



FACULDADE PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA AMAZÔNIA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

LUZIA DOS SANTOS FERNANDES

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA E DA MOTIVAÇÃO NO
AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

PARAUPEBAS
2023

LUZIA DOS SANTOS FERNANDES

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA E DA MOTIVAÇÃO NO
AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado a Faculdade para o
Desenvolvimento Sustentável da Amazônia
(FADESA) como parte das exigências do
Programa de Curso de Administração, para
obtenção do Título de Bacharel.

Orientador: prof. José Euripedes da Rocha Filho

LUZIA DOS SANTOS FERNANDES

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA E DA MOTIVAÇÃO NO
AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado a Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia (FADESA), como parte das exigências do Programa do Curso de Administração para obtenção do Título de Bacharel.



Documento assinado digitalmente

LUZIA DOS SANTOS FERNANDES
Data: 25/07/2023 15:07:33-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Aprovada em: ____ de _____ de ____

Banca Examinadora

Prof. Mateus da Silva Souza

Prof. Sara Débora Carvalho Cerqueira

Prof. Juliana Maria Silva Oliveira

Dedico esse trabalho primeiramente a Deus, que me deu forças e me sustentou até aqui, dedico também à minha família e meu marido que são minha maior motivação.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me dá a oportunidade todos os dias de poder ser alguém melhor, agradeço também a todos que puderam de alguma forma contribuir para o meu crescimento, aprendizagem e realização de um grande sonho, agradeço a todos os professores, coordenadores, orientadores e toda diretoria da Faculdade Para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia (FADESA), que sempre estiveram disponíveis em todos os momentos, sempre colaborando e agregando da forma mais relevante possível para o meu desenvolvimento enquanto acadêmica.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é demonstrar a importância de se ter uma pessoa motivada em uma empresa e qual a diferença que pessoas motivadas fazem para a organização, pois toda empresa funciona por meio de processos e todas as pessoas que trabalham dentro dela fazem parte desse processo e trabalham para que não ocorram falhas e seja bem desempenhado. A motivação é um fator fundamental para que um processo ou método de trabalho seja bem executado. Portanto, este artigo visa demonstrar como as empresas devem trabalhar seus processos juntamente com seus funcionários, pois eles são o motivo da sua existência, seu desenvolvimento e seu crescimento. Ela deve trabalhar o capital humano como sendo uma de suas prioridades, deve buscar entender as necessidades das pessoas e se estas estão sendo supridas. No artigo a seguir está expressa a importância da interação das pessoas nos processos, a importância de seu empenho no trabalho e o método que as empresas têm trabalhado para auxiliar na motivação de seus colaboradores.

Palavras-chave: Motivação; capital humano; Organização.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to demonstrate the importance of having a motivated person in a company and what difference motivated people make to the organization, because every company works through processes and all people who work within it are part of that process and they work so that failures do not occur and are well performed. Motivation is a key factor for a work process or method to be well executed. Therefore, this article aims to demonstrate how companies should work their processes together with their employees, as they are the reason for their existence, their development and their growth. It must work human capital as one of its priorities, it must seek to understand people's needs and whether they are being met. The following article expresses the importance of people's interaction in processes, the importance of their commitment to work and the method that companies have worked to help motivate their employees.

Keywords: Motivation; human capital; Organization.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Etapas do ciclo motivacional resultando em satisfação de necessidade.....	16
Figura 2: Exemplo de resultados de motivação e desmotivação.....	16
Figura 3: Motivação Intrínseca e Motivação Extrínseca.	18
Figura 4: Modelo básico de Motivação.	19
Figura 5: Pirâmide de Maslow.	20
Gráfico 1: Conhecimento sobre a teoria de Maslow.....	24
Gráfico 2: Satisfação quanto as necessidades básicas.....	25
Gráfico 3: Necessidades sociais.....	26
Gráfico 4: Satisfação quanto a segurança no trabalho.....	27
Gráfico 5: Valorização profissional.....	28
Gráfico 6: Sucesso profissional.....	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Ojetivo geral.....	11
1.2 Objetivo especifico.....	12
1.3 Problema.....	12
1.4 Justifiativa.....	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1 Qualidade de vida no trabalho.....	14
2.2 Ciclo motivacional.....	16
2.3 Teorias sobre qualidade de vida no trabalho.....	18
2.4 Teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg.....	18
2.5 Gestão de pessoas.....	19
2.6 Teoria a Abraham Maslow	21
3. METODOLOGIA.....	23
3.1 Área de estudo	23
3.2 Coleta de dados	24
3.3 Análise de dados	24
4. RESULTADO E DISCUSSÃO.....	24
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
6. REFERÊNCIAS.....	32

1 INTRODUÇÃO

Um ambiente bem estruturado higiênico e bem elaborado é o mínimo que se espera de uma empresa, no entanto isso por si só não são fatores suficientes para que um funcionário se sinta motivado no ambiente de trabalho, e preciso bem mais que uma estrutura física em boas condições para manter os colaboradores motivados, e necessário uma política de qualidade de vida no trabalho (QVT), onde são aplicadas ferramentas cujo objetivo é compreender o estado físico e emocional do colaborador e entender como ele se sente perante a empresa que ele exerce suas funções e como fazer melhorias, contribuindo para minimizar os impactos negativos gerados pelo estresse ocupacional na saúde do trabalhador, para que o funcionário intenda que ele é tão importante para a empresa quanto a empresa e para ele.

O presente trabalho apresenta as principais definições sobre gestão de qualidade de vida no trabalho, suas aplicações, teorias, além de comprovar através de um estudo de caso a aplicabilidade da teoria de Maslow, pesquisas de campo e bibliográfica. Maslow criou a pirâmide das teorias para a motivação organizacional, na qual ele acredita que pode impactar de maneira positiva nas empresas tanto no ambiente de vivência quanto na motivação pessoal e profissional.

Tendo em vista que muitas organizações não fazem o uso da teoria de Maslow e não aplicam nenhum tipo de método ou criam ferramentas para melhoria na vivência dentro da empresa e fora dela e muitos trabalhadores não possui conhecimento sobre qualidade de vida e motivação no ambiente do trabalho, visto esse cenário, as pessoas que passam maior parte do seu dia na instituição de trabalho, começam com o tempo, a se sentirem fadigadas ou mesmo desenvolvendo algum tipo de estresse

1.1 OBJETO GERAL

O objetivo geral desse trabalho é analisar como os conceitos e definições de qualidade de vida no trabalho, as principais teorias e aplicação do modelo de Maslow; Comprovar através de um estudo de caso como a teoria de Maslow se aplica e como é necessário cada colaborador se sentir motivado e ter as suas expectativas atendidas dentro e fora da empresa.

1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

Os objetivos específicos são; analisar a qualidade de vida (QVT) no trabalho com base nos seus modelos; relatar a importância da (QVT) para as empresas e influenciar na criação de métodos de aplicação de ferramentas para que seja feitas correções em falhas de comunicação, entre outras necessidades do dia a dia do trabalhador.

1.3 PROBLEMA

A ausência de suporte adequado, falta de ferramentas de trabalho e equipamentos de segurança, ambiente confortável, falha na comunicação, falta de feedbacks, negligência quanto à saúde física e mental dos colaboradores, vem trazendo cada vez mais desmotivação dos mesmos, dando a entenderem que são apenas parte de um mecanismo de produção, no qual podem ser substituídos a qualquer momento, o que de fato não é real.

1.4 JUSTIFICATIVA

Nos dias atuais onde se reflete o aumento da competitividade organizacional com isso o aumento de tempo na jornada de trabalho, vem sendo um grande desafio e pode ser apontado como uma das causas da procura e aplicação de métodos de qualidade de vida no trabalho (QVT). As organizações que pretendem estar sempre em vantagens competitivas, devem implementar projetos que por sua vez proporcionem uma vida saudável e produtiva para os seus funcionários, para que isso ocorra é necessário que a empresa invista em ferramentas e métodos que possa atuar na qualidade de vida no trabalho.

Com tudo, a área de recursos humanos tem uma grande importância, influenciando significativamente a vida de seus trabalhadores, desenvolvendo aspectos, ferramentas e métodos que favoreçam a necessidade de cada pessoa, trazendo qualidade de vida, saúde física e mental dos mesmos, demonstrando que eles são de grande relevância para para a empresa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A escolha da profissão, cultura, valores, infraestrutura familiar, relações interpessoais são fatores relevantes para a Qualidade de Vida no Trabalho. O conceito Qualidade de

Vida (QVT) envolve tanto o aspecto físico e ambiental, como os aspectos psicológicos do local de trabalho (RIBEIRO & DE SANTANA, 2015).

Para que um colaborador se sinta motivado é preciso que ele entenda que é tão importante para a empresa, quanto a empresa é para ele, sendo assim a organização precisa trabalhar com uma política de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), onde são aplicadas ferramentas para compreender o estado físico e emocional do funcionário para que seja feita melhorias.

Na década de 1940, movida pela necessidade de contrapor-se à desumanização no trabalho surge a teoria das relações humanas com a concepção do homem social, que considera os trabalhadores como seres complexos, com sentimentos, desejos e temores. As pessoas são motivadas por certas necessidades e alcançam satisfação através de grupos com os quais interagem (CHIAVENATO, 1983).

A realização de uma tarefa qualquer, por mais simples que seja, pode ser uma ação muito frustrante ou desanimadora para quem a executa. O fato de um indivíduo não estar em sintonia com a atividade que presta ou com o ambiente onde está, ocasiona um grande descontentamento pessoal, uma vez que o profissional não consegue enxergar o sentido ou o significado do seu ato na sua vida (BONETTI, 2010). O reconhecimento de que o bem-estar do trabalhador traz resultados positivos à empresa fez com que muitas delas comesçassem a se preocupar com o bem-estar dos seus trabalhadores, proporcionando a eles um ambiente melhor de trabalho, com mais conforto, segurança etc. (NASCIMENTO, 2013).

A importância da qualidade de vida no trabalho dentro das organizações vem sendo um assunto de extrema relevância e discussão no âmbito organizacional, pois no mercado altamente competitivo em que convivemos, é importante que sejam adotadas e desenvolvidas ações de melhoria para o bem-estar biológico, psicológico e social do funcionário (GIMENES, BECHARA, PERES AVILA, & ALEXANDRA, 2017).

Para que a QVT tenha sucesso, é necessário que ela ultrapasse a fronteira da empresa. Não se pode pensar que, concedendo um ambiente favorável para o trabalhador dentro da empresa, o restante estará resolvido (WILMAR, PEREIRA, & JULIANA, 2013). Pensando nisso é preciso que a organização olhe por todo contexto, não fique apenas em uma linha de resolução, é preciso abranger o máximo de situações possíveis para que seja aplicado um método específico para cada uma delas.

Manter uma equipe idiossincrásica nem sempre é tarefa fácil, exigindo uma gestão de pessoas estratégica, buscando novos modelos gerenciais a fim de aperfeiçoar seu relacionamento com a equipe. A parte do pessoal de recursos humanos é essencial nesse momento, pois eles são responsáveis por criar ferramentas como dinâmicas e (DDS's), diálogo diário de segurança para que os problemas e conflitos da equipe sejam solucionados assim que possível, criando um ambiente tranquilo e harmônico para todo o pessoal a fim de não deixar uma má convivência e uma má relação entre todos os funcionários que fazem parte da organização (LEITE, 2016).

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Somente na década de 60, houve um novo impulso nos movimentos de QVT, liderados por cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes sendo desenvolvidas inúmeras pesquisas sobre melhores formas de realizar o trabalho, a fim de minimizar efeitos negativos do emprego enfocando aspectos da saúde e bem estar geral dos trabalhadores (ELINE & DE LIMA, 2011).

Embora com outros títulos e outros contextos, porém sempre direcionada à facilitação da satisfação e bem estar do trabalhador na execução de suas tarefas, a qualidade de vida tem sido objeto de atenção e estudos. Historicamente é possível utilizar como ensinamentos de Euclides (300 a.C) de Alexandria sobre os princípios da geometria que servirão de inspiração para melhorar o método de trabalho aplicado pelos trabalhadores responsáveis por cultivar terras as margens do Rio Nilo (RODRIGUES, 1994).

A QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através da sua atividade na organização (CHIAVENATO, 2004). Sendo assim tendo as suas necessidades pessoais atendidas

e criando outras necessidades, mantendo um movimento cíclico, onde uma satisfação gera outra e assim sucessivamente.

A origem da QVT pode ser encontrada no longínquo pós guerra, como consequência da implantação do plano Marshall para a reconstrução da Europa (VIEIRA, 1993). Sua trajetória tem passado por vários enfoques. Uns enfatizam aspectos da reação individual do trabalhador às experiências de trabalho na década de 60; outros dão ênfase aos aspectos de melhoria de condição de trabalho visando a maior satisfação e produtividade na década de 1970 (RODRIGUES, 1994). Tendo em vista essa abordagem nota-se que a QVT é vista como uma causa em que temos poder participativo e democrático adotados como participativo frequentemente do se se deseja alcançar em meados da década de 1970.

A expressão QVT teve início na década de 70, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projeto de delineamento de cargos, onde surge o movimento pela qualidade de vida no trabalho, centrado nos empregados, onde havia o objetivo de integrar interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais capazes de reduzir conflitos e aumentar a motivação nos empregados, tendo como base os trabalhos dos autores da escola de Relações Humana, como Maslow, Herzberg e outros (GIMENES, BECHARA, PERES AVILA, & ALEXANDRA, 2017).

O entendimento de qualidade de vida no trabalho tem sido conhecido e discutido por anos, conceituando-se não como uma prática momentânea, mas como um comportamento que reforça a busca do aperfeiçoamento do ser humano e das organizações (BONFANTE, DE OLIVEIRA, & ANTONIO, 2015).

Uma relação devidamente respeitosa e segura entre a organização e o funcionário é o que se espera, tendo em vista que a empresa precisa de pessoas comprometidas e motivadas não somente para uma produção de qualidade, mas também para manter um bom histórico de relacionamentos e engajamento na empresa, visto que nenhum colaborador começa e finaliza o seu trabalho sozinho, toda via, não é somente no âmbito profissional que o funcionário requer cuidados e atenção pra as suas necessidades, sendo assim o pessoal dos recursos humanos precisa está sempre disponível e preparados para sanar, amenizar qualquer que seja o problema que desmotive o funcionário, o mesmo precisa saber que a empresa pode ser um ponto de apoio para algumas questões que possam afligir de certa forma o

funcionário, usando o que estiver ao seu alcance dentro de seus limites ferramentas para sanar o problema.

Muito se tem falado sobre a qualidade de vida no trabalho, mas a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo (GIMENES, BECHARA, PERES AVILA, & ALEXANDRA, 2017). O indivíduo precisa saber que a motivação também tem que se estender para fora da organização, na sua vida pessoal, precisa ter todas as suas necessidades atendidas, fisiologias, segurança de estima entre outras, ele precisa se sentir motivado em todos os âmbitos da sua vida para assim está sempre em busca de crescimento e desenvolvimento.

Com o mercado em ampla competição, as empresas passam a se preocupar mais com o lucro e colocações perante seus concorrentes, exigindo dos funcionários mais horas trabalhadas e altos índices de resultados em prazos cada vez mais curtos.

Existem empresas que não se preocupam com a saúde física e mental de seus colaboradores e não promovem Qualidade de Vida. A proposta básica para solucionar essa questão, é desenvolver e oferecer um ambiente de trabalho bom, não só para a saúde econômica da empresa, mas também para a saúde das pessoas que ali trabalham e fazem parte daquele contexto diário (RIBEIRO & DE SANTANA, 2015).

2.2 CICLO MOTIVACIONAL

A motivação funciona de maneira cíclica e repetitiva e esse ciclo é formado de fases que se alternam e se repetem. Segundo Lewin, (apud CHIAVENATO, 2003), o organismo humano permanece em estado de equilíbrio psicológico até que um estímulo o rompa e crie uma necessidade. Ou seja, a partir do momento em que ele sente que está lhe faltando algo ele busca se movimentar, gera uma motivação para que ele consiga aquilo que está lhe faltando e quando consegue volta a ficar o psicólogo equilibrado, até o momento em que tudo volta a acontecer novamente.

Essa necessidade provoca um estado de tensão que conduz a um comportamento ou ação para alcançar a satisfação da necessidade e o equilíbrio é recobrado assim que esta necessidade é satisfeita, caso contrário ocorre uma frustração.

