



UniFANAP
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

**ANÁLISE DA LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DOS
COLABORADORES NA EMPRESA COOPANEST-GO**

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: RECURSOS HUMANOS

ASSUNTO: DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL

Aluna: Jordana Ferreira de Souza

Orientador: Me. Vitor Hugo Martins e Resende

Aparecida de Goiânia, abril/ 2021



UniFANAP
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

**ANÁLISE DA LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DOS
COLABORADORES NA EMPRESA COOPANEST-GO**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Me. Vitor Hugo Martins e Resende

Aparecida de Goiânia, abril/2021

UniFANAP
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

Jordana Ferreira de Souza

**ANÁLISE DA LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DOS
COLABORADORES NA EMPRESA COOPANEST-GO**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Me. Vitor Hugo Martins e Resende

Avaliado em _____ / _____ / _____

Nota Final: () _____

Professor Orientador (nome completo e titulação)

Aparecida de Goiânia, abril/2021

RESUMO

Este estudo apresenta uma análise da liderança e motivação dos colaboradores na empresa Coopanest-Go, ocasião em que buscou conhecer como vem sendo o atendimento junto aos consumidores e se através da estratégia de aplicação da liderança e da motivação é possível promover a qualidade no atendimento da empresa. O método de pesquisa utilizado foi a pesquisa de campo, com questionário aplicado e ilustração por gráficos, tabulação e comentários, visando aperfeiçoar processos de uma gestão com equilíbrio para que as empresas possam permanecer no mercado. O objetivo geral buscou conhecer como vem sendo administrada a liderança e a motivação dos colaboradores da Coopanest-Go, com a finalidade de atingir a qualidade no atendimento. Concluiu que o processo de capacitação e treinamento contribui para que os colaboradores possam adquirir conhecimentos, desenvolver atitudes e habilidades em função de objetivos definidos e que vem atender a ferramenta de Gestão de Pessoas. Sobre os objetivos específicos, resumiram-se em: verificar o grau de satisfação dos colaboradores na empresa e identificar a necessidade ou não de aplicar um programa de treinamento de funcionários na empresa. Foi demonstrado que a empresa tem conseguido, em partes, atrair e reter alguns clientes, estratégia através da pesquisa mercadológica e pela movimentação de pessoas que buscam a empresa, ocasião em que realiza pesquisa de campo, com isso, identifica o gosto e as necessidades ilimitadas dos consumidores. E concluindo por meio da pesquisa de campo, ao verificar o grau de satisfação dos colaboradores na empresa e os resultados ficou confirmado ter alcançado ampla satisfação do cliente. E ao finalizar, os objetivos foram atingidos, ou seja, ao ter conseguido identificar que é preciso aplicar um programa de treinamento de funcionários na empresa, até por uma questão de sempre estar dando uma advertida nos colaboradores para que os mesmos não se acomodem. Tal conclusão foi fundamentada na pesquisa de campo, ocasião em que os resultados apontaram alguns itens que concorrem para promover a satisfação nos colaboradores, ou seja, se sentem motivados a ponto de indicar a empresa para terceiros (70%), que para aumentar a motivação da equipe apontaram a remuneração como determinante (65%), ter uma relação com a coordenação é moderada (60%), mas com tendência a melhorar, pois o item aplicado relacionado a

comunicação apontou ser constante (90%), reforçado com a percepção de satisfação (85%), conformado com a postura da supervisão ao tratá-los de maneira justa (90%) e flexibilidade na participação em apontar sugestões (90%), dados estes que deixa uma boa impressão com relação ao grau de percepção de satisfação na empresa Coopanest-Go.

Palavras-chave: Motivação. Liderança. Treinamento. Colaboradores. Processos de Gestão.

1. INTRODUÇÃO

Com o mercado bastante competitivo, como está atualmente, toda empresa precisa ser criativa para obter sucesso empresarial. Um dos aspectos mais importantes nessa luta é a questão do atendimento a clientes. O cliente é o centro de tudo e o empresariado necessita tomar consciência dessa verdade, evitar o descaso e oferecer um alto nível de tratamento a seus funcionários e aos clientes diariamente.

A excelência no atendimento é o teste final, onde se pode fazer tudo certo em relação ao produto, serviço e preço, mas a não ser que complete com a excelência no atendimento surpreendentemente bom, corre-se o risco de perder negócios ou até mesmo sair do mercado.

O mercado se torna cada dia mais em constante competição, desta forma a única certeza é a mudança. Novos cenários exigem novas estratégias por parte das organizações. No intuito de conquistar e manter os clientes elas buscam a excelência no atendimento visando maiores chances de prosperar.

Daí surgiu a necessidade de aperfeiçoar processos de uma gestão com um maior equilíbrio para que as empresas possam permanecer no mercado. Diante deste contexto, elas se deparam com um dos seus maiores desafios, que é o atendimento e que esta atitude depende do grau de satisfação dos colaboradores na empresa, se os mesmos vêm sendo bem administrados e motivados para melhor exercer suas funções.

