

LIDERANÇA E GESTÃO MOTIVACIONAL: UM ESTUDO NAS LOJAS DA ENEL REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA NA EMPRESA LOGOS TELEATENDIMENTO E COBRANÇAS LTDA

Maria Bianca Alves da Silva¹

RESUMO

A empresa Logos Teletendimento e Cobranças LTDA está no mercado há 18 anos, oferecendo serviços de forma presencial e teleatendimento, com ferramentas inovadoras garantindo eficiência no mercado, e atualmente é uma empresa terceirizada para prestar serviços a Enel.

A presente pesquisa buscou identificar os fatores motivacionais dos funcionários da empresa Enel, e analisar se esses fatores motivacionais têm algum impacto nos resultados da empresa, além disso, identificar se o líder tem algum impacto positivo nos níveis motivacionais dos funcionários e se há alguma influência para motivar os mesmos.

O procedimento utilizado foi um estudo de caso, quanto a coleta de dados, foi realizada através de um questionário disponibilizado para os funcionários da Enel da região metropolitana de Fortaleza. Os resultados identificaram quais os maiores níveis motivacionais dos funcionários, sendo eles, incentivos salariais, reconhecimento no trabalho, pelo o desejo de realizar sonhos e objetivos, na pesquisa também foi possível identificar a relação do líder com os funcionários e de acordo com as respostas encontrada foi identificado que o líder pode sim influenciar os funcionários, de diferentes maneiras a depender do nível de motivação de cada um.

Palavras-Chave: Enel, serviços, motivação, líder.

ABSTRACT

The company Logos Teletendimento e Cobranças LTDA has been on the market for 18 years, offering face-to-face and teleservice services, with innovative tools ensuring efficiency in the market, and is currently an outsourced company to provide services to Enel.

¹ Discente do curso de Administração Pública pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira- Unilab

This research sought to identify the motivational factors of employees at the company Enel, and analyze whether these motivational factors have any impact on the company's results, in addition, identify whether the leader has any positive impact on the employees' motivational levels and whether there is any influence on motivating them.

The procedure used was a case study, in terms of data collection, it was carried out through a questionnaire made available to Enel employees in the metropolitan region of Fortaleza. The results identified the highest motivational levels of employees, namely, salary incentives, recognition at work, the desire to achieve dreams and objectives, in the research it was also possible to identify the leader's relationship with employees and according to the answers found It was identified that the leader can influence employees, in different ways depending on the level of motivation of each one.

Keywords: Enel, services, motivation, leader

1. INTRODUÇÃO

É notório que as empresas no Brasil estão com uma demanda muito alta de colaboradores que estão desmotivadas em relação ao seu trabalho, e ao longo de muitos estudos de artigos e estudos publicados fica evidente que há diferentes formas de motivar e incentivar colaboradores, diante disso, surgiu a ideia de fazer uma pesquisa nas lojas da Enel região metropolitana de Fortaleza sobre os serviços prestados pelos colaboradores da empresa Logos Teleatendimentos e cobranças, onde essa empresa Logos é uma empresa terceirizada a serviço da Enel na região metropolitana de Fortaleza.

Com esse estudo será possível perceber o nível de motivação dos colaboradores e o nível de influência do líder, para que através dos resultados possamos melhorar o cenário, evidenciando a importância de manter ou fazer com que os colaboradores sintam-se motivados e que alcancem bons resultados.

Da maneira que o mundo está sendo modificado de forma muito rápida em todos os aspectos e principalmente na era da tecnologia, a relação entre líder e motivação deve ser um importante aspecto a ser estudado para a melhor compreensão das necessidades de cada colaborador, pois com essas mudanças rápidas cada funcionário pode agir de maneiras diferentes, podendo alguns se adaptar rapidamente e outros não tão rápido assim, fazendo necessário a presença de um líder para identificar a dificuldade e proporcionar treinamentos para que o mesmo se adequem no nível de todos os colaboradores para que assim isso não possa prejudicar e desmotivar o colaborador.

E justamente nesse contexto complexo que importa estudar a liderança e a motivação, pois ambos os fenômenos estão relacionados com a orientação e

influência de pessoas para alcançar os objetivos pré-estabelecidos em função do ambiente socioeconômico organizacional onde as empresa atuam (Bass,1999)

Seguindo nesse pensamento do autor, fica ainda mais evidente a importância desse estudo, para entender as reais necessidades de cada funcionário, pois cada dificuldade é muito singular de cada um, tornando importante a boa visão de um líder para que assim, qualquer impasse ou dificuldade que chegue até o colaborador, ele tenha a confiança de se sentir confortável para pedir ajuda o seu líder, e também do líder perceber essa dificuldade mesmo que o colaborador não tenha intimidade para falar, desse modo é de grande importância a necessidade de ter um bom líder na empresa para que assim o líder fique atento aos seus colaboradores e enxergam as necessidades de cada sem que os mesmos possam pedir ajuda.

As lojas da Enel tem um papel fundamental no setor público, pois embora sejam lojas de rede privada o atendimento e serviços são prestadas às pessoas públicas, com isso fica visível a necessidade de fazer um estudo mais aprofundado sobre os serviços prestados pelas lojas para ver a situação em que elas se encontram e qual o índice de resultados dos colaboradores com incentivos de motivação de um líder, se de fato o líder tem influência na motivação e conseqüentemente nos resultados da empresa conforme os resultados encontrados buscar possíveis soluções para melhorar a motivação dos colaboradores da empresa e assim garantir um melhor atendimento na prestação dos serviços oferecidos pelos funcionários contratados pela empresa Logos a serviço da Enel.

Com base nos argumentos acima, será feita um estudo de caso nas lojas da Enel na região metropolitana de Fortaleza, onde neste estudo o principal objetivo é adquirir o máximo de informações sobre o que os funcionários pensam da motivação, da influência de um líder, quais os maiores incentivos de motivação para cada um, se de fato um funcionário motivado traz mais resultados positivos para a empresa e trabalha mais satisfeito, e todas essas respostas será alcançada por meio de link de formulários que serão disponibilizados para os atendentes das respectivas lojas.

Logo mais após as respostas encontradas começaremos então a buscar as possíveis soluções dos problemas apresentados.