No geral, motivação é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma e que dá origem a um comportamento de específico, provocando

um estímulo externo (provido do ambiente) ou também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo (CHIAVENATO, 1999).

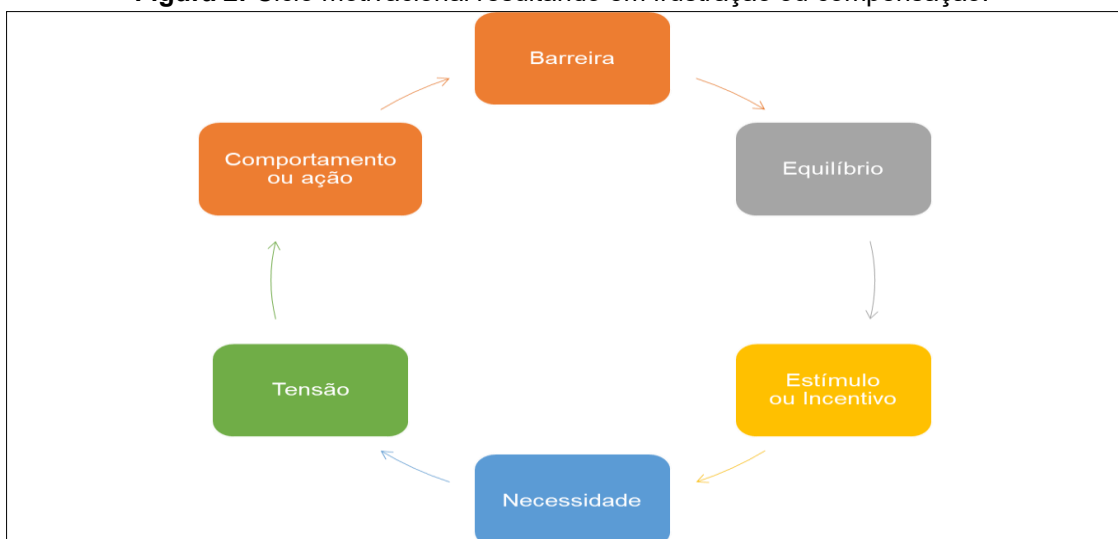
O indivíduo poderá tentar satisfazer uma necessidade impossível, através da satisfação de outra necessidade complementar ou substitutiva o que irá reduzir ou evitar a frustração, é a chamada compensação das necessidades. Portanto, a satisfação da necessidade está diretamente proporcional ao estado de equilíbrio e toda necessidade não satisfeita é motivadora de comportamento. (CHIAVENATO, 2003). A figura abaixo expõe o ciclo motivacional:

Figura 1: Etapas do ciclo motivacional resultando em satisfação de necessidade.



Fonte: CHIAVENATO (2003)

Figura 2: Ciclo motivacional resultando em frustração ou compensação.



Fonte: CHIAVENATO (2003).

2.3 TEORIAS SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

As teorias motivacionais é a junção de vários conceitos para utilizar na motivação de pessoas para com a organização, tendo em vista que para uma pessoa possa abraçar a empresa como se fosse posse dela, ela precisa está motivada e acreditar que essa organização tem promessa de crescimento e oportunidade de desenvolvimento profissional, assim como a aquisição de um ambiente estrutural adequado higiênico e confortável. Os funcionários precisam saber que podem investir seu tempo com maior qualidade no ambiente laboral, precisa saber que a empresa conta com ele como parte da sua maior conquista, por tanto o comportamento da empresa reflete diretamente e indiretamente em seu funcionário.

Existem diversas teorias relacionadas a qualidade de vida no trabalho no qual os recursos humanos utilizam na gestão de pessoas referente aos seus trabalhadores, desta forma, neste trabalho serão abordadas as duas teorias mais debatidas no mundo acadêmico, a de Frederick Herzberg e Abraham Maslow.

2.4 TEORIA DOS DOIS FATORES DE FREDERICK HERZBERG:

A teoria de Herzberg foi desenvolvida com base numa pesquisa feita por ele mesmo, na qual questionou vários empregados sobre as situações na organização que os deixavam bem ou mal. Pediu, também, que estas pessoas descrevessem esses momentos e, assim, criou categorias para o estudo (BONETTI, 2010).

Herzberg acreditava que o comportamento humano no trabalho estava inteiramente relacionado a dois fatores, os higiênicos e os motivacionais:

Fatores Higiênicos: São as condições ao redor quando está trabalhando, engloba condições físicas e ambientais no trabalho, benefícios, políticas da empresa, regulamentos internos, relacionamentos interpessoais, tipo de supervisão, as oportunidades recebidas e etc. (CORREA, DIAS DA SILVA, SANTOS, & DE ARAÚJO QUERIDO OLIVEIRA, 2008).

Os fatores motivacionais, também chamados de intrínsecos, são os fatores relacionados diretamente com o cargo que o indivíduo ocupa ou a tarefa que executa na empresa. Estes fatores estão sob o controle da própria pessoa e envolvem as necessidades de autorrealização, de crescimento individual e reconhecimento profissional. Herzberg chama os fatores motivacionais de fatores satisficientes

quando estes fatores são ótimos e provocam a satisfação e, que quando precários, evitam a insatisfação (BONETTI, 2010).

Figura 3: Motivação Intrínseca e Motivação Extrínseca.



Fonte: MAXIMIANO (2000).

2.5 GESTÃO DE PESSOAS

A forma de como as pessoas são vistas na organização sofreu uma grande modificação nos últimos anos, passando de simples funcionários, recursos humanos da organização, para parceiros das organizações. Neste sentido de parceria e na era atual, ou seja, a era do conhecimento, observa-se que o grande diferencial para as organizações serem bem sucedidas é o nível motivacional das pessoas que ali atuam (CHIAVENATO, 1999).

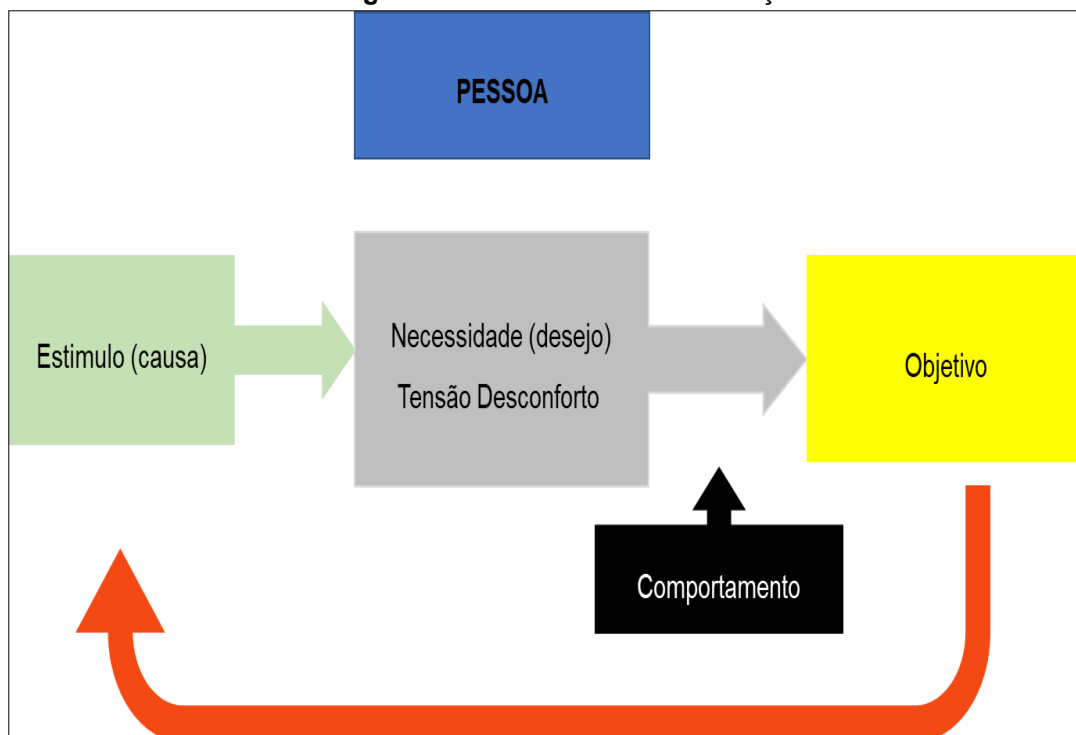
Com essa nova percepção de visão da organização para com os colaboradores, os mesmos se sentem mais importantes, pois não ficam com a

sensação de serem pessoas substituíveis, sendo assim o investimento de tempo com maior qualidade para a empresa é feito de forma satisfatória e prazerosa.

Porém, segundo o autor, não é somente as organizações que precisam das pessoas, também as pessoas precisam das organizações onde atuam para atingir seus objetivos pessoais e profissionais, estas procuram: crescimento pessoal, serem bem sucedidas e cada vez mais crescer dentro da organização.

Existem três premissas que se aplicam ao comportamento humano: O comportamento é causado por estímulos internos e externos. Existem uma causalidade de comportamento. Tanto a hereditariedade como o meio ambiente influenciam decisivamente no comportamento das pessoas; O comportamento é motivado, ou seja, há uma finalidade em todo comportamento humano. O comportamento não é causal e nem aleatório, mas sempre orientada e dirigida para algum objetivo; O comportamento é orientado para objetivos. Em todo comportamento existe sempre um impulso, desejo, necessidade, tendencia, expressões que servem para dignar os motivos do comportamento.

Figura 4: Modelo básico de Motivação.



Fonte: Chiavenato, Idalberto, Recursos Humanos 2º Edição São Paulo Atlas 2004.

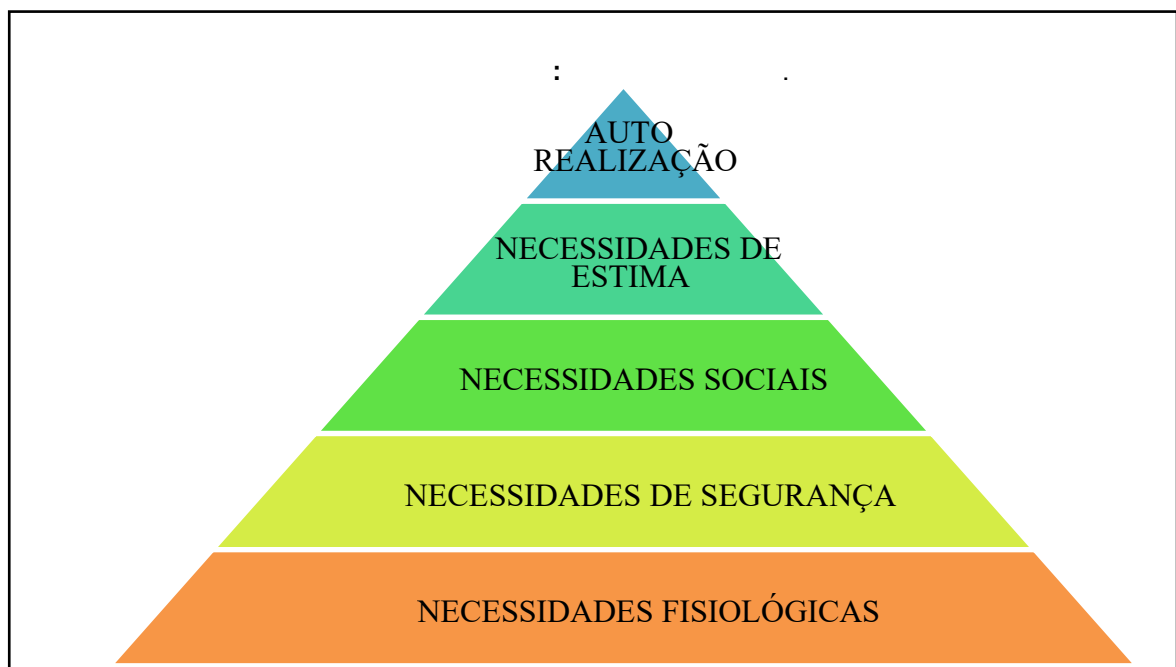
Embora o modelo básico de motivação acima seja o mesmo para todas as pessoas, o resultado pode variar indefinidamente, pois depende da percepção do estímulo, das necessidades e da cognição e cada pessoa.

2.6 TEORIA DE ABRAHAM MASLOW

As necessidades fisiológicas são as necessidades básicas de sobrevivência do indivíduo, ou seja, são as necessidades de comer, beber, respirar, excretar, dormir. Incluem-se como necessidades fisiológicas também os tópicos relacionados à moradia, ao lazer, período de descanso etc. Este é o nível mais baixo das necessidades, porém é preciso satisfazê-lo para que a pessoa passe para o nível da segurança (BONETTI, 2010).

Um dos estudos mais conhecidos relativos à motivação é a Teoria das Necessidades de Abraham Maslow, também conhecida como Hierarquia de Maslow ou Pirâmide de Maslow. Para o autor há cinco tipos de fatores motivacionais em cada ser humano. Nessa teoria a motivação está ligada à satisfação dessas necessidades, sendo elas (LEITE, MENDES MARINHO, SILVA, & DECHANDT, 2016).

Figura 5: Pirâmide de Maslow



Fonte: Autor 2019.

As necessidades também chamadas de conativas por Maslow podem ser explicadas da seguinte forma:

- **Necessidades Fisiológicas:** fome, sede, sono, abrigo, entre outras necessidades corporais;
- **Necessidades de Segurança:** moradia, estabilidade, segurança e proteção contra os danos físicos e emocionais;
- **Necessidades Sociais:** afeição, aceitação, amizade, relacionamento, pertencimento a um grupo;
- **Necessidades de Estima:** respeito próprio, autonomia, status, reconhecimento, autoestima (fatores internos e externos), valorização, automotivação, reputação, entre outros;
- **Auto realização:** conquistas, crescimento, autodesenvolvimento, autoconhecimento, busca de ser uma pessoa melhor.

Para destacar essa perspectiva, Maslow, infiltrado em estudos relacionados às abordagens humanistas administrativas, transparece as necessidades do ser humano desde aspectos básicos e essenciais até variáveis relacionadas às suas expectativas de desenvolvimento pessoal e auto realização, o que pode influenciar na satisfação e na produtividade do ser homem em ambiente de trabalho (BONFANTE, DE OLIVEIRA, & ANTONIO, 2015).

As necessidades fisiológicas são as necessidades básicas de sobrevivência do indivíduo, ou seja, são as necessidades de comer, beber, respirar, excretar, dormir. Incluem-se como necessidades fisiológicas também os tópicos relacionados à moradia, ao lazer, período de descanso etc. Este é o nível mais baixo das necessidades, porém é preciso satisfazê-lo para que a pessoa passe para o nível da segurança (BONETTI, 2010).

No topo da pirâmide de Maslow estão às necessidades de auto realização, que é a necessidade de nível mais elevado para o ser humano. Entende-se por necessidades de auto realização a maximização das aptidões do indivíduo, crescimento pessoal e da sua potencialidade (BONETTI, 2010).

3 METODOLOGIA

3.1 ÁREA DE ESTUDO

O município de Parauapebas surgiu como um povoado, que se formou em terras do então, município de Marabá ao sopé da Serra dos Carajás, no curso médio do Rio Parauapebas. Parauapebas situa-se na Região Sudeste do Estado do Pará, pertence à Mesorregião Sudeste Paraense e à Microrregião de Parauapebas (RODRIGUES & PALHETA DA SILVA, 2014).

Já Parauapebas, apresenta uma área estimada em 6.886,208 (Km²), e uma população estimada em 202.356 mil habitantes, apresentando interligações territoriais com os municípios de: Bom Jesus do Tocantins, São João do Araguaia, São Domingos do Araguaia, São Félix do Xingu (SALGADO & BEZERRA CASTRO, 2017).

A empresa analisada atua há 35 anos prestando serviços especializados em limpeza e conservação, fornecimento de mão de obra qualificada para atendimento em empresas, indústria e comércio nos setores públicos e privados (APROVPRINT, 2016).

A empresa CSG Serviços, consolidou sua marca, aliando uma estrutura ampla e completa capaz de suprir as mais diversas necessidades do mercado em que atua, oferecendo um serviço de qualidade assegurada com a permanente atualização de seu quadro funcional (APROVPRINT, 2016).

A empresa CSG Serviços, trabalha com um moderno sistema de gestão que compreende a prestação de serviços especializados e qualificados de limpeza e conservação de limpeza industrial, hospitalar e fornecimento de mão de obra qualificada e especializada para atendimento ao público (APROVPRINT, 2016).

No ano de 2017 a prefeitura municipal de Parauapebas terceirizou alguns serviços realizados, delegando a esta empresa CSG Serviços a execução de alguns serviços, a devida terceirização teve como objetivo atender as atividades de conservação, limpeza, segurança, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios. Em torno de 1.135 profissionais que desenvolviam atividades relacionadas a esses cargos foram realocados para a mesma.

3.2 COLETA DE DADOS

As entrevistas foram realizadas entre os dias sete e oito de outubro de 2019, no município de Parauapebas, sendo entrevistados 76 colaboradores da empresa CSG Serviços, a coleta de dados foi realizada por meio de um questionário elaborado pela própria aluna, obedecendo a critério uma linguagem coloquial, procurando utilizar o máximo de expressões conhecidas pelos entrevistados, de modo que as informações obtidas permitissem atingir os objetivos da pesquisa. E a ferramenta de formulários utilizados pela aluna foi de produção própria e informal com perguntas objetivas. Sendo a metodologia baseado na Teoria das Necessidades de Abraham Maslow.

3.3 ANÁLISE DE DADOS

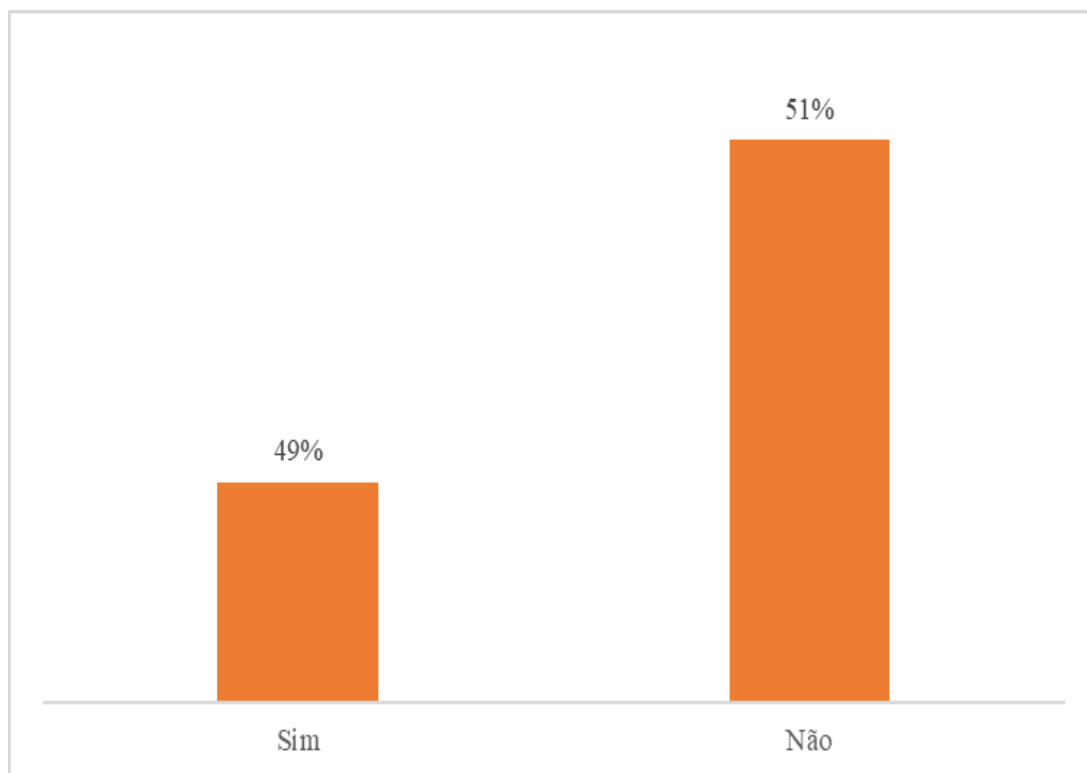
As variáveis selecionadas para análise foram organizadas em: Conhecimentos sobre a teoria de Maslow, satisfação quanto a condições essenciais de trabalho, participação social e grau motivacional.

Os dados do levantamento de campo foram tabulados e analisados, obtendo-se as porcentagens das respostas de cada pergunta, por meio do editor de planilhas Excel.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Quando questionados sobre a teoria de Maslow, 49% afirmaram conhecer sobre a teoria através de experiências anteriores ou mesmo por pesquisar sobre as origens de métodos utilizados na organização o que de fato não foi relevante para a pesquisa pois o interesse se diz respeito apenas no interior da empresa, em contrapartida, 51% relatou não possuir nem um tipo de conhecimento sobre a mesma. Segundo alguns entrevistados a empresa aplica os métodos de qualidade de vida no trabalho, através de palestras, DDS's, treinamentos, métodos, ferramentas e adequações no ambiente laboral, no entanto, esses métodos e teorias não são explicados aos colaboradores o que de fato contribui para que eles não saibam da existência da teoria de, chegando até eles apenas como modificações e melhorias no ambiente e procedimentos de trabalho e é por esta razão que muitos afirmam não ter conhecimento sobre a teoria apesar de vivenciá-la diariamente.

Gráfico 1: Conhecimento sobre a teoria de Maslow.



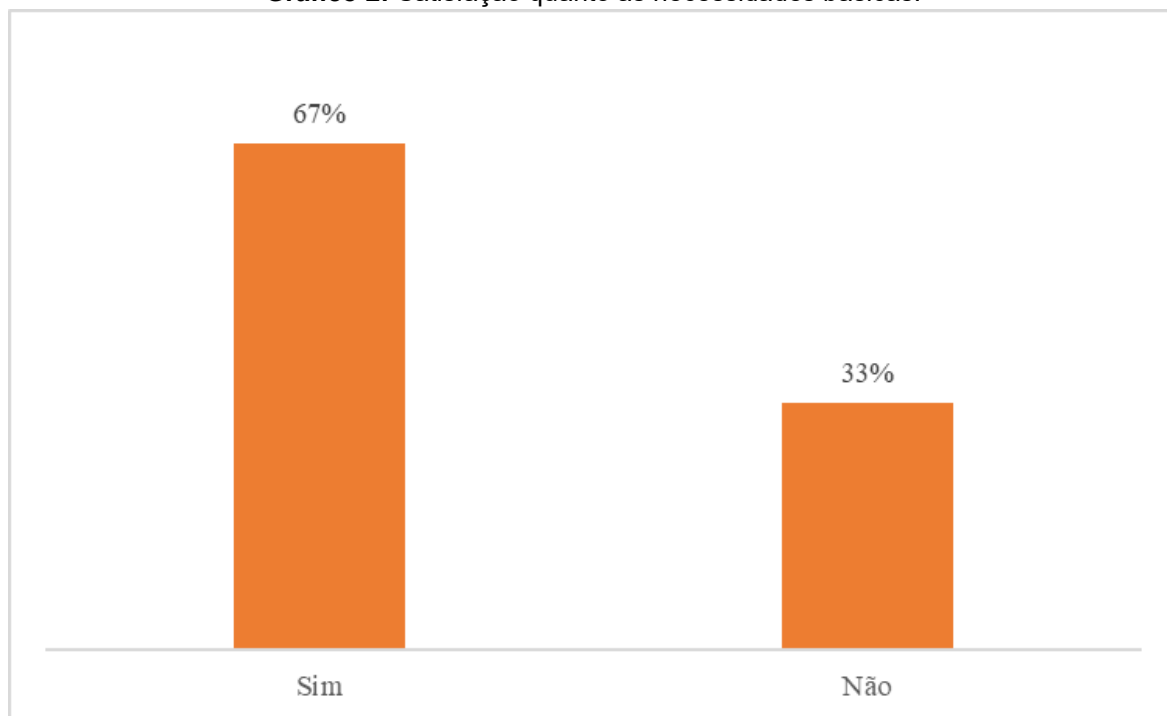
Fonte: Própria.

O local de trabalho é o habitat principal dos empregados, é lá que passam a maior parte do seu tempo e é preciso que este ambiente seja um local agradável para executarem suas tarefas com alegria e satisfação, sendo este um dos objetivos das empresas bem sucedidas (ELINE & DE LIMA, 2011).

A empresa CSG serviços, vem buscando cada dia mais se atualizar e se aperfeiçoar para trazer melhorias para o ambiente organizacional, pois a empresa vem evoluindo dia após dia e precisa sempre estar adotando novos métodos para se adaptar ao novo cenário, sendo assim a QVT vem se superando dia após dia e tomando as medidas necessárias para causar um impacto positivo na vivência ocupacional melhorar o ambiente organizacional.

Quando questionados sobre as necessidades básicas, quanto a pagamentos, férias, períodos de descanso, qualidade de ambiente físico, alimentação e moradia proporcionados pela empresa em que trabalham, 67% afirmaram estar satisfeito e apenas 33% afirmaram que não. Nesse contexto temos aqui a primeira fase da pirâmide de Maslow definidas como o atendimento das necessidades fisiológicas.

Gráfico 2: Satisfação quanto as necessidades básicas.



Fonte: Própria.

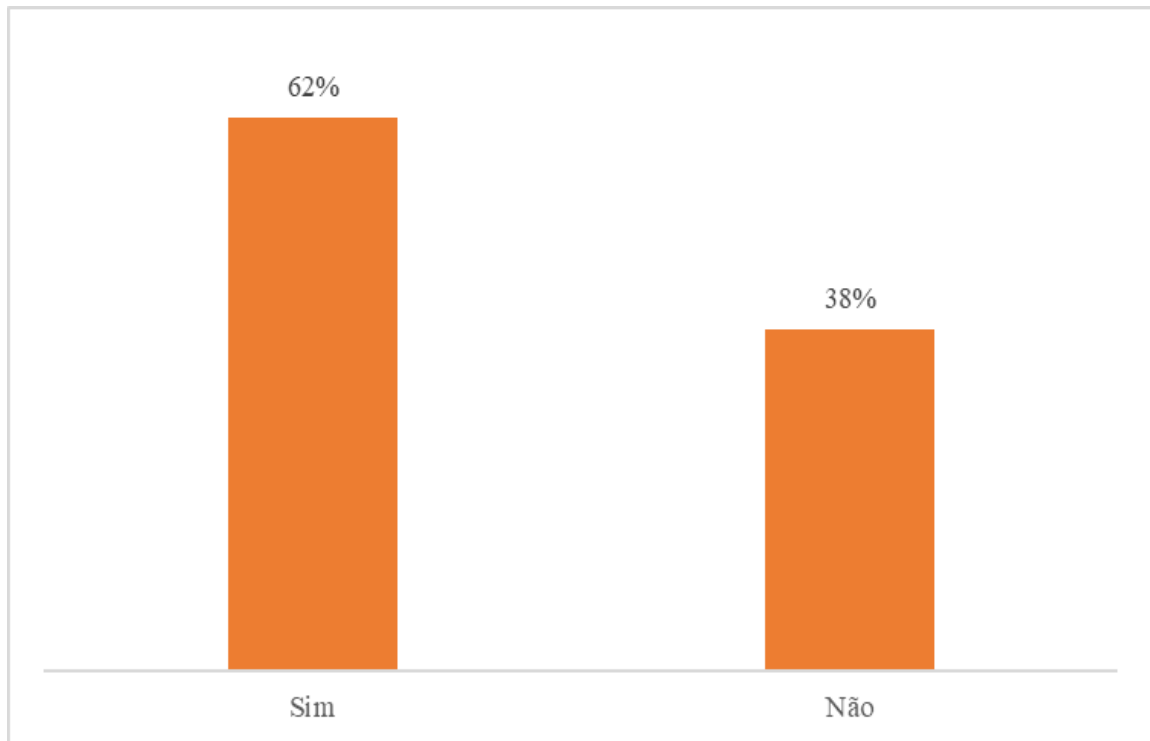
Essas necessidades são consideradas por Maslow como as mais preponderantes, ou seja, é necessário que elas sejam supridas para que as outras necessidades sejam ativadas, desta forma, é possível observar que a empresa proporciona a estes funcionários o atendimento destas necessidades básicas favorecendo uma melhor produtividade no ambiente laboral.

Os funcionários se sentem motivados quando o primeiro tópico da pirâmide é alcançado, isso mostra não só que a empresa também depende deles, como também vem se preocupando para que suas necessidades sejam atendidas de acordo com o que é proposto na pirâmide de Maslow, e assim buscando melhorias para que seja alcançado todos seus objetivos e o desenvolvimento dentro e fora do trabalho.

Quando questionados sobre participação de algum grupo social (CIPA, clubes, sindicato, equipe de serviços especializados ou grupo de amigos), 62% afirmaram que sim e 38% afirmaram não participar de grupo algum. Através dos dados é possível observar que um percentual 38% de entrevistados dão pouca importância ao fator de pertencimento social, segundo eles a participação de algum grupo social

não é um fator motivacional no ambiente laboral o que contradiz a teoria defendida por Maslow.

Gráfico 3: Necessidades sociais.



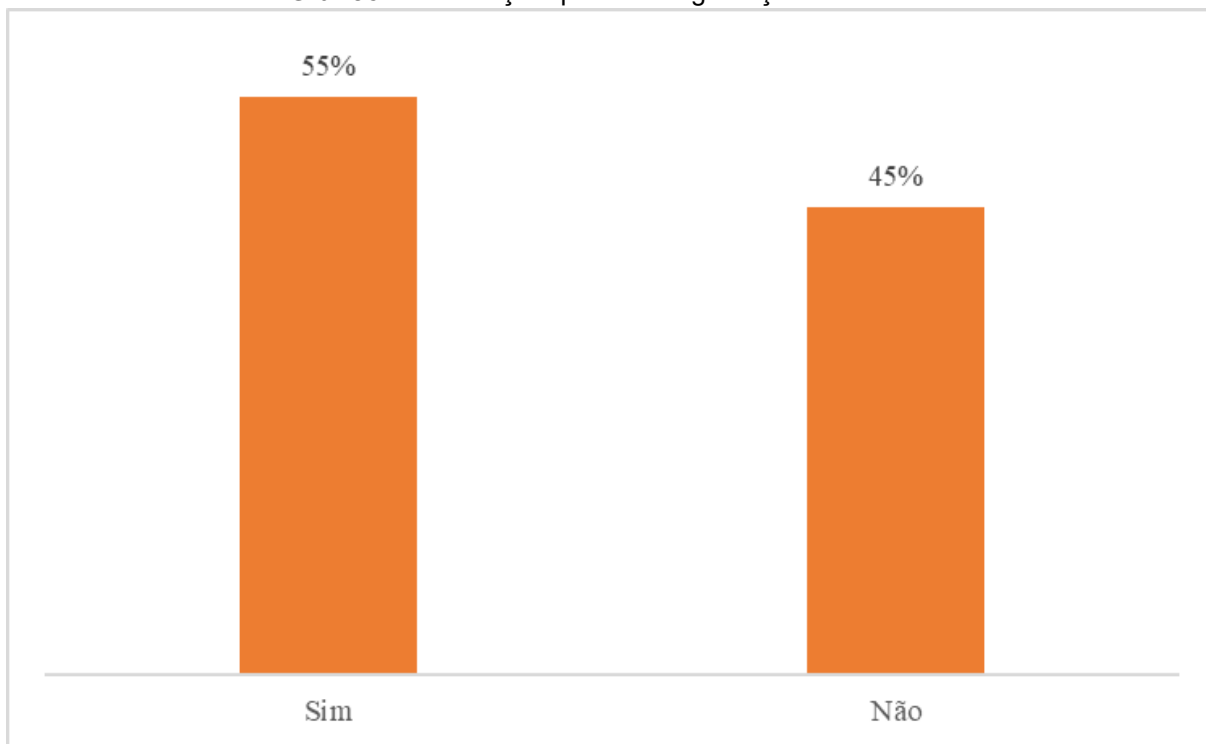
Fonte: Própria.

Os resultados se assemelham com os apresentados por Ferreira (2010) pois segundo ele a baixa preferência pelo fator social, indicando que afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo não representam um fator motivacional relevante no ambiente de trabalho. A minoria acredita que a convivência em algum grupo social não tem impacto direto na motivação pois para eles esse tipo de necessidade não influencia nem de maneira positiva e nem negativa no âmbito organizacional.

Em relação a segurança no trabalho proporcionado pela empresa, 55% dos colaboradores entrevistados afirmaram estarem totalmente satisfeitos, pois estão sendo sempre assistidos pela empresa e tendo suporte quando se fizer necessário seguidos de 45% que disseram não estarem de acordo com as condições de segurança proporcionadas, pois, segundo eles ainda falta uniformes melhores, botas adequadas para cada tipo de atividade além de outros tipos de EPIs, eles também

apontaram que a empresa precisa criar uma política de tempo limite para que seja trocado seus uniformes e equipamentos quando necessário.

Gráfico 4: Satisfação quanto a segurança no trabalho.



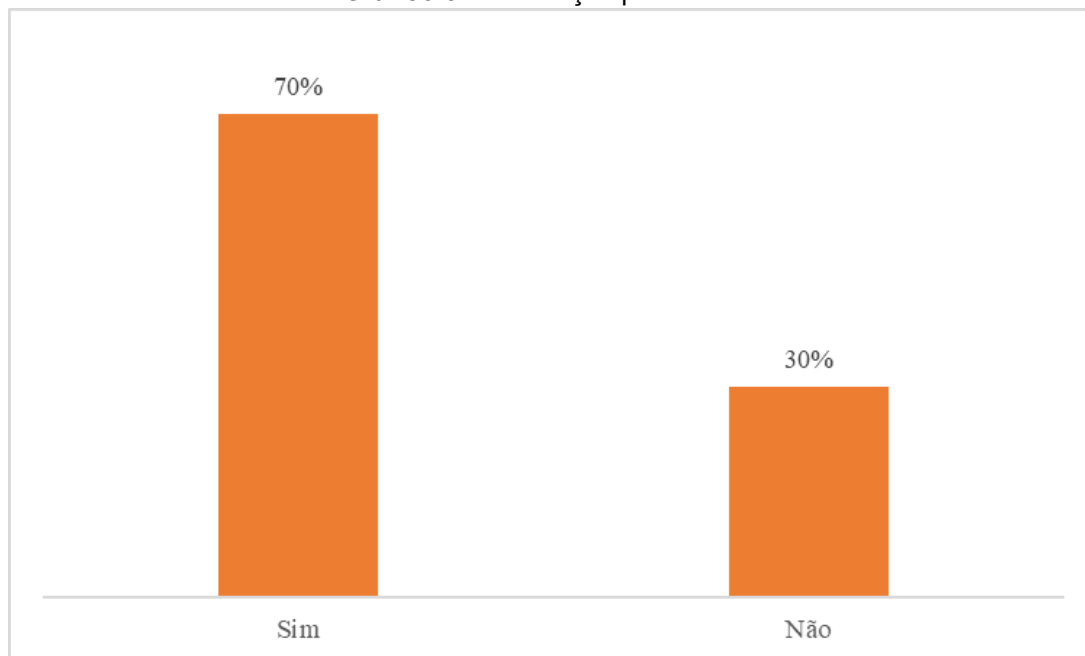
Fonte: Própria.

Os dados se assemelham a aqueles apresentados por Pereira (2005) onde de 100% dos colaboradores analisado na amostragem, 55% situa-se numa condição de privações das suas necessidades básicas para sua manutenção, eles afirmam ainda de que apesar da empresa oferecer todo suporte adequado eles acreditam que pode ser feita outras melhorias quanto a assistência, sendo um forte aliado a desmotivação do restante do grupo. Sendo assim o funcionário entende que sua dedicação e sua utilidade não estão sendo recíprocos e se sente negligenciado pois identifica que a empresa não está se preocupando com a segurança e a saúde do mesmo.

Quando questionados se sentiam valorizados profissionalmente dentro do ambiente laboral, 70% dos entrevistados alegaram que sim, pois a empresa utiliza ferramentas e métodos como premiações, bônus, participações de lucros, gratificações entre outros e apenas 30% disseram que não se sentiram reconhecidos ou valorizados. Segundo os entrevistados a empresa faz acompanhamento diários com todos profissionais, avaliando os níveis de satisfação e carências apontadas

pelos colaboradores para que possam ser sanadas, desta forma eles se sentem ouvidos, atendidos e valorizados na empresa.

Gráfico 5: Valorização profissional.



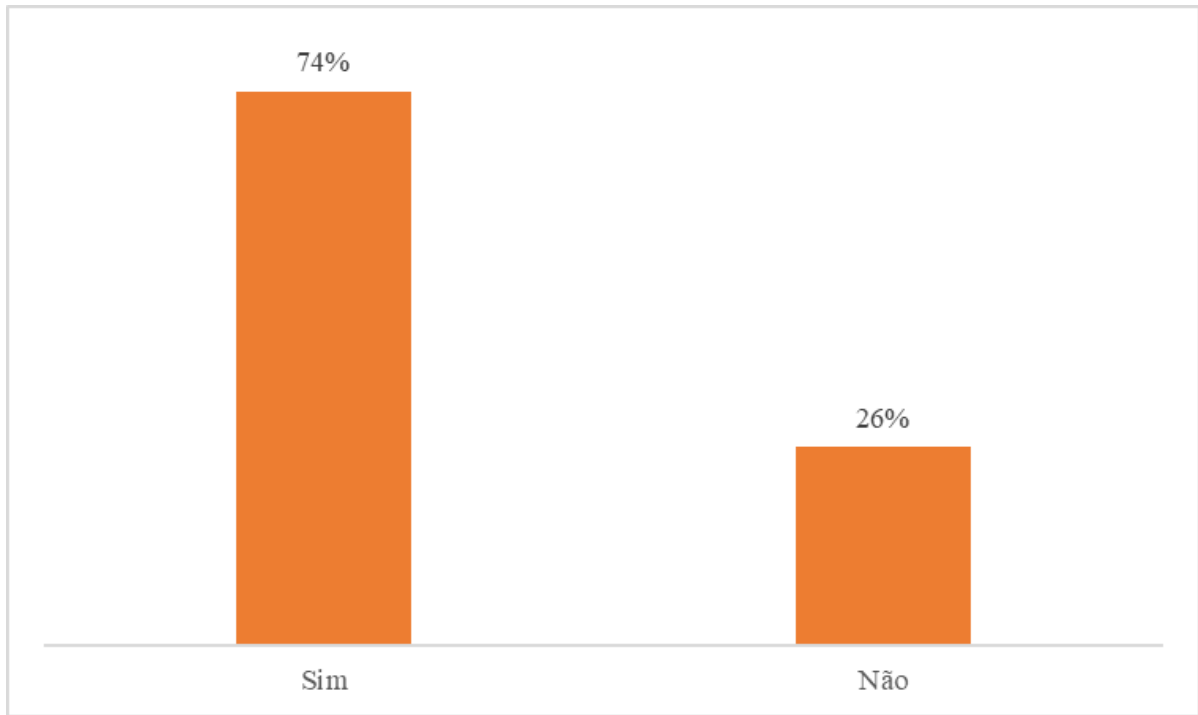
Fonte: Própria.

A valorização do funcionário na organização é de extrema importância para o mesmo, tendo em vista que para ele se sentir motivado, ele precisa se sentir importante, ele precisa se sentir necessário e útil para a empresa, pois ele é uma das partes principais que compõe o corpo da empresa, sem os funcionários a empresa não teria valor, pois para o bom andamento a organização precisa de pessoas, pessoas motivadas que fazem toda diferença. A valorização do funcionário traz a ideia de um senso de justiça e isso também trás motivação para o funcionário pois o seu trabalho, seu empenho e sua dedicação estão sendo reconhecidos e recompensados.

Na pesquisa também foi identificada que 74% dos profissionais entrevistados alegaram se considerarem profissionais de sucesso pois todos afirmam que se sentem realizados perante seus propósitos diante de seus ideais profissionais bem como os seus ideais pessoais buscando agora por autorrealização, autoconhecimento, autodesenvolvimento e em busca de ser alguém melhor, alcançando o último nível da pirâmide de Maslow a da autorrealização. Este último nível também denominado por Maslow como nível da auto atualização, segundo a teoria, apenas é alcançado quando todas as outras necessidades foram satisfeitas,

desta forma, o colaborador não se preocupará com mais nenhuma necessidade, apresentando equilíbrio, autoestima, criatividade e produtividade.

Gráfico 6: Sucesso profissional.



Fonte: Própria.

Os dados se diferem por aqueles apresentados por Pereira (2005) onde é observada na amostra, que somente 45% dos colaboradores pesquisados tem suas necessidades de autoestima e autorrealização saciadas, exercendo assim uma baixa influência sobre o meio. Essas necessidades exercem função de motivadoras quando satisfeitas.

A empresa CSG serviços se sente orgulhosa pelo desenvolvimento e engajamento de seus funcionários, a mesma declarou que vem buscando sanar qualquer dificuldade na organização que impeça os mesmos de terem uma qualidade de vida satisfatória.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observou-se que a empresa CSG Serviços já emprega os métodos de qualidade de vida no trabalho, no entanto, os funcionários vivenciam na prática, entretanto não entendem as definições e como estes métodos funcionam na teoria, por esta razão grande parte afirma não conhecer, mas que gostaria, apesar de vivenciá-la. Com tudo a área de recursos humanos vem investindo cada vez mais em melhorias para que o funcionário além de vivenciar também tenha conhecimento de todos os níveis da teoria da pirâmide de Maslow.

Grande parte dos colaboradores se consideram satisfeitos com as condições básicas oferecidas pela empresa, todavia, evidenciou-se que a participação social apesar de que a minoria não acha essencial e importante, não é de fato considerada um fator motivacional no ambiente laboral, o que contradiz a teoria defendida por Maslow que explica que para alcançar outros níveis motivacionais é necessário que todos os outros fatores motivacionais sejam atendidos.

Entre tanto diante das pesquisas feitas foi possível observar que os colaboradores que participam de algum grupo social se sentem mais engajados e motivados na empresa pois a convivência deles com a sociedade não se resume apenas na empresa ou na família, mas também em grupos sociais, onde eles podem ter um maior aproveitamento e conhecimento de novas culturas e adquirir, passar e viver novas experiências que possam contribuir de alguma forma para seu crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional.

Diante dos resultados obtidos foi possível observar que, grande parte dos entrevistados tiveram todas as outras necessidades da pirâmide de Maslow alcançadas atingindo desta forma, o maior nível da pirâmide, e da auto realização mesmo sem atendimento da necessidade de pertencimento social.

Dessa forma é importante ressaltar que a pirâmide de Abraham Maslow se faz necessária no dia a dia, tanto para a empresa ter como se basear para entender e suprir dentro do seu limite todas às necessidades de seus colaboradores, quanto para criar novos métodos e ferramentas para que a vivência e a rotina dos funcionários dentro empresa seja de total aproveitamento, evitando e corrigindo conflitos, mal entendidos, falhas na comunicação, falhas nas entregas dos equipamentos de segurança entre outras, causando impacto positivo quanto a vida ocupacional de seus funcionários.

6 REFERÊNCIAS

APROVPRINT. (2016). **CSG SERVIÇOS**. Fonte: <https://csgservicos.com.br/limpeza>.

BONETTI, G. (2010). **MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE: APLICAÇÃO DO MODELO DOS DOIS FATORES DE FREDERICK HERZBERG**. Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.
https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf.

BONFANTE, J. G., DE OLIVEIRA, L. M., & A. N. (JULHO de 2015). **O Impacto da Qualidade de Vida no Trabalho sobre a Científica Eletrônica UNISEB**, 114-129. Acesso em 07 de JANEIRO de 2019, disponível em Científica Eletrônica UNISEB.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos na organização**. Ed. Rio de Janeiro, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. São Paulo: Editora atlas, 1983.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas -2**. Rio de Janeiro: Campus 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5.ed. São Paulo: atlas 2003.

CORREA, E. C., DIAS DA SILVA, M. R., SANTOS, V. D., & DE ARAÚJO QUERIDO OLIVEIRA, E. A. (2008). **TEORIAS DE MOTIVAÇÃO HUMANA: UMA ANÁLISE DOS ARTIGOS PUBLICADOS NO ENANPAD ENTRE 2004 E 2007**. VI -Ciências Sociais Aplicadas.

GIMENES, A. M., BECHARA, M. T., PERES AVILA, R. N., & A. L. (2017). **QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO: FATORES DECISIVOS**. Fonte: https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arg-idvol_33_1426201786.pdf.

LEITE, C. E., MENDES MARINHO, C. D., SILVA, J. C., & DECHANDT, S. G. (29 de SETEMBRO de 2016). **A MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA FEIRA DE IMPORTADOS. GESTÃO DE RISCOS E CRISES**.

NASCIMENTO, Wilmar do. **Qualidade de no trabalho: origem evolução e conceitos- uma revisão bibliográfica**. Coleção gestão da saúde pública- vol. 13

PEREIRA, M. A. (2005). **ANÁLISE MOTIVACIONAL DE AMBIENTE DE TRABALHO EM UMA CONCESSIONÁRIA VOLKSWAGEM**. SOCORRO, SÃO PAULO.

RIBEIRO & DE SANTANA (2015). **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**
CHIAVENTO, Idalberto. **Recursos humanos**. São Paulo: Editora atlas, 1983.

RIBEIRO, L. A., & DE SANTANA, L. C. (JUNHO de 2015). **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATOR DECISIVO PARA O SUCESSO**. Revista de Iniciação Científica, 75-96. Acesso em 06 de JANEIRO de 2019, disponível em https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf.

RODRIGUES, Marcos Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes 1994.

RODRIGUES, M. D., & PALHETA DA SILVA, J. M. (10 de AGOSTO de 2014). **USO DO TERRITÓRIO E IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS DA ATIVIDADE MÍNEROMETALÚRGICA NA CIDADE DE PARAUPEBAS NO ESTADO DO PARÁ**.

SALGADO, V. S., & BEZERRA CASTRO, E. R. (01 de NOVEMBRO de 2017). **A FORMAÇÃO SOCIOESPACIAL HISTÓRICO DAS CIDADES DE MARABÁ, PARAUPEBAS, E AS INFLUÊNCIA DO PROJETO DE FERRO CARAJÁS**.

SANTOS, E. D., & DE LIMA, J. F. (2011). **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: uma opção para o Bem-Estar do Indivíduo no trabalho**. Rios Eletrônica- Revista Científica da FASETE, 115-123.

VIEIRA, Débora. **Qualidade de vida no trabalho**. Florianópolis. Insular 1993.

W. D., PEREIRA, M. F., & J. P. (MARÇO de 2013). **Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, evolução e conceitos – Uma revisão bibliográfica**.

Página de assinaturas



Mateus Sousa
034.782.562-16
Signatário



Sara Cerqueira
017.799.872-50
Signatário



Juliana Oliveira
032.533.222-38
Signatário

HISTÓRICO

- | | | |
|-------------------------|---|---|
| 27 jul 2023
10:38:05 |  | Luzia dos Santos Fernandes criou este documento. (E-mail: lufernandespbs@gmail.com) |
| 27 jul 2023
10:39:18 |  | Mateus da Silva Sousa (E-mail: mateus85sousa@outlook.com, CPF: 034.782.562-16) visualizou este documento por meio do IP 179.84.216.139 localizado em Para - Brazil |
| 27 jul 2023
10:39:45 |  | Mateus da Silva Sousa (E-mail: mateus85sousa@outlook.com, CPF: 034.782.562-16) assinou este documento por meio do IP 179.84.216.139 localizado em Para - Brazil |
| 27 jul 2023
10:48:49 |  | Sara Debora Carvalho Cerqueira (E-mail: dsaracarvalho@gmail.com, CPF: 017.799.872-50) visualizou este documento por meio do IP 191.246.245.168 localizado em Belém - Para - Brazil |
| 27 jul 2023
10:49:17 |  | Sara Debora Carvalho Cerqueira (E-mail: dsaracarvalho@gmail.com, CPF: 017.799.872-50) assinou este documento por meio do IP 191.246.245.168 localizado em Belém - Para - Brazil |
| 27 jul 2023
10:51:57 |  | Juliana Maria Silva de Oliveira (E-mail: oli.mariajuliana@gmail.com, CPF: 032.533.222-38) visualizou este documento por meio do IP 186.232.206.178 localizado em Parauapebas - Para - Brazil |
| 27 jul 2023
10:52:15 |  | Juliana Maria Silva de Oliveira (E-mail: oli.mariajuliana@gmail.com, CPF: 032.533.222-38) assinou este documento por meio do IP 186.232.206.178 localizado em Parauapebas - Para - Brazil |

