidas necessária para obter resultado do artigo.

6 REFERÊNCIA

ARIAS, Elizabeth Cuellar, QUEIROZ, André Felipe, LOPES Michelle Rosa. **O Papel da Motivação no Ambiente Empresarial**. Ed. Kronton, 2017.

BANOW, Márcia Regina. **Psicologia no gerenciamento de pessoas**. São Paulo, EDITORA ATLAS S.A, 2015.

BRUNÓRIO, WELLINGTON et al. **Liderança e motivação no trabalho**. RACRE-Revista de Administração, v. 17, n. 21, 2017.

DIAS, Luis Gomes; QUEIROZ, Andre Felipe; LOPES, Michelle Rosa. **Teoria comportamental: o impacto da teoria x e y na gestão das organizações**. **Revista Empreenda UniToledo Gestão, Tecnologia e Gastronomia**, v. 2, n. 1, 2018.

DINIZ, Maria Luiza Farias; CALLADO, Aldo Leonardo Cunha. **Mensurando a sustentabilidade empresarial através do grid de sustentabilidade empresarial (GSE): Um estudo em empresas do setor gráfico. Amazônia, Organizações e Sustentabilidade**, v. 6, n. 2, p. 105-122, 2018.

FALCÃO, Mirielen Soares et al. **Gestão de pessoas no setor público: Um estudo dos fatores que influenciam na motivação ou na desmotivação dos servidores públicos do município de conceição do castelo. Anais do Seminário Científico da FACIG**, n. 3, 2018.

FARIA, Willian Resende. **Comportamento Motivacional: O impacto do incentivo organizacional no comportamento**. 2011. Disponível em <<https://www.administradores.com.br/artigos/economia-efinancas/comportamento-motivacional-o-impacto-do-incentivo-organizacional-no-comportamento/56535/>>. Acesso em: Acesso em 20 de novembro de 2018.

GOIS, George da Silva. **Motivação: uma análise do comportamento do indivíduo dentro das organizações**. Administradores. 2011. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/motivacao-uma-analise-docomportamento-do-individuo-dentro-das-orga-nizacoes/57558>. Acessado em 9 de dezembro de 2018.

KLEIN, Fabio Alvim; MASCARENHAS, André Ofenhejm. Motivação, satisfação profissional e evasão no serviço público: o caso da carreira de especialistas em Políticas Públicas e Gestão Governamental. **Revista de Administração Pública**, v. 50, n. 1, p. 17-39, 2016.

LLAURADÓ, Oriol. Escala de Likert: O que é e como utilizá-la. **Gauss Consulting Group. São Paulo, Brasil**, 2015. Acesso em: 9 de dezembro de 2018.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: Do Operacional ao Estratégico**, São Paulo, Saraiva, 15 ed, 2016.

MARTINEZ, Maria Elisa Marciano. Motivação no trabalho: Estudo comparado em duas cerâmicas artísticas de Porto Ferreira/SP. **Revista Tecnológica da Fatec Americana**, v. 5, n. 1, p. 14-25, 2017.

REIS, Felipa Lopes dos Reis. **Impacto dos fatores motivacionais no desempenho dos colaboradores e docentes: Estudo de caso na Uni-Mindelo**, Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações, 2017. Disponível em: <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/8224/5896-265-18439-1-10-20170530.pdfsequence=1>. Acesso em: 14 de dezembro de 2018.

SBCOACHING. **Motivação Extrínseca**, 2018. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/motivacaoextrinseca>>. Acesso em: 16 de novembro de 2018.

SILVA, Anna Carla. **Principais Fatores que Influenciam a Motivação das Pessoas no Contexto Organizacional**. Disponível em <https://www.ipog.edu.br>. Acesso em 03/05/2019.

SLOMSKI, Vilma Geni et al. A importância da formulação da questão de pesquisa na produção científica em contabilidade: uma discussão a partir de trabalhos publicados no Congresso Brasileiro de Custos no ano de 2009. **Revista Linceu On-Line**, v. 7, n. 1, p. 92-114, 2017.

UBIRAJARA, Eduardo. Guia de orientação de TCC'S. Aracaju: FANESE, 2014.

APÊNDICE

Questionário aplicado aos colaboradores

DADOS GERAIS

1º Parte – Perfil dos colaboradores

1.SEXO <input type="checkbox"/> FEMININO <input type="checkbox"/> MASCULINO	2.FAIXA ETÁRIA <input type="checkbox"/> Até 25 anos <input type="checkbox"/> De 26 a 35 anos <input type="checkbox"/> De 36 a 45 anos <input type="checkbox"/> De 46 a 55 anos <input type="checkbox"/> Acima de 56 anos
3.TEMPO DE TRABALHO <input type="checkbox"/> Até 1 ano <input type="checkbox"/> De 1 a 3 anos <input type="checkbox"/> De 3 a 5 anos <input type="checkbox"/> De 5 a 7 anos <input type="checkbox"/> De 7 a 9 anos <input type="checkbox"/> Acima de 10 anos	4.FORMAÇÃO ESCOLAR <input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto <input type="checkbox"/> Ensino fundamental completo <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto <input type="checkbox"/> Ensino médio completo <input type="checkbox"/> Superior incompleto <input type="checkbox"/> Superior completo <input type="checkbox"/> Pós graduado

Utilize a escala progressiva a seguir, que varia de 1 a 7, para expressar sua opinião, marcando com um X a opção de sua escolha. 1 - Muito Insatisfeito 7 – Muito Satisfeito.

5. COMUNICAÇÃO INTERNA Avaliar a satisfação com conteúdo em forma de comunicação da empresa com os colaboradores, bem como a comunicação entre os colaboradores e destes com a empresa.	Nível de Satisfação						
	1	2	3	4	5	6	7
5.1 Comunicação da empresa sobre seus objetivos, decisões tomadas e assuntos de interesse dos colaboradores.							
5.2 Forma como a empresa se comunica com os colaboradores (quadro de aviso, intranet, e-mail, mensagens etc.)							

6. CONDIÇÕES DE TRABALHO Avaliar satisfação com as condições físicas, os equipamentos e ferramentas disponibilizados e as condições oferecidas no intervalo de almoço.	Nível de Satisfação						
	1	2	3	4	5	6	7
6.1 Ambiente físico no local de trabalho (no setor).							
6.2 Equipamentos e ferramentas de trabalho.							
6.3 Tempo de intervalo para descanso.							

7. CRESCIMENTO PROFISSIONAL Avaliar a satisfação com as oportunidades de aprendizagem oferecidas pela empresa, de mudança de cargo e de crescimento profissional, bem como as condições de preparo do colaborador	Nível de Satisfação						
	1	2	3	4	5	6	7
7.1 Oportunidades oferecidas pela empresa para mudar de cargo como recompensa ao desempenho.							
7.2 Condições pessoais de motivação, preparo e aptidão para crescimento profissional na empresa							

2º Parte

1. Em termos gerais, indique sua satisfação com a empresa, dando uma nota de 1 a 10. Justifique.

2. Na sua opinião indique o que te agrada e desagrada na empresa.

Agradeço a sua colaboração e participação.