A liderança organizacional apresenta um significativo papel na gestão motivacional. No contexto específico das lojas da Enel na região metropolitana de Fortaleza, torna-se relevante compreender como a liderança influencia a motivação dos colaboradores e, por consequência, impacta nos resultados alcançados pela empresa. Diante desse cenário, surge a problemática que norteará a pesquisa: de que forma liderança impacta nos níveis

motivacionais dos colaboradores das lojas Enel, com os serviços da empresa Logos Teleatendimento e Cobranças?

1.1 OBJETIVO GERAL

De acordo com as abordagens apresentadas, a pesquisa terá como objetivo geral: Analisar o papel da liderança no nível motivacional dos colaboradores da Enel na região metropolitana de Fortaleza buscando compreender como esses fatores influenciam os resultados organizacionais.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Compreender qual a visão dos colaboradores em relação ao líder;
- b) Analisar como a liderança pode influenciar de forma positiva ou negativa na motivação dos colaboradores da loja;
- c) Identificar os fatores de motivação dos colaboradores.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DE LIDERANÇA

A liderança não é um termo fácil de definir, pois o vocábulo vem mudando ao longo dos anos e seu significado vem sempre ganhando novas definições de acordo com culturas, pesquisadores e estudiosos da área, interpretada de diferentes maneiras por diversos autores, além de ser utilizada de diversas formas pelas organizações públicas, nas quais estão sempre em constante mudança.

Segundo Silva (2003): Liderança é um termo carregado de conotações enviesadas que evoca a ideia de comando ou controle de um indivíduo sobre os seus seguidores, tendo como base um conjunto de traços pessoais. Se o poder é visto como algo negativo, a liderança tende a ser considerada como uma qualidade.

Essa colocação tem sido um dos fatores que impedirá, através dos tempos, uma análise neutra e sistemática desse fenômeno que surge toda vez que pessoas se reúnem em grupo, seja este formal ou informal. Ou seja, seguindo no pensamento do autor, liderança é a capacidade que um indivíduo tem de influenciar ou coordenar outras pessoas positivamente.

A liderança é vista pelas empresas, tanto pública quanto privada, como a chave do sucesso e por isso estão cada vez mais se aprimorando no assunto e colocando em prática nas

suas empresas, visto que liderança é a capacidade do indivíduo influenciar ou orientar um grupo de pessoas para chegar em um objetivo.

O grande papel de um líder dentro a empresa é influenciar seus funcionários e conhecer cada um deles, para poder influenciar de maneira positiva os mesmo, indo de encontro às suas motivações, ao que faz bem para aquele funcionário, encontrar a sua necessidade de estima, oferecendo apoio e amizade para que o funcionário veja o líder como um apoio ou ponto positivo, a fim que possa tirar suas dúvidas quando necessário e resolver os conflitos que surgirem da melhor maneira possível, o líder também tem o papel de influenciar e incentivar seus funcionários, fazerem com que os mesmos busquem alcançar metas e objetivos e sobretudo que se sintam realizados no seu ambiente de trabalho.

Além de tudo isso, o líder também tem capacidade de conhecer seus funcionários e criar um incentivo apropriado conforme o interesse de cada um, pois como dito anteriormente os colaboradores podem ter incentivos motivacionais diferentes um dos outros, por isso a necessidade de adaptar conforme a motivação de cada um.

Ademais, o líder também irá ter a responsabilidade de sempre está adaptando o incentivo e motivação de cada colaborador, pois a motivação do colaborador pode mudar conforme a sua condição de vida, o que antes era um incentivo para o colaborador em alguns meses aquele incentivo pode ser inválido mais e por isso é importante o líder ficar atento a esse fator.

Na visão de Hunter (2006), liderança tem tudo a ver com o caráter, já que se trata de fazer a coisa certa, utilizando a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasmamente, atingirem objetivos comuns, inspirando confiança por meio da força de caráter.

Portanto, a liderança é um fator muito importante para toda e qualquer empresa e por isso deve ser cada vez mais discutido para que mais empresas possam adotar esse modo de acompanhar os funcionários para notar os resultados que estes trarão, uma empresa de sucesso por trás do sucesso tem grandes líderes de apoio em constante trabalho de incentivar e motivar seus funcionários, tendo em vista que será através deles que o sucesso será garantido para empresa.

A marca pessoal da liderança tem reflexos diretos nos resultados das organizações (Tadeucci, 2011).

Deste modo, se o líder está bem preparado, com conhecimento dos fatores motivacionais de cada colaborador da sua empresa, conseqüentemente irá aplicar esse fator com cada colaborador para que assim todos ou a maioria sintam-se realizado e motivado para assim fazer seu trabalho com excelência e garantir bons resultados.

Nessa linha de raciocínio, é exposto à importância de ter um líder bem preparado para atuar na sua empresa, isso se dá pelo fato dos bons resultados estarem diretamente ligados a boa gestão do líder, se a empresa tiver um líder bem preparado, e sabe resolver qualquer conflito e dificuldades que surgirem, entende os colaboradores, com uma relação boa com os colaboradores de fato esta terá sucesso, mas se, por outro lado, uma empresa tem um líder mal preparado, que não entende as dificuldades dos colaboradores, não busca soluções para os conflitos existentes, de fato a mesma terá dificuldades de alcançar sucesso e ter resultados positivos.

2.2 NÍVEIS DE INFLUÊNCIA

Como apresentado anteriormente, o líder pode ter uma influência na motivação de seus funcionários, mas, para isso, o líder deve conhecer bem o seu comandado e descobrir os níveis e fatores motivacionais de cada um a fim de usar aquilo ao seu favor e ter esse nível de influência. Por outro lado, nota-se que o líder para gerar alguma influência no seu trabalho ou para ter bons resultados, necessita ser exemplo e ser parceiro, entender e compreender bem os seus comandados para poderem construir uma relação de confiança, para que quando algo tiver encorajando o funcionário o mesmo tenha liberdade de se expressar e possa ser entendido pelo líder.

Além disso, é de grande importância o líder conhecer bem cada um dos funcionários, para melhor entender seus anseios e assim usar dessa necessidade para tentar ter influência naquele funcionário.

Segundo alguns estudos, os indivíduos podem ter diferentes necessidades e por isso existem vários níveis de influência na motivação de cada um, onde em um caso um funcionário é influenciado quando tem suas necessidades atendidas, em outros momentos o funcionário é influenciado a fazer algo quando é bem remunerado, ou quando isso faz com que ele tenha alguma promoção pessoal, em outros casos, existem indivíduos influenciados pela forma de tratamento que o líder tem com o mesmo, sejam eles pela maneira de falar ou pelo respeito e forma de pedir para o mesmo fazer algo, há também o indivíduo motivado quando o líder não fica no seu pé cobrando algo dele o tempo todo, o mesmo se sente melhor e faz a atividade melhor quando não é pressionado a fazer aquilo, há outros que só são influenciados quando o líder tem uma cobrança a mais com o mesmo e ele tem a obrigação de entregar aquela atividade no tempo ideal, e fora esses exemplos muitas outras formas de influenciar os indivíduos.

É importante destacar que a posição hierárquica não significa que o líder tem uma capacidade maior de influência.

Conforme o autor (HREBINIAK, 2006) A posição hierárquica afeta certamente o poder ou a influência, mas existe muito poder além da hierarquia. Em geral, as pessoas que se encontram exatamente nos mesmo nível hierárquico no organograma possuem diferentes níveis de influência.

De fato, esse nível de influência vai depender mais da maneira que o líder conhece os seus comandados e usa das necessidades dos mesmo para atender suas necessidades, e o tempo que o líder vai usar para ser um líder e não apenas um chefe que manda nos seus funcionários e quer apenas resultados, e pelo o seu cargo de chefia ser no topo, um líder pode influenciar bem mais quando conhece bem os seus comandados do que pelo o seu cargo ser superior, o líder deve ser mais humano e entender as necessidades dos funcionários para que assim seja um único time a fim de chegar em bons resultados e atingir a eficiência, eficácia e efetivamente na empresa. Desta maneira a seguir será apresentado os estilos de lideranças para compreendermos o perfil de alguns líderes.

2.3ESTILO DE LIDERANÇAS

Os três estilos de liderança, na qual irá ser apresentado subseqüentemente, estuda os estilos de comportamento entre os líderes e os subordinados, ou seja, a maneira que o líder se comporta e como é norteado.

De acordo com Chiavenato (2003) o estilo autocrático: tem diretrizes fixadas os líder, sem participação do grupo, o líder determina as providências e as técnicas para a execução das tarefas, uma de cada vez, conforme a necessidade, sendo assim imprevisíveis para o grupo, o líder determina a tarefa a ser executado e qual o companheiro de trabalho de cada um, o líder é dominador e pessoal, tanto nos elogios quanto nas críticas ao trabalho de cada membro.

O estilo democrático: as diretrizes debatidas e decididas pelo grupo ou assistência e estímulo do grupo, o grupo esboça as providências e técnicas para a execução das tarefas, solicitando aos líderes aconselhamentos, quando necessário, sempre viva solicitado o líder oferece duas ou mais alternativas, provocando um debate no grupo, a divisão de tarefas fica a cargo do grupo e cada membro escolhe seus companheiros de trabalho, o líder é um membro normal do grupo, porém sem se encarregar muito das tarefas. O objetivo é limitar-se aos fatos e suas críticas e elogios.

Estilo liberal: o grupo tem toda a liberdade para decidir, o líder participa minimamente, o líder tem uma participação limitada nos debates, apresentando materiais variados ao grupo, e fornecendo alguma informação se solicitada, o líder não participa tanto, a divisão de tarefas quanto a escolha de companheiros fica a cargo do grupo, o líder não avalia nem regula o curso dos acontecimentos, quando perguntado faz comentários irregulares sobre as atividades membros.

A partir dos estilos de liderança apresentados acima, na visão do autor, podemos concluir que as empresas ficam responsáveis por escolher o estilo de liderança que irá colocar em sua empresa, da melhor maneira e da melhor forma de adaptação com os seus funcionários, podendo criar um estilo para sua própria empresa ou baseado em outros autores, ficando claro a necessidade de adaptação caso o modelo escolhido pela a empresa não gere um resultado positivo ou um resultado diferente do esperado, em que neste caso será necessário experimentar outros estilos de liderança para poder chegar no resultado esperado. Até que se chegue ao resultado esperado e estilo de liderança adequado para a empresa, de fato será necessário testar estilos de lideranças e após isso fazer uma análise de qual trouxe mais resultados positivos para que a empresa não arrisque escolher um estilo de liderança que não é bem aceito e bem-visto pelos seus, funcionário, com essa decisão errada consequentemente afetará a eficácia, e efetividade de cada membro da empresa.

2.4 CONTEXTUALIZAÇÃO DE MOTIVAÇÃO

A motivação pode ser definida de diferentes formas e compreendida de diversas maneiras, a motivação seria o que te faz ser bom em sua atribuição, qual o fato gerador de você se dedicar e fazer com excelência ou do seu melhor jeito aquela atribuição.

O mais curioso é que ela é entendida de diferentes maneiras de acordo com cada indivíduo, muitas vezes o que pode ser um fator de incentivo para uma pessoa para outra pessoa esse fato já é inválido, por isso a importância de analisarmos e compreendermos os fatores e níveis de motivação que mais contribuem para os bons resultados das empresas consoante a necessidade de cada colaborador.

Segundo Chiavenato (2003), o comportamento humano é motivado. A motivação é a tensão persistente que leva o indivíduo a alguma forma de comportamento visando à satisfação de uma ou mais necessidades.

A partir dessa visão, podemos compreender que o indivíduo exerce suas atividades com mais empenho e dedicação por algum fato motivador, no qual as empresas juntamente com os seus líderes serão responsáveis de analisar o fato gerador e os níveis de motivação de cada colaborador, para que o mesmo possa trabalhar com mais dedicação e assim garantir mais resultados positivos para empresa. Além disso, é importante uma análise recorrente sobre o fato gerador de motivação do colaborador para observar se a perspectiva do mesmo mudou, pois, é bastante comum que após o colaborador já ter conseguido certo objetivo que antes era considerado para ele motivação, aquilo pode se tornar algo comum e não motivá-lo mais como antes, e, portanto, caso ocorra isso será necessário descobrir uma nova motivação para aquele colaborador, tornando de grande importância a presença de um líder para fazer essa observação.

Para compreender o conceito de motivação, Archer (1997) apresenta uma contribuição importante ao descrever a diferença entre motivadores e fatores de satisfação. Para ele, um motivador nada mais é que um motivo - uma necessidade, por outro lado, um fator de motivação é alguma coisa que satisfaz uma necessidade.

Normalmente as pessoas confundem aquilo que satisfaz uma necessidade humana (fator de satisfação), com a própria necessidade (fator de motivação). Por esse impacto, em seguida será apresentado os níveis de motivação e os fatores motivacionais.

2.5 NÍVEIS DE MOTIVAÇÃO

Após essa contextualização de motivação, é importante destacarmos dois níveis de motivação que será relevante na presente pesquisa, a motivação intrínseca e motivação extrínseca. Segundo alguns estudos e pensamento de autores, a definição de motivação intrínseca está relacionado com a realização pessoal, em que o indivíduo irá ficar motivado pela sua realização pessoal, nesta pesquisa o colaborador será considerado motivado quando apresentar características de que desempenha seu trabalho com desempenho e com qualidade por trazer mais qualificações e novos aprendizados, por querer desenvolver novas atividades e se auto realizar com isso, além disso, este indivíduo é capaz de se sentir motivado apenas pelo fato de saber que está ajudando o outro, sem a necessidade de remuneração ou benefícios financeiros.

De acordo com Guimarães, 2001, a motivação intrínseca refere-se à escolha e realização de determinada atividade por sua própria causa, por esta ser

interessante, atraente ou, de alguma forma, geradora de satisfação. Tal comprometimento com uma atividade é considerado, ao mesmo tempo, espontâneo, parte do interesse individual, e autotélico, isto é, a atividade é um fim em si. Desse modo, a participação na tarefa é a principal recompensa, não sendo necessárias pressões externas, internas ou prêmios por seu cumprimento.

Seguindo o conceito da autora, é visível que a satisfação e motivação depende inteiramente do indivíduo, esse nível de motivação pode ser equiparado à realização de tarefas voluntárias, onde não necessariamente se tem fins lucrativos, a única preocupação intuitiva é ajudar e se sentir realizado com essa ação realizada.

Em contrapartida, a esse conceito, temos a definição de motivação extrínseca, em que neste conceito o indivíduo se sente realizado e motivado quando está mais associado a recompensas e benefícios financeiros, onde será considerado colaborador de nível motivação extrínseca quando o mesmo se sentir mais motivado e animado para desenvolver seu trabalho com excelência quando houver mais bônus ou remuneração por metas e objetivos atingidos, ou então quando o mesmo exerce sua função apenas porque se não fizer da maneira correta irá ser punido o chefe ou irá perder porcentagem de seu salário se for constatado algum erro.

De acordo com (Lourenço & Paiva, 2010). Motivação pode ser extrínseca, onde os motivos são externos ao sujeito ou ao processo de realização de uma atividade, podendo consistir em recompensas, coerções ou punições.

Ainda nessa linha de raciocínio, a autora Guimarães, 2001, aborda a definição de motivação extrínseca, como a motivação para trabalhar em resposta a algo externo à tarefa ou atividade, como para a obtenção de recompensas materiais ou sociais, de reconhecimento, objetivando atender aos comandos ou pressões de outras pessoas, ou para demonstrar competências e habilidades.

Ou seja, nesse nível de motivação o indivíduo necessita de um estímulo diferente, em que precisa de recompensa por exercer certa atividade, sendo elas, recompensas financeiras, ou bonificação com benefícios sociais, dentre outros. Ainda analisando os níveis de motivação, torna-se relevante apresentar alguns fatores motivacionais que também podem ser equiparados aos níveis de motivação.

2.6 FATORES MOTIVACIONAIS

Conforme apontado anteriormente, os seres humanos possuem diferentes formas de se motivar, e quando descoberto qual o nível ou fato gerador motiva aquele indivíduo melhora o seu rendimento de acordo com estudos e autores mencionado anteriormente, essa motivação

pode partir de vários pressupostos, dentre eles, na capacidade de aprendizagem do colaborador, ou seja, a realização de treinamentos ou cursos que façam com que o mesmo melhore suas técnicas e habilidades, gerando uma satisfação profissional e de capacidade motivando-o cada vez mais, ainda mais, com reconhecimento, pode partir da ideia do colaborador ter oportunidade de subir de cargo, caso consiga alcançar um objetivo ou meta específica, dessa maneira o colaborador irá se esforçar mais para alcançar suas metas, como também pode ser um fator motivacional a realização profissional do colaborador, via reconhecimento pelo o seu trabalho, em que muitas das empresas não ficam atentos a esse aspecto, de modo que ver o colaborador como apenas um empregado e não reconhece o trabalho desenvolvido, gerando uma desmotivação no colaborador, além de tudo isso a remuneração e benefícios sociais, também implicam muito na motivação de alguns colaboradores em que se motivam com o valor que irá receber no final da atividade desenvolvida, e as condições físicas e psicológicas do trabalho, muitas vezes um apoio tanto físico quanto mental é muito motivante para o trabalhador, como dia de folga, ou um apoio psicológico, academia gratuita, acompanhado de um profissional mental, e há também a motivação relacionada com questão de segurança no ambiente de trabalho, desse modo, cabe a cada empresa analisar a motivação dos seus funcionários. Além de todos esses fatores motivacionais apresentados acima, existem ainda muitas outras maneiras de motivar os seres humanos, pois como sabemos os fatores e níveis motivacionais de cada indivíduo é muito singular e por isso a grande necessidade das empresas buscarem mais formas de fatores motivacionais para os seus funcionários e assim encontrar uma que melhor se adeque a cada funcionário. Nos próximos capítulos serão apresentadas algumas teorias de formas de motivação.

2.7 TEORIA DE MASLOW

Conforme a contextualização de motivação apresentado acima e alguns níveis e fatores motivacionais, esse tópico irá ressaltar o tipo de motivação da teoria de Maslow, na qual aborda as necessidades básicas e específicas, às necessidades específicas, remunerações e benefícios sociais, condições físicas e psicológicas no trabalho e a motivação dos colaboradores dentro da empresa.

A teoria de Maslow, aborda duas necessidades: as básicas (abrigo, alimentação e segurança) e as necessidades secundárias que são os treinamentos e experiências que outras pessoas adquirem em cursos ou convivência do dia-a-dia.

Com a junção dos dois grupos, Maslow chegou em cinco tipos de necessidades: fisiológicas; segurança; sociais; de autoestima e autorrealização. (Maximiano 2004).

As necessidades fisiológicas, está relacionada com a necessidade de sobrevivência, como alimento, água, dentre outros fatores, que são essenciais à vida humana, nas necessidades de segurança o indivíduo busca proteção contra-ameaças, segurança e outras, às necessidades sociais está relacionada com o convívio na sociedade, ou seja, as amizades familiares; nas necessidades de-estima surge o desejo e autoconfiança de ser útil para alguém; e a mais importante a auto realização que está associada a capacidade de explorar sua potencialidade, ou seja, chegar no seu maior índice de realização pessoal e profissional.

Com base nisso, é válido ter um líder presente em cada empresa para terem capacidade de analisar o perfil de cada funcionário e saber se o mesmo se encaixa em alguma necessidade da teoria de Maslow para que o líder possa buscar cumprir essa necessidade do funcionário, e assim fazer com que o servidor sinta-se mais motivado e possa fazer suas atribuições com mais empenho e desenvoltura trazendo bons resultados para empresa agregada.

Caso, o líder observe seu funcionário e veja que o mesmo não se sente motivado com nenhuma das teorias segundo Maslow, é importante buscar outras teorias e descobrir uma que melhor se encaixe no perfil do seu funcionário para que o mesmo possa servir com mais entusiasmo.

Com tudo isso, também é importante analisar o perfil de cada líder, qual perfil de cada líder, a empresa e funcionários se sentem melhor, como o apresentado nos tópicos anteriores.

2.8 REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS SOCIAIS

A remuneração é aspecto que deve ser bem observado pelo líder e os gestores da empresa, não se baseando apenas no salário do colonizador, porque salário e remuneração são distintas, em que salário é o valor fixo determinado e a remuneração é uma parte que pode ser acrescentado como gratificação.

De acordo com GONÇALVES (2008), APUD ANDRADE (2012), “a remuneração refere-se ao quantitativo referente à soma do salário devido pelo empregador aos valores que o empregado recebe de terceiros, em detrimento do contrato de trabalho.”

Como já afirmado anteriormente, esses benefícios são estimulantes para alguns colaboradores em questão de deixá-los motivados e, portanto, quanto mais o colaborador estiver motivado, mais irá executar suas atividades com empenho e conseguir um melhor resultado para a empresa com eficiência e eficácia em seu trabalho.

Em relação à remuneração e benefícios sociais, os funcionários, muitas vezes se sentem bastante realizados quando recebem além do esperado ou quando é surpreendido com aumento salarial ou com porcentagem de participação de vendas, quando é acrescentado valor por atingimento de metas, entre outras diferentes maneiras que envolvam remuneração e benefícios sociais, a também funcionários que se sentem motivados quando a empresa oferece assistência médica, odontológico, auxílio-creche, dentre outras formas de beneficiar os funcionários e que de alguma forma garanta sua satisfação tanto pessoal quanto profissional, quanto mais o funcionário se sentir realizado no trabalho e sentir um apoio da empresa mais realizado ele ficará e irá trabalhar com mais empenho e dedicação garantindo mais desempenho nos resultados da empresa.

Além de todas as vantagens e formas de motivação apresentadas acima, há também outro tipo de motivação que será apresentada no módulo a seguir.

2.9 CONDIÇÕES FÍSICAS E PSICOLÓGICAS NO TRABALHO

É notório que no seu local de trabalho os colaboradores da empresa são expostos a vários fatores de riscos, podendo eles serem físicos ou psicológicos. Dessa forma, para que a empresa consiga bons resultados é necessário oferecer condições mínimas para o colaborador se sentir confortável e garantir que o mesmo tenha um estímulo maior para trabalhar com segurança, pois um fator de risco para aquele trabalhador pode ser um impasse para que o seu trabalho possa ser bem executado caso o colaborador não sinta que a empresa zela e tem um compromisso de garantir a segurança do mesmo, pois, se o colaborador se sentir confiante e notar que a empresa investe em melhores meios de segurança e capacitação na atividade que oferece um risco para ele, é nítido que o empenho desse colaborador será maior para atingir os resultados esperados pela empresa.

Segundo (BORTOLOZO, SANTANA, 2011), Uma organização que se preocupa e tem ações voltadas à qualidade de vida de seus funcionários passará confiança aos mesmos, pois são organizações que se preocupam com o bem-estar, satisfação, segurança, saúde e a motivação de seus funcionários.

Portanto, conforme os riscos físicos que o colaborador pode está enfrentando na empresa, é importante que a empresa tenha o compromisso de oferecer mais proteção e tecnologia para aquele colaborador para que ele possa se sentir mais confiante e seguro, criar políticas públicas de prevenção a acidentes no trabalho e oferecer mais benefícios como de seguro a vida para aquele colaborador que está exposto agentes nocivos que coloca sua vida em risco ou que diminua o seu tempo e qualidade de vida.

Para (ANDRADE, 2012), no que se refere às questões físicas e psicológicas do trabalho, ressaltam-se as condições reais oferecidas ao colaborador para o desempenho de suas funções, no tocante à jornada de trabalho e ambiente saudável.

Ademais, no que se referente às questões psicológicas, a empresa deve ter o compromisso de oferecer aos colaboradores treinamentos e técnicas de desempenho para que os colaboradores se sintam confiantes e autossuficientes para realizar tais tarefas, ainda mais, oferecer apoio psicológico, este é também outro fator que deve ser observado, além disso, as horas da jornada de trabalho do colaborador e o ambiente que o mesmo trabalha, o intuito é que seja um local saudável e agradável que o mesmo possa se sentir bem.

Desse modo, ressalta-se a importância de se abordar a qualidade de vida nas organizações, cujo propósito principal consiste na satisfação pessoal do indivíduo na execução de suas tarefas dentro das organizações (MAXIMIANO, 2000).

Analisados esses aspectos, em seguida será exposto à motivação dos colaboradores dentro da empresa.

MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES DENTRO DA EMPRESA

A motivação humana tem sido um dos maiores desafios das empresas em geral, pois como visto anteriormente a motivação pode partir por diversos pontos, e diferentes situações, na qual só é analisada e compreendida como motivação quando aquele fato gerou algum avanço ou melhoria para o setor. As pessoas são motivadas de diferentes maneiras e por isso o líder deve estar sempre atento ao que motiva os seus colaboradores e analisar e descobrir a motivação de cada colaborador, o que faz com que aquele colaborador esteja motivado.

É muito importante fazer uma observação da motivação de cada colaborador em um longo período levando em consideração a motivação interna e externa.

Dentre várias oportunidades de incentivo há uma lista na qual as empresas adotam e usam com seus colaboradores, dentre elas, remuneração e benefícios sociais: grande parte das empresas acreditam que oferecendo um bom salário, mais benefícios como plano de saúde, vale-transporte, vale-alimentação entre outros benefícios os colaboradores vão estar motivado pelo fato de estarem sendo bem pagas, porém, este fator motivacional só é válido para algumas pessoas, por isso a grande necessidade de conhecer seu funcionário e focar no fator

motivacional do mesmo, pois como dito anteriormente o fator motivacional é muito relativo e varia de pessoa para pessoa.

3 METODOLOGIA

A pesquisa refere-se a um estudo de caso de forma exploratória e de fonte secundária, por uma aplicação de questionário com os atendentes da empresa Logos Teleatendimentos e Cobranças LTDA, nas lojas Enel região metropolitana de Fortaleza, na qual será analisada de forma quantitativa. O questionário foi composto com dezesseis perguntas, na qual quatro perguntas eram abertas e doze perguntas fechadas.

O estudo de caso foi realizado por meio de uma entrevista e disponibilizado para os atendentes das lojas da Enel, por meio de um link de formulário, na qual foi enviado para as dezenove lojas da Enel na região metropolitana de Fortaleza. A pesquisa teve o retorno de onze atendentes e a partir dessas respostas foram construídos os resultados da pesquisa.

É importante salientar algumas das limitações encontradas para realização da pesquisa, onde, houve dificuldades de coletar as respostas do questionário, por ser aplicado por meio de link de formulário e não ter uma concretização de que todas as pessoas que receberam o questionário iria responder. E a impossibilidade de aplicar uma entrevista presencial também não seria viável, visto que exigiria muito tempo e recurso para ir em cada loja da Enel da empresa Logos Teleatendimento e Cobranças LTDA e realizar essa entrevista e por isso essa opção também não era viável.

4 RESULTADOS

A presente pesquisa foi realizada na empresa Logos Teleatendimento e Cobranças LTDA, é uma das empresas terceirizadas da Enel, nas cidades da região metropolitana de Fortaleza, com os atendentes que prestam serviços ao público de forma presencial nas agências da Enel. Foi realizada por meio de um link formulário com dezesseis questões, divididas em quatro questões abertas, e doze questões fechadas. Sendo assim, abordaremos a seguir as perguntas feitas e analisaremos as respostas obtidas.

Questão 01. Em qual cidade você trabalha a serviço da Logos/ Loja Enel?

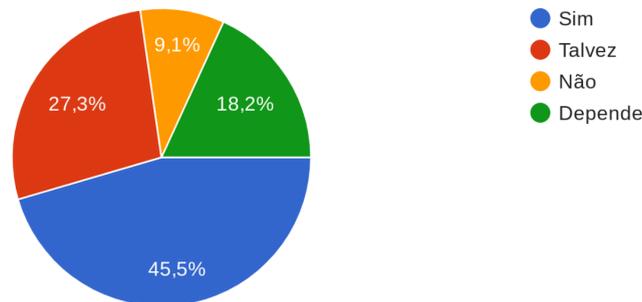
Essa primeira pergunta teve como intuito identificar quais cidades da região metropolitana de Fortaleza estariam participando da pesquisa, e no final o intuito é de ter maior retorno das Lojas e felizmente teve o retorno esperado.

Questão

02.

Você se sente motivado no seu ambiente de trabalho apenas por curiosidade em descobrir coisas novas?

11 respostas

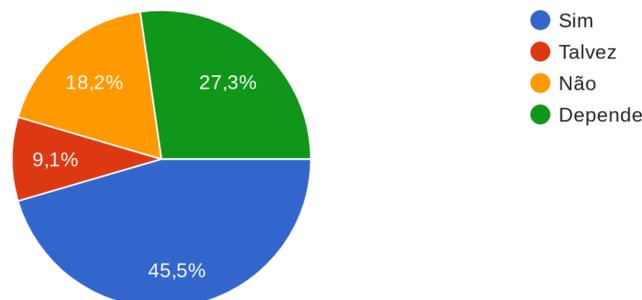


Como mostra no gráfico acima, das onze respostas obtidas, 11 pessoas que representam 45,5% responderam que sim, tornando-se uma maior quantidade, e com isso nota-se que esse percentual trabalha motivado apenas em conhecer coisas novas, mas não deixando de observar o total de 11 pessoas correspondendo a 27,3% que responderam com "talvez" e por isso apesar da maior quantidade tenha respondido positivamente, ainda existe um percentual considerável que não se sentem realizado no trabalho apenas em descobrir coisas novas.

Questão 03.

Seria suficiente saber que o seu trabalho pode ajudar o próximo, mesmo sem ser remunerado por isso?

11 respostas



Conforme análise do gráfico, 11 pessoas que correspondem a 45,5% responderam positivamente, afirmando que sim, apenas ajudar o próximo com o seu trabalho é suficiente para o mesmo trabalhar com eficácia. Mas, por outro lado, não podemos descartar o percentual correspondente a resposta “depende” pois além de ser um dado importante, implica dizer que a porcentagem de 27,3% das 11 pessoas que responderam o questionário não se sente motivado apenas em trabalhar para ajudar o próximo, existe outro fator motivacional, a depender de situações específicas.

Questão 04. Você trabalha por que se sente realizado no seu trabalho?

Essa foi mais uma das perguntas abertas, ou seja, os colaboradores poderiam se expressar melhor sem muitas limitações nas respostas, e as resposta mais frequentes foram que “sim”, “sim, mas, por necessidade também”, “infelizmente não”, “sim muito realizado”, “trabalho para explorar e aprender coisas novas”, analisando a respostas mais frequentes que certamente foram positivamente a maioria trabalha por que se sente realizado, obteve-se a resposta de “infelizmente não”, e com isso, podemos identificar que ainda existe funcionário na empresa Logos Teleatendimento e cobranças LTDA, que trabalha por necessidade.

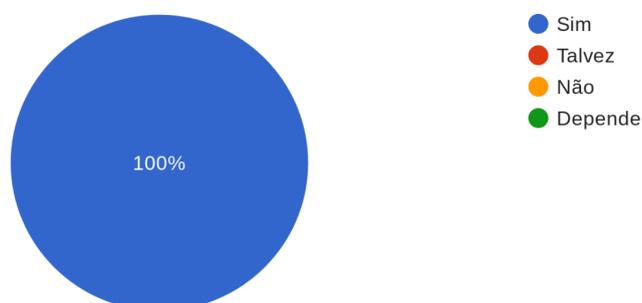
Questão 06. Você trabalha por hobby ou por que deseja realizar algum objetivo/sonho?

Essa também foi mais uma das quatro perguntas abertas, e as respostas mais frequentes foram, “para realizar sonhos , objetivos e de comprar casa”.

Diante dessas respostas podemos compreender que em unanimidade os funcionários trabalham para realizar sonhos e objetivos.

Um bônus salarial no seu trabalho, motiva a alcançar metas?

11 respostas



Questão 07.

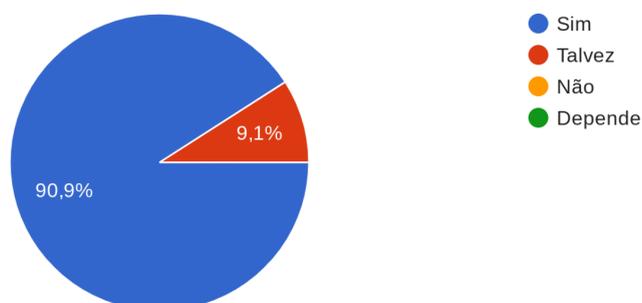
Em unanimidade foi respondido que “sim”, 100% dos funcionários se sentem motivados quando recebem bônus salarial.

Questão

08.

O reconhecimento do seu trabalho contribui para elevar sua motivação?

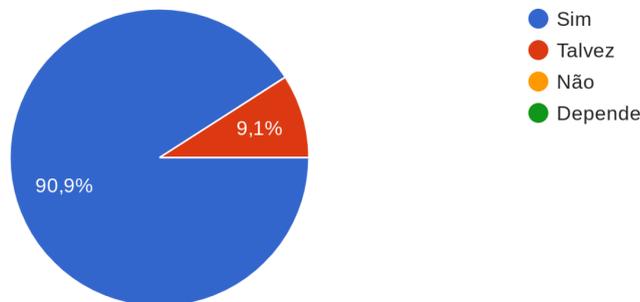
11 respostas



Nessa pergunta, das onze respostas obtidas 11 pessoas correspondendo a porcentagem de 90,9% responderam que “sim”, tornando-se a maioria, afirmando que o reconhecimento no seu trabalho é importante e contribui para elevar a sua motivação, deixando a entender que não é apenas sobre o trabalho ou remuneração, o reconhecimento é muito importante para os mesmos se sentirem motivados.

Você se importa com o reconhecimento do seu trabalho?

11 respostas

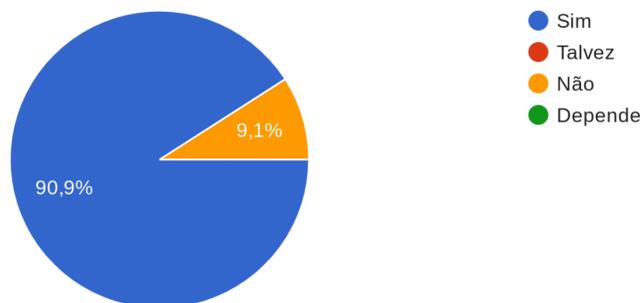


De acordo com o gráfico acima, 90,9% das respostas obtidas x pessoas responderam que o reconhecimento no trabalho é importante.

Questão 10.

Você ficaria mais motivado no seu trabalho se soubesse que poderia subir de cargo, caso conseguisse alcançar metas e objetivos?

11 respostas

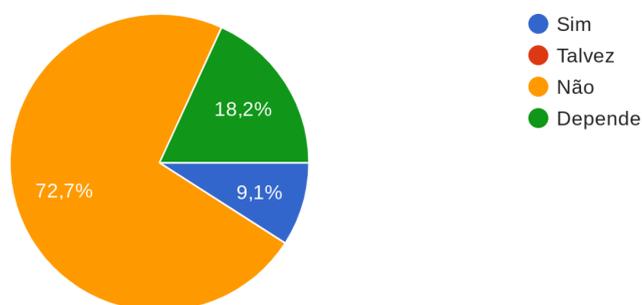


De acordo com as respostas obtidas e como apresenta o gráfico, um total de 11 pessoas correspondente a 90,9% das pessoas, responderam positivamente, que trabalham mais motivados com o intuito de subir de cargo, e que esse fator eleva sua motivação e apenas 9,1% de funcionários 11 respondem que “não” deixando claro que esse não é um fator motivacional dos mesmos.

Questão 11.

Você exerce sua função com responsabilidade por medo de punição do chefe ?

11 respostas



Segundo as respostas acima, a maioria dos funcionários da Enel não exerce sua função com responsabilidade por medo do chefe, representando um total de 72,7%.

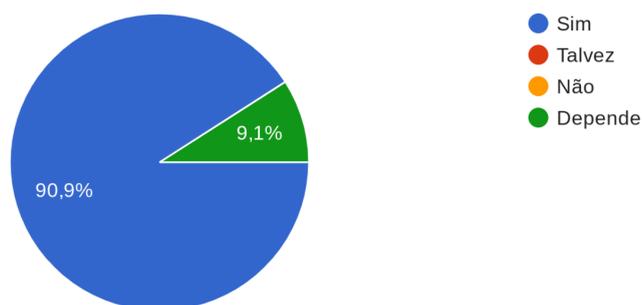
Questão 12. Qual a sua maior motivação para conseguir alcançar as metas da empresa?

A pergunta acima foi mais uma das perguntas abertas e nesta pergunta as respostas mais recorrentes foram: “meus colegas de trabalho” “reconhecimento e dever cumprido” “família” “Objetivo” “bonificação” e “Filhos” nesta respostas podemos identificar diferentes níveis de motivação, a depender da individualidade.