Para a realização do estudo e das propostas, faz-se necessário uma análise da empresa a fim de verificar o atendimento oferecido por meio da observação e

anotações. Essa análise é subsidiada pelas pesquisas bibliográfica e a de campo para melhor compreender como é realizada a liderança e a motivação e seus efeitos no atendimento para a prestação de serviços junto a clínicas, hospitais e particulares.

Os temas estudados foram: a liderança, ocasião em que foi apresentado em que consiste e a sua importância na empresa. A motivação entre os colaboradores, analisando como uma ferramenta de incentivo e se na empresa é praticada pelos seus administradores e, ainda, verificou-se a questão da lucratividade, ou seja, se estas duas ferramentas vêm sendo aplicadas e, caso sim se está contribuindo para promover à vantagem competitiva da empresa, conseqüentemente, a lucratividade.

Portanto, foi utilizada a pesquisa bibliográfica de natureza exploratória que segundo Ruiz (2008), é a condição em que é feita uma seleção de livros e autores que tratam do assunto, jornais, revistas, rede Internet, confrontando pontos de vistas, opiniões e concepções e, complementada pela pesquisa de campo.

Para direcionar a pesquisa foi apontada a seguinte problemática: Como vem sendo o atendimento junto aos consumidores e se através estratégia da aplicação da liderança e da motivação é possível para promover a qualidade no atendimento na empresa Coopanest-Go?

Quanto aos objetivos, o geral consistiu em conhecer como vem sendo administrada a liderança e a motivação nos colaboradores da Coopanest-Go com a finalidade de atingir a qualidade no atendimento.

E os objetivos específicos resumiram-se em: demonstrar se a empresa vem atraindo e retendo clientes; verificar o grau de satisfação dos colaboradores na empresa e se refletirá na satisfação do cliente e identificar a necessidade ou não de aplicar um programa de treinamento de funcionários na empresa.

Este estudo justifica a sua elaboração ao buscar responder como ocorre o processo de liderança e a motivação na empresa Coopanest-Go, e se esses processos influenciam a prestação de serviço, bem como se tem correspondido às expectativas dos clientes que buscam por seus trabalhos e, com isso identificar se vem agregando valor à empresa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TIPOS DE LIDERANÇA

De acordo com Hunter (2004), para se formar uma organização é preciso de pessoas para compor departamentos e assim executar tarefas. Há algum tempo atrás as pessoas eram simplesmente tratadas como coisas, insumos ou até mesmo como objetos. A importância de um líder vem para mudar algumas insatisfações dessas tratativas fazer o funcionário se sentir parte importante da organização.

Observar comportamentos individuais e em grupos é um papel interessante para o líder, através dessa percepção que se cria a estratégia da influência sobre essas pessoas ou grupos. Motivação é algo complexo de se definir, pois, cada pessoa tange coisas, sonhos e objetivos diferentes das outras, entretanto o líder deve conhecer a fundo esses desejos quando relacionado à organização, alimentar essa motivação para agregar na equipe e na empresa.

De acordo com Maxwell (2011 p. 92):

Os melhores líderes são aqueles que conscientemente promovem o desenvolvimento de suas equipes. No entanto, tanto os bons quanto os maus líderes têm capacidade de influência. E se você deseja saber se um líder é bem-sucedido e eficiente, não olhe para ele, nem ouça o que ele diz. Olhe apenas para quem ele lidera.

É de total responsabilidade de o líder desenvolver sua equipe, criar estratégias de melhorias do departamento, promover confiança e acreditar em sua equipe, contudo, se fortaleceram unidos para chegar ao êxito almejado, como diz Maxwell a equipe e espelho do líder.

2.2.1 Liderança diretiva

Foi considerado um tipo de liderança que apontam as tarefas a serem desenvolvidos pelos subordinados para se conhecer quais seriam os resultados que se podem esperar dos mesmos. Tal liderança possibilita conhecer o que se poderá esperar deles por meio de planejamento e coordenação do trabalho, exposição de diretrizes específicas e explicação de políticas, normas e métodos (HOUSE, 2009).

Neste tipo de liderança existem alguns traços característicos, tais como: a) explanar aos colaboradores metas de performance; b) expor recursos pelos quais os

funcionários possam realizar seus afazeres; c) explicar exemplos pelos quais a postura dos subordinados será analisada; d) ilustrar expectativas de grupo, enquanto equipe com relação à responsabilidade do subordinado e; e) deliberar o uso de prêmios e penalidade ocasionais à atuação do subordinado. A explicação sustentada por este tipo é que essa liderança diminui a duplicidade de papéis do colaborador e ilumina sua percepção no sentido de fