

O DESENVOLVIMENTO MOTIVACIONAL E O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL NO AMBIENTE INTERNO DA RESENDE DIESEL LTDA.

Alysson Henrique Alves Ferreira^{1*}

RESUMO

Este artigo estuda a motivação observando o comportamento organizacional, pois é através dela que os funcionários se sentem importantes, efetuando suas atividades com prazer. Quando se há motivação dentro da organização, o grau de produtividade aumenta, acarretando à empresa o sucesso organizacional. Para tanto, se não houver a motivação, a produtividade não será satisfatória. O artigo aborda o comportamento dos funcionários da Resende Diesel Ltda, visando sempre o seu bem-estar. Assim, foi aplicada na empresa uma pesquisa descritiva através de embasamento teórico, observação direta, levantamento de notícias e relatórios para fins de estudar o comportamento organizacional e fatores que motivam a equipe de colaboradores. O resultado da pesquisa auxiliará os gestores a modificarem a forma de trabalhar para melhor satisfazer os seus colaboradores.

Palavras chave: Motivação. Comportamento organizacional. Administração. Organização.

¹ *Graduando 2012 Alysson Henrique Alves Ferreira em Administração pela Faculdade Patos de Minas 2012 Patos de Minas/MG
alysonhaf@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Estamos em uma era de informações, tecnologia e globalização assim as organizações devem adaptar as inovações, que surgem no dia a dia, com o intuito de melhorar o desempenho da equipe de trabalho. Diante de uma empresa no ramo de retificação de motores, foi estudado o comportamento organizacional e a motivação dos colaboradores. Para tanto, foi aplicado uma pesquisa de campo onde detectamos quais os fatores da motivação e/ou desmotivação do trabalho, surgindo assim o presente trabalho sobre o Desenvolvimento motivacional e o comportamento organizacional no ambiente interno da Resende Diesel Ltda.

A pesquisa realizada internamente foi elaborada para detectar os fatores que motivam os colaboradores, embasamentos de autores renomados no assunto foram utilizados para estudar o comportamento organizacional. O ponto de partida será conhecer o colaborador identificando suas necessidades e desejos.

Abordamos os principais métodos que motivam os colaboradores visando à lucratividade e a melhor remuneração dos mesmos, o que é motivação para alguns pode não ser para outros, uma forma de motivar é dar autonomia, valorizando a independência de cada um. Assim podemos sugerir métodos de trabalho, acarretando a maior satisfação do colaborador e a excelência da empresa.

A equipe de trabalho a ser estudada possui falhas na produção de serviços realizados, no decorrer disso, problemas como: redução do ritmo de trabalho, qualidade do serviço não garantida, estresse entre colaboradores, demora no comprometimento com clientes.

Com o conhecimento adquirido durante o curso de Administração, observamos que a satisfação no trabalho é um grande indicador de vantagens competidoras e que acarreta a empresa excelência em suas atividades, o resultado será importante, pois teremos o privilégio de conhecer o real clima entre os funcionários dentro da organização.

A observação direta será utilizada para apurar os fatos e observar como as atividades são desempenhadas, pois, esse possibilita a obtenção de dados para definição da problemática a ser estudada e nos ajuda a construir a análise da situação, sendo percebida diretamente.

Aos proprietários apresentaremos os resultados da pesquisa, diante dos resultados serão propostas algumas mudanças para a melhoria da satisfação dos colaboradores em desenvolver suas tarefas na organização.

2 O SURGIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO

Na Administração Clássica (1900 – 1950); Henri Fayol discorreu sobre a história da administração e priorizava que a administração é uma atividade comum em todos os empreendimentos, e que a empresa é conduzida por um sistema racional de regras e autoridades. Fayol também relatou o papel dos dirigentes em tomar decisões, de modo que as atividades na estrutura organizacional de planejar, organizar, comandar, coordenar e controlar estejam numa sequência lógica, buscando a máxima eficiência e fornecendo valor em bens e serviços para os consumidores. (MAXIMIANO, 2007).

Frederick Taylor liderou o movimento da Administração Científica (1856 – 1915) que se baseia na ênfase das tarefas a fim de aumentar a eficiência do trabalho, acarretando em uma execução das mesmas, de modo mais inteligente e com a máxima economia de esforços, absorvendo o desperdício e as perdas sofridas pelas indústrias alavancando os níveis de produtividade por meio de aplicação de métodos e técnicas da engenharia industrial. O funcionário era tratado como uma máquina, ou seja, os trabalhadores tinham que ser cada vez mais eficientes cumprindo de qualquer jeito as tarefas que a ele foram atribuídas. Taylor analisava os colaboradores do chão de fábrica, ele tentava entender a organização a partir das tarefas.

No século XXI, as transformações e constantes inovações tecnológicas, ambientais, competitivas, econômicas e sociais comprometem em diferentes graus as organizações, que requerem todo um aparato de pessoas estratificadas em diversos níveis hierárquicos com novos conceitos e técnicas para administrar, que se ocupam de incumbências diferentes (CHIAVENATO, 2004, p.2)

Nesse sentido, segundo Chiavenato, (2004), a administração trata do planejamento da organização, da direção e do controle de todas as atividades

realizadas em todas as áreas e todos os níveis da organização, garantindo no mundo dos negócios a maior competitividade. A administração está relacionada ao processo diligente de tomar decisão sobre recursos para permitir a realização de objetivos organizacionais.

Diante de diversas teorias mencionadas neste trabalho, averiguamos a importância da administração de maneira eficiente e eficaz para o desenvolvimento e o sucesso dos empreendimentos; sobrepondo as metas estipuladas alcançando a excelência do mercado livre e altamente competitivo. Logo observamos o valor da organização para empresa que é a ordenação e o agrupamento de atividades e recursos, visando ao alcance de objetivos e resultados estabelecidos; instrumento essencial para o desenvolvimento e a implementação do plano organizacional nas empresas. (REBOUÇAS, 2006).

De acordo com Maximiano (2006); a sociedade é feita de organizações que abastecem os meios para suprir as necessidades das pessoas. Serviço de saúde, água e energia, segurança pública, controle de poluição, alimentação, diversão, educação, por conseguinte o homem depende das organizações desde o seu nascimento até a morte. Uma organização é um sistema de recursos que procura realizar objetivos.

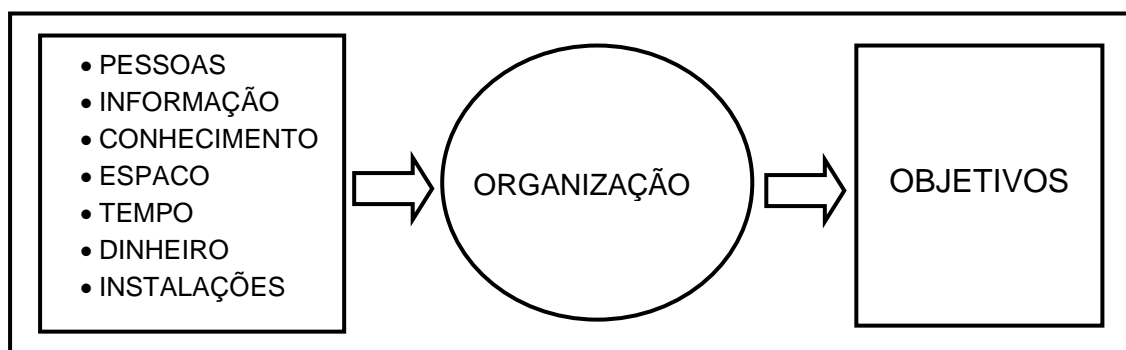


Figura 1: Sistemas de recursos.
Fonte: Maximiano (2006), p. 4

Lacombe, (2005); afirma que as organizações são constituídas pelo conjunto de pessoas, máquinas e outros equipamentos, recursos financeiros e os demais departamentos da organização. Dentro de uma organização nada acontece sem que haja uma tomada de decisão, que se constitui de forma organizada. Para que exista

uma organização é necessário que tenha objetivos comuns, divisão de trabalho, fonte de autoridade e relações entre as pessoas. Em suma quase tudo é realizado pelas organizações, o resultado da combinação de todos estes elementos orientados a um objetivo comum, resulta na qualidade do trabalho da organização.

Para Serva e Andion (2006, p. 14)

Os estudos organizacionais têm avançado muito nos últimos anos na compreensão da complexidade das organizações e do seu papel na economia. Considerada nos primórdios da teoria das organizações como sistemas fechados, formados essencialmente por aspectos formais e tendo como objetivo o lucro, as organizações são encaradas na atualidade como sistemas complexos formados por múltiplas dimensões: econômica, técnica, humana, social, psíquica, cognitiva, política e cultural. Nesse processo, foi essencial a postura reflexiva de alguns autores da teoria das organizações sobre o seu próprio campo, buscando identificar os seus limites e superá-los. Conseqüentemente, as abordagens prescritivas e normativas têm sido confrontadas por análises empíricas, que partem do estudo de experiências vivenciadas no espaço organizacional.

Cury (2006), conclui que a organização é um princípio planejado de esforços cooperativos no qual cada colaborador tem um papel deliberado para desempenhar, deveres e tarefas a serem executadas. Entretanto esse conceito envolve apenas um aspecto da organização; aquele que envolve os aspectos planejados da organização e a estrutura formal, que abrange problemas de estruturas, normas, métodos e processos de trabalho, como ideados pelos criadores da organização. Cury (2006) também afirma que organizar é estabelecer o duplo organismo, material e social da empresa.

3 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Até aqui foi definido que a organização é uma unidade social conscientemente coordenada, que busca atingir um objetivo em comum, conseqüentemente uma organização é formada por duas ou mais pessoas que são responsáveis por supervisionar o trabalho das outras e direcioná-las ao alcance do objetivo. Essas pessoas são chamadas de administradores que podem ser ponderados a partir das funções que executam, dos papéis que ostentam, e por fim

das habilidades que explanam. Como foi dito no início, Fayol descreve as funções primordiais do administrador - planejar, organizar, comandar, coordenar e controlar – visto que, a função de planejar engloba as metas que serão traçadas seguidas das estratégias pré-definidas.

As ameaças às organizações, vindas dos clientes, da concorrência e em consequência das mudanças na conjuntura socioeconômica demandam habilidades humanas em alto grau de refinamento. Todos os enfoques sobre as funções, papéis e habilidades de administração reconhecem a seriedade da gestão de pessoas; o administrador precisa ampliar suas habilidades humanas, assim sendo o termo mais utilizado para denominar o seu estudo é comportamento organizacional. (QUADROS, TREVISAN, 2002).

Robbins (2005) mostra que comportamento organizacional é um campo de estudos e pesquisa que estuda o impacto dos indivíduos, grupos e estrutura sobre o comportamento dentro das organizações, e ajuda a prever, explicar e compreender esses comportamentos com a finalidade de utilizar esse conhecimento na melhoria organizacional. O comportamento organizacional está atento com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e como esse comportamento contrafaz o desempenho dessas organizações. Como de forma geral essas questões envolvem as relações de trabalho; os estudos têm focalizado os comportamentos relativos a funções, rotatividade, absenteísmo, produtividade, desempenho humano e falta de administração.

A direção e execução da abordagem em relação ao comportamento organizacional são de responsabilidade do executivo que deve usar de suas habilidades humanas. O comportamento organizacional aponta diferenças e ajuda os gestores a perceber o valor da diversidade da mão de obra, além de ajudar a lidar com a grande temporariedade e estimular a inovação.

Mirlene Siqueira (2002), afirma que no campo do comportamento organizacional existem quatro unidades de análise: os indivíduos, equipes ou pequenos grupos de trabalho, departamentos ou outros pequenos setores organizacionais e a organização com um todo. A medição do comportamento organizacional pode englobar atributos quantitativos e qualitativos sobre desempenho organizacional.

Hitt, Miller, Colella (2007) comentam que a administração do comportamento organizacional se concentra em conquistar, desenvolver e aplicar o conhecimento e

as competências das pessoas. Abordagem estratégica do comportamento organizacional baseia-se na premissa de que as pessoas apresentam o alicerce das vantagens competitivas de uma organização. Uma organização pode apresentar produtos e serviços de qualidades excepcionalmente elevada, um excelente nível de prestação de serviço ao consumidor, a melhor estrutura de custos da classe, ou alguma outra vantagem.

Keith e John (1992), resalta a importância dos elementos do sistema que compõe o comportamento organizacional que se compreende na filosofia e nos objetivos daqueles que se reúnem para criá-lo. A filosofia do comportamento organizacional sustentada pelo gerente deriva de ambas as premissas, fatos e valores. As pessoas trazem com elas para a organização seus objetivos psicológicos, sociais e econômicos, os quais elas propagam individualmente e coletivamente. Todos esses diferentes interesses unem-se e se assentam formando o sistema social de trabalho. A filosofia organizacional e os objetivos são praticados pela liderança, que se tornou crescentemente participativa nos anos atuais. Os líderes criam políticas formais, estruturas e procedimentos que ajudem atingir aos objetivos.

Robbins (2001) aponta que, mesmo existindo ferramentas como análise de cargo, recrutamento e técnicas de seleção apropriada, não é possível garantir que os resultados proporcionados por tais ferramentas sejam satisfatórios. Funcionários extremamente dinâmicos não se fazem apenas com o bom uso dessas ferramentas, mas principalmente da capacidade que os gestores e a organização em si têm de realizar esse processo através do desenvolvimento de seus colaboradores.

Nesse sentido o ambiente de trabalho das organizações, os novos ambientes de produção, suas variadas demandas e a competitividade crescente no mundo dos negócios têm uma grande necessidade de criar condições favoráveis para os empregados maximizando o seu desempenho e a sua satisfação no trabalho. Ultimamente, observam-se na pesquisa e na prática organizacional, transformações importantes nas estratégias motivacionais utilizadas nas organizações. A motivação tem sido sempre orientada por uma abordagem positiva e colaboradora do ambiente de trabalho, procurando encontrar caminhos para auxiliar o trabalhador a satisfazer as suas necessidades no trabalho. As teorias motivacionais podem ser entendidas como uma tentativa constante e progressiva para identificar fontes de prazer que o trabalhador encontra ou pode encontrar no seu ambiente de trabalho. Essas fontes

podem deparar no próprio trabalhador, no ambiente de trabalho e na interação entre os dois. (TAMAYO; PASCHOAL, 2003).

4 MOTIVAÇÃO

Entende-se que a motivação é a consequência das excitações que atuam com força sobre os indivíduos, levando-os a ação. Para que possua ação ou reação é necessário que um impulso seja implementado, podendo ser decorrente de algo externo ou proveniente do próprio organismo. Esta teoria nos oferece idéia de um ciclo, o Ciclo Motivacional.

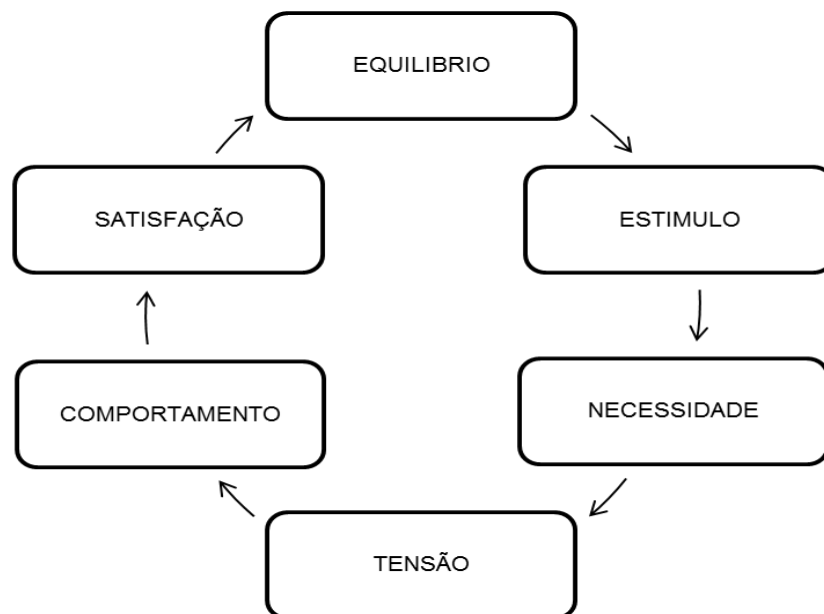


Figura 2: Ciclo Motivacional
Fonte: Chiavenato (2000), p. 303.

Keith e John (1992) lembram que a motivação para a realização é uma força que algumas pessoas tem para vencer desafios e obstáculos na busca de objetivos. Um colaborador com esse tipo de impulso tende a se desenvolver, crescer e progredir na escala de sucesso. Assim o colaborador com motivação trabalha com mais afinco quando percebido que irão receber credito por aquele esforço dado naquela tarefa.

As organizações são compostas por pessoas, e o desempenho organizacional é fundamentado no esforço individual e no esforço do grupo, atuação e motivação são de grande valor para as organizações; para que uma organização constitua altamente eficaz, as pessoas precisam estar motivadas para introduzir-se na organização, concretizar bem suas tarefas e exercitar suas habilidades criativas no trabalho. (HITT, MILLER, COLELLA 2007, pag. 163)

O gerente precisa observar a cultura organizacional que foi criada; existirá a oportunidade de testar sua aptidão e habilidade de ouvinte e necessitara administrar as mudanças dramáticas pelas quais a organização esta passando. Posteriormente sua tarefa imediata é abranger o que estaria motivando sua equipe de colaboradores, (KEITH; JOHN 1992 p. 46).

Um dos estudiosos mais citado sobre motivação humana é Abraham Maslow, um psicólogo norte americano, formado na Universidade de Wisconsin, seus estudos sobre motivação humana tinham em vista o desenvolvimento de uma teoria que pudesse servir de base para a compreensão do homem inserido na sociedade, e não se aplica facilmente quando reduzida ao aspecto da vida laboral. (SAMPAIO, 2009).

Maslow que sugere uma hierarquia das necessidades – escalonadas em necessidades primarias e secundarias para esclarecer a maioria dos comportamentos humanos. A teoria de Maslow é bastante utilizada para entender o comportamento do consumidor de forma geral destacando-se, contudo, que, em muitas situações, mais de uma necessidade pode ser contentada no consumo de determinado produto ou serviço (Hawkins; Mothers-Baugh; BEST, 2007)

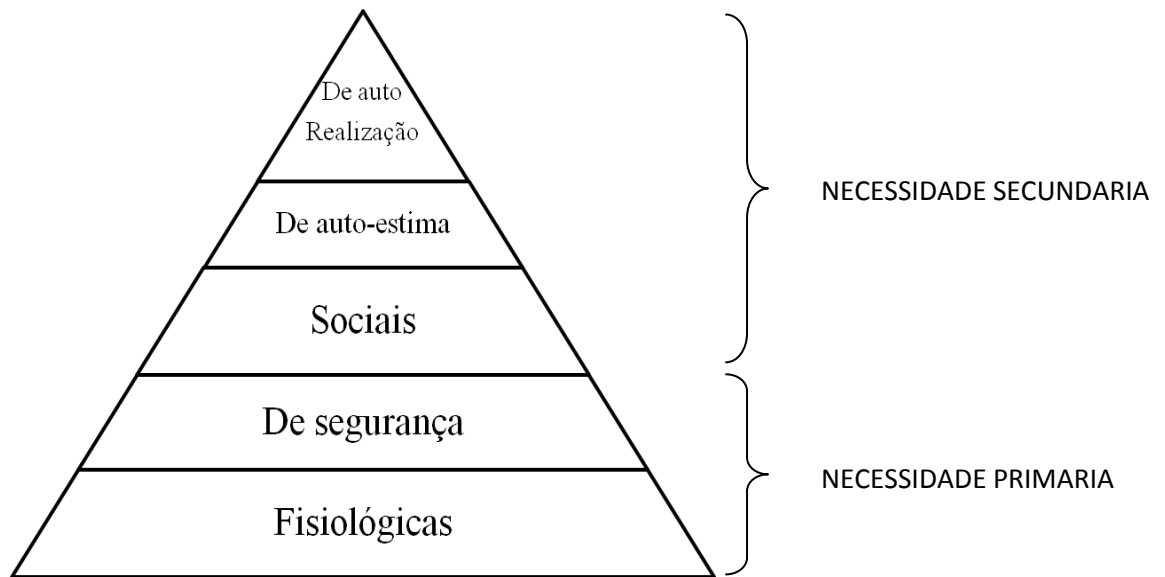


Figura 3: Pirâmide de Maslow.

Fonte: Keith e John (1992) pag.51

Segundo Sampaio (2009); de modo geral o nível mais baixo deve ser substancialmente atendido, antes que o nível mais alto passe a ser importantes, notaremos agora os cinco níveis e suas aplicações teóricas em ambientes organizacionais.

Necessidade fisiológica são as necessidades básicas para sobrevivência como necessidade de água, alimentos, ar e abrigo.

Necessidades de segurança segundo nível das necessidades primarias de Maslow esta relacionado ao individuo se sentir seguro e protegido em seu ambiente.

Necessidade social, terceiro nível da pirâmide e primeira das necessidades secundarias; intervém da interação das pessoas e a aceitação por parte dessas pessoas.

Necessidade de autoestima, penúltimo nível da pirâmide, tem a ver com o respeito que cada indivíduo tem consigo mesmo e autovalorização, juntamente com o respeito ao próximo.

E por último, no topo da pirâmide, das necessidades de Maslow, a auto realização, o desejo de satisfazer o seu potencial, elevando ao máximo o uso de suas capacidades e de suas competências.

Existem várias outras teorias que poderiam ser citadas, porem para o estudo deste artigo utilizará o ponto de vista das necessidades de Maslow, para

observarmos a motivação e tirar proveito das técnicas que foram apresentadas acima sobre o comportamento organizacional para realizar o estudo na empresa Resende Diesel Ltda.

5 ESTUDO DE CASO

Neste sentido, o objetivo deste trabalho foi analisar o desenvolvimento organizacional e a motivação dos colaboradores, de uma empresa de pequeno porte atuante no ramo de Retificação de Motores, (operação de reconstrução de um motor que, devido a problemas de lubrificação, superaquecimento ou desgaste excessivo necessita de reparação para que volte às características originais, com o mesmo torque, potência e consumo de um motor novo), e propor adequações, de modo a melhorar a motivação e o comportamento humano. O presente trabalho teve como base estudo e dedicação, visando à qualificação e o desenvolvimento da empresa e das pessoas que nela trabalham, percebendo a necessidade da aplicação das teorias de Maslow e melhoria do comportamento organizacional.

A empresa Resende Diesel Ltda iniciou suas atividades no ano de 2005, com muita qualidade e tradição. Máquinas e mecânicos conhecidos através da Brasilva Diesel, em toda região do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba e Noroeste de Minas. A empresa conta com uma ampla linha de serviços, além de possui diversos fornecedores.

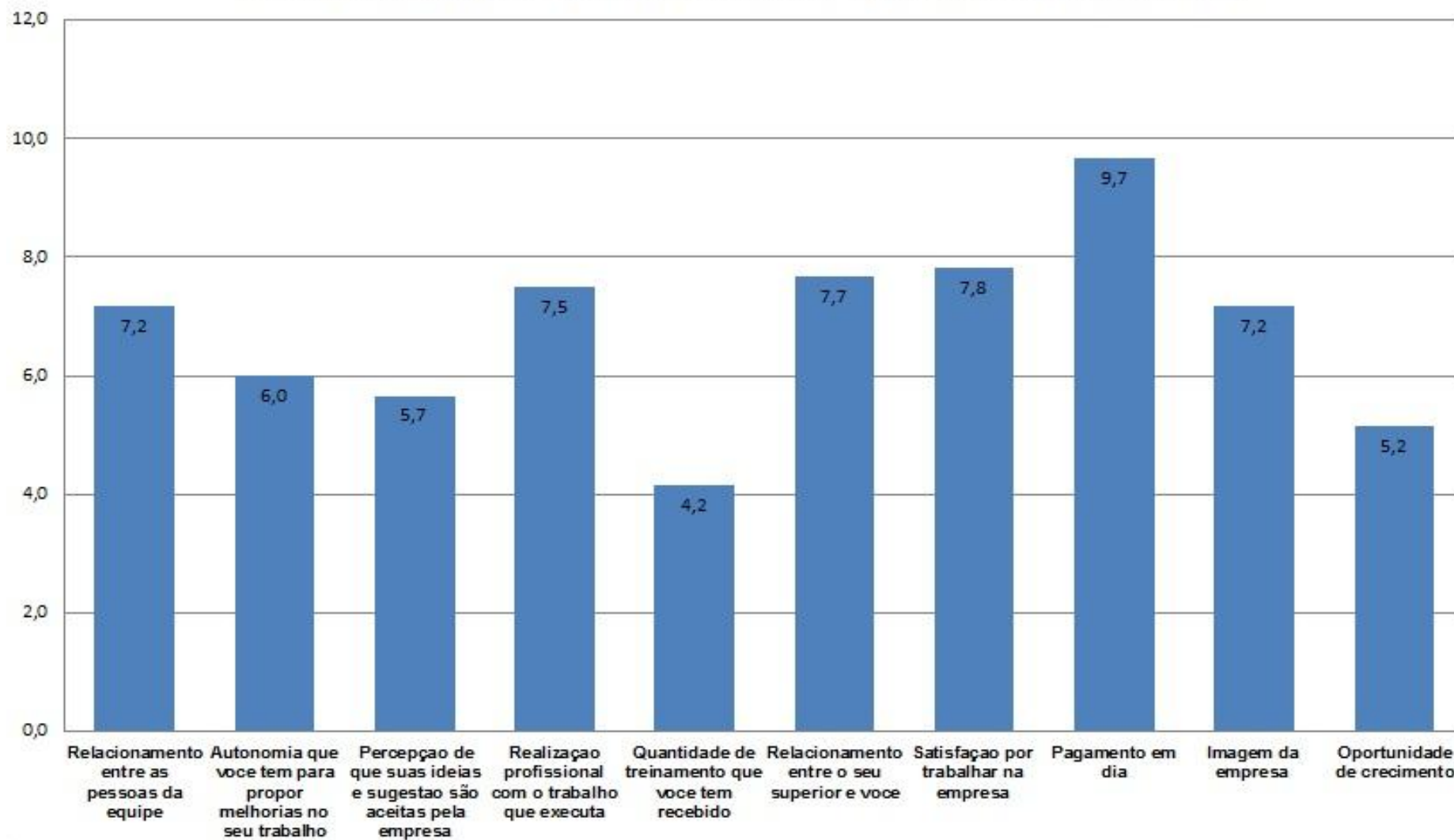
A pesquisa e seu resultado serão importantes para nós, pois teremos o privilégio de conhecer o real clima entre os funcionários dentro da organização. Não menos importante será para a sociedade de Patos de Minas que será mais bem atendida com serviços prestados com mais qualidade com as mudanças que certamente acontecerão na organização e também aos nossos clientes mola propulsora da existência da empresa que ficarão mais bem atendidos e mais fidelizados com a organização. De igual modo para a ciência, será um momento ímpar para averiguar, pesquisar e descobrir sobre o causa a satisfação ou insatisfação dos funcionários da Resende Diesel Ltda.

Outro objetivo desta pesquisa é apanhar dados que justifique a falta de motivação dos colaboradores, observando o comportamento de cada um dentro da organização, perante isso foi feita uma pesquisa de satisfação do colaborador para apontar vários aspectos desde o relacionamento entre a equipe de pessoas, entre seus superiores, profissionalismo, satisfação, a oportunidade de crescimento na organização, dentre outros mencionados na pesquisa que veremos a seguir:

5.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORE DA RESENDE DIESEL LTDA

O gráfico a seguir apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada junto aos funcionários da Retífica Resende Diesel com relação ao grau de motivação que os mesmos têm dentro da empresa, a pesquisa foi realizada no mês de maio de 2012.

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DA RESENDE DIESEL LTDA



Mediante as informações da presente pesquisa, obtém-se o relato de cada item, observando seu grau de relevância dentro da organização. Seguindo as médias por ordem crescente começamos a observar o quão desfavorável foi o índice que nos mostra a quantidade de treinamento que é oferecido para os funcionários, a média ficou em 4,2, ou seja, menos da metade. A questão de treinamentos dentro das organizações é de grande valia, pois o treinamento e também o desenvolvimento vem se tornando uma vantagem competitiva, onde ele pode contribuir para o desempenho do próprio funcionário, visto que, o mesmo adquire eficiência no seu trabalho presente ou futuro, através de adequados hábitos de pensamento e ação, habilidades, conhecimentos e atitudes.

O próximo resultado vem para afirmar o que foi dito anteriormente na análise do primeiro item. O índice de 5,2 foi atribuído à questão de oportunidade de crescimento, que se mostra insatisfatório por se tratando de um item de peso na produtividade da empresa. Hoje em dia a oportunidade de crescimento vem ascendendo no ranking de prioridades dos funcionários, diante dessa afirmação é necessário que a empresa aprenda a difundir incentivos para que eles conquistem seu próprio espaço, o que é essencial para que a empresa consiga atingir seus objetivos. Na questão de promoção é preciso ter transparência na escolha, o funcionário que merece ser promovido pode estar em qualquer departamento da sua empresa. Assim é interessante consultar os líderes de cada equipe para levantar os nomes dos maiores talentos.

Dando sequência a pesquisa, foi perguntado aos funcionários sobre a percepção de aceitação de suas ideias e sugestões para com a empresa, o resultado também apresentou baixo com média de 5,7, isso nos mostra que os gestores não estão dando a seus funcionários a devida importância e atenção. Incentivar a criatividade dos próprios funcionários, estimulando-os a participar com ideias e sugestões, é uma forma de estimular os colaboradores a compartilhar seus conhecimentos e a exercitar a criatividade para geração de inovações; a inovação é fundamental na busca de competitividade e na tomada de decisão. Conseqüentemente os gestores são obrigados a ajudar na organização, desenvolver as habilidades necessárias e as características que precedem a inovação.

Partindo da mesma ótica de pensamento e relatando sobre a questão em que a média obteve valor 6,0 apresentando-se mais elevada do que as demais já analisada e um resultado satisfatório sobre a questão da autonomia de propor

melhoria para seu trabalho, como já foi dito anteriormente o funcionário é uma peça fundamental na tomada de decisão e na geração de novas ideias pra a organização. Para tal, essa autonomia contribuiria para a melhoria do processo produtivo e o aperfeiçoamento dos produtos e serviços, incentivando também os colaboradores a buscar a excelência do seu trabalho.

Os dois próximos pontos da pesquisa a destacar foram o relacionamento entre as pessoas da equipe e a imagem da empresa, estes que ficaram com média equivalente a 7,2 e que de certa forma se mostrou satisfatório, visto que mais de 70% dos entrevistados estão satisfeitos com o ambiente de trabalho, pois apresenta harmonia para a execução das tarefas que mediante uma boa comunicação e colaboração com o próximo, leva a eficiência e o profissionalismo dos colaboradores. Diante da média apresentada à imagem da organização vista pelos seus colaboradores é de suma importância, pois o conceito visto pelos seus clientes do profissionalismo e eficiência destaca entre os concorrentes.

O seguinte aspecto da pesquisa foi analisar a realização profissional com o trabalho que o colaborador executa obtendo o resultado de 7,5; isso mostra um valor relevante de profissionalismo e de autoconfiança na realização das tarefas designadas a eles. Para a organização esse saldo é positivo levando em consideração que a equipe de profissionais atua na área a mais de 25 anos.

Por ser uma empresa que possui uma gestão familiar, que vem sendo repassada de pai para filho, colaboradores e gestores tem um relacionamento com índice na pesquisa de 7,7; isso mostra que os colaboradores estão satisfeitos em relação ao dialogo com os seus superiores. Diante disso, o tempo de experiência da empresa colabora para que esse diálogo se torne mais acessível, visto que, a organização tem colaboradores que trabalha há vários anos tornando-se familiarizado.

A equipe de colaboradores mostrou-se satisfeitos por trabalhar na organização e pela pontualidade da remuneração mensal, visto que seus índices foram de 7,8 e 9,7 respectivamente.

6 CONCLUSÃO

Depois de todo o estudo realizado em cima de embasamento teórico, observação direta e pesquisa descritiva, na Resende Diesel podem ressaltar pontos de relevância que se encaixam em negativos e positivos. Para tanto, a pesquisa nos mostra - juntamente com a teoria de Maslow - que existe uma necessidade de treinamento por parte dos colaboradores para satisfazer seu potencial elevando ao máximo sua capacidade produtiva, onde isso resultaria em desenvolvimento para a empresa, maior competitividade no mercado e oportunidade de crescimento para os colaboradores aumentando a autoestima, estimulando suas percepções e dando-os autonomia para proporem ideias e sugestões, com intuito de melhorar a produtividade da equipe.