Questão 13.

Você acha que um líder pode influenciar na motivação dos colaboradores?

11 respostas



Com o gráfico acima representando as respostas dos funcionários, o total de 90,5% das

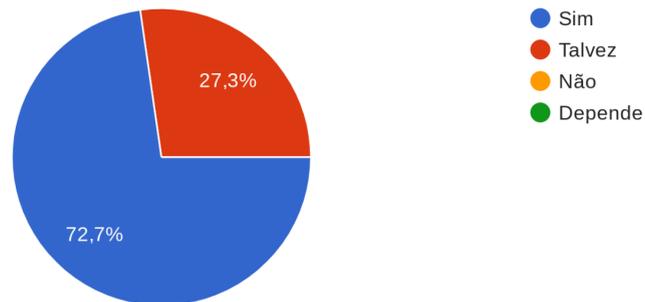
As pessoas que responderam acreditam que um líder pode influenciar na motivação dos colaboradores e apenas 9,1% das pessoas que responderam pensam negativamente.

Questão

14.

O seu líder influencia nos resultados da empresa, mantendo você motivado a trabalhar e alcançar objetivos da loja?

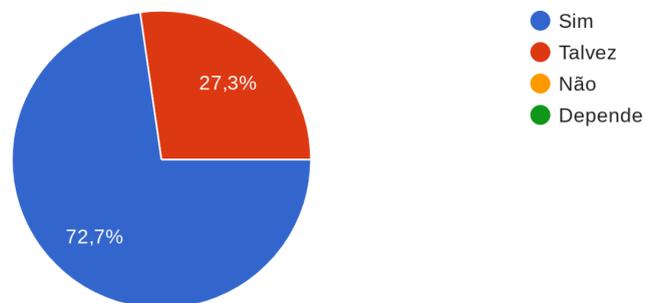
11 respostas



Questão 15.

Você está satisfeito com o seu líder e com as motivações que o mesmo oferece ?

11 respostas



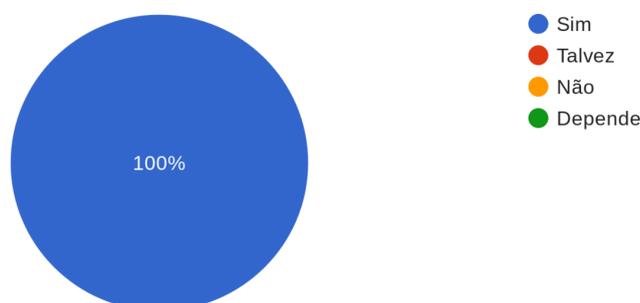
Nas respostas acima foi possível identificar que a maioria está satisfeita com as motivações oferecidas pelo o líder da empresa e que o líder os mantém motivados.

Questão 16.

Na sua opinião um bom líder influencia nos serviços prestados por vocês colaboradores?

Na sua opinião um bom líder influência nos serviços prestados por vocês colaboradores?

11 respostas



Em unanimidade foi respondido que sim, um líder pode influenciar na qualidade dos serviços dos colaboradores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como objetivo geral analisar o papel da liderança no nível motivacional dos colaboradores da Enel na região metropolitana de Fortaleza buscando compreender como esses fatores influenciam nos resultados organizacionais.

Apesar das limitações encontradas ao longo da pesquisa, todos os objetivos foram atendidos, tanto o geral quanto os específicos que foram os seguintes: Compreender qual a visão dos colaboradores em relação ao líder, analisar como a liderança pode influenciar de forma positiva ou negativa na motivação dos colaboradores da loja, identificar os fatores de motivação dos colaboradores.

A partir desses objetivos foram iniciadas pesquisas bibliográficas para o desenvolvimento do referencial teórico sobre temáticas gerais e específicas, e a partir disso, foi desenvolvido um questionário para aplicação nas lojas, e diante das respostas obtidas no questionário, pode-se perceber de acordo com as perguntas, que os funcionários da Enel, empresa Logos Teleatendimento e Cobranças LTDA, tem uma visão positiva do líder, acreditando que o mesmo pode influenciar de forma positiva na motivação de cada um, também foi identificado que os funcionários trabalham motivados, mas cada um tem a sua particularidade com fatores motivacionais distintos, alguns porque desejam alcançar metas e objetivos, outros por que desejam realizar sonhos, outros frisando a boa remuneração e com perspectiva de subir de cargos no emprego.

Por fim, espera-se que com a realização desta pesquisa haja demasiadas contribuições para a empresa a partir das abordagens dessa temática, além disso, contribuir para enriquecimento desse assunto nas instituições e estimular novas pesquisas com essa temática.

6 REFERÊNCIAS

PINHEIRO, André Luís Macedo. A relação entre liderança e motivação de equipes. 2016.

CAMPOS, Maria Verônica Korilio. O papel da liderança na motivação das pessoas em ambientes organizacionais. *Revista de Gestão Pública*, 2008, 2.2: 31-45.

CAMPOS, Maria Verônica Korilio. O papel da liderança na motivação das pessoas em ambientes organizacionais. *Revista de Gestão Pública*, 2008, 2.2: 31-45.

CARVALHO, Jéssica Faria, et al. Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações. *Educação em foco*, 2013, 7.1: 21-23.

MONASTERSKY, Roberto, et al. Comprometimento do trabalhador e estilos de liderança. 2022.

WENDLING, Merilyn. Estilos de liderança e sua efetividade nas empresas: um estudo de caso. 2007.

FERREIRA, André, et al. Os fatores de motivação no trabalho: o que pensam os líderes. 2006.

OLIVEIRA, Genay Cristyan Silva; SILVA, AM da. Proposição de um modelo integrativo das teorias motivacionais. *Revista Revela*, 2013, 7.15.

MAXWELL, John C. *O líder 360o*. Thomas Nelson Brasil, 2013.

TADEUCCI, Marilsa de Sá Rodrigues. *Motivação e liderança*. IESDE BRASIL SA, 2009.

MARRAS, Jean Pierre. *Administração da remuneração*. Cengage Learning Editores, 2002.

FERNANDES, Eda Conte; GUTIERREZ, Luiz Homero. Qualidade de vida no trabalho (QVT)—uma experiência brasileira. *Revista de Administração*, 1988, 23.4: 29-38.