O bom relacionamento entre os gestores e seus colaboradores facilita para que cada indivíduo possa desempenhar seus deveres e tarefas que lhe são atribuídas, pois estes estão no ramo de retificação de motores há muitos anos e isso eleva a qualificação da mão de obra tornando os profissionais realizados com o trabalho que executam, contudo, vale ressaltar a importância de treinamentos para a atualização e o desenvolvimento dos mesmos sempre é de grande valia.

Mediante a pesquisa apresentada nota-se que grande parte dos problemas observados advém de falha da gestão, pois, o desempenho das organizações decorre do que e como as pessoas fazem para atingir o objetivo comum. Com isso destacamos a importância do executivo na frente da organização, que tem como função, planejar, organizar, comandar, coordenar e controlar a sua equipe, para que as metas traçadas sejam atingidas com êxito, portanto, uma equipe bem administrada pode sobressair à concorrência alcançando o sucesso organizacional e a satisfação dos colaboradores para com o seu trabalho.

ABSTRACT

This article examines the motivation observing organizational behavior, because it is through it that employees feel important, making their activities with pleasure. When there is motivation within the organization, the degree of productivity increases, causing the organizational success of the company. Therefore, if there is no motivation, productivity is not satisfactory. The article discusses the behavior of Resende Diesel Ltda's employees, always seeking their well-being. Thus, the company has applied a descriptive research through theoretical framework, direct observation, quest of news and reports for the purpose of studying organizational behavior and factors that motivate the team of employees. The research results will help managers to change their way of working to raise the employee's satisfaction.

Keywords: motivation. organizational behavior. Management. Organization.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: CAMPUS, 2004

_____. **Administração**: Teoria, processo e prática. São Paulo: Makron Books, 2000.

CURY, Antonio. **Organização e Métodos**: Uma Visão Holística. 8.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, Jonh W.. **Comportamento Humano no Trabalho**: Uma Abordagem Psicológica. Sao Paulo: Cengage Learning, 1992. 1v.

HAWKINS, D.I.; MOTHERSBAUGH, D.L.; BEST, R.J. **Comportamento do consumi-dor: construindo a estratégia de marketing**. 10. ed.. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

HITT, Michael A. et al. **Comportamento Organizacional**: Uma Abordagem Estratégica. Rio de Janeiro: Ltc, 2007.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos**: Princípios e Tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 7 ed. São Paulo. Atlas, 2007.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças; **Sistema, Organização & Métodos**: Uma Abordagem Gerencial. 16ª. ed. São Paulo: Atlas 2006.

QUADROS, Dante; TREVISAN, Rosi Mary. **Comportamento organizacional**. Coleção gestão empresarial. FAE/gazeta do povo. V.5, 2002.

ROBBINS, D. A. e DECENZO, D. A. **Administração de Recursos Humanos**. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

ROBBINS, Stephen P.. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. Sao Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SAMPAIO, Jáder dos Reis. **O Maslow desconhecido**: uma revisão de seus principais trabalhos sobre motivação. Rev. Adm. (São Paulo) [online]. 2009, vol.44, n.1, pp. 5-16. ISSN 0080-2107. Disponível em: <<http://www.revistasusp.sibi.usp.br/pdf/rausp/v44n1/v44n1a01.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012

SERVA, Maurício e ANDION, Carolina. **Teoria das organizações e a nova sociologia econômica**: um diálogo interdisciplinar. Rev. adm. empres. [online]. 2006, vol.46, n.2, pp. 10-21. ISSN 0034-7590. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v46n2/v46n2a02.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional**. *Estud. psicol. (Natal)* [online]. 2002, vol.7, n.spe, pp. 11-18. ISSN 1413-294X. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v7nspe/a03v7esp.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2012.

TAMAYO, Alvaro; et al. **A relação da motivação para o trabalho com as metas do trabalhador**. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/rac/vol_07/dwn/rac-v7-n4-att.pdf>. Acesso em: 25 abril de 2012.

ANEXO A- Pesquisa descritiva

Pesquisa de Satisfação dos Colaboradores

Prezado funcionário,

Estamos interessados em melhorar, cada vez mais, o nosso relacionamento com você.

Peço que responda este questionário para avaliarmos o seu grau de satisfação com a nossa empresa.

Desde já, obrigado pela contribuição.

EXCELENTE 4	BOM 3	REGULAR 2	RUIM 1
-----------------------	-----------------	---------------------	------------------

ASPECTOS	Grau de Satisfação			
	1	2	3	4
FASE DE ATENDIMENTO				
1.Relacionamento entre as pessoas da equipe				
2.Autonomia que você tem para propor melhorias na execução de seu trabalho				
3.Percepção de que suas idéias e sugestões são aceitas pela empresa				
4.Realização profissional com o trabalho que executa				
5.Quantidade de treinamentos que você tem recebido				
6.Relacionamento entre o seu superior e você				
7.Satisfação por trabalhar na empresa				
8.Pagamento em dias				
9.Imagem da empresa				
10.Oportunidade de crescimento				
COMENTÁRIOS: (sugestão de melhoria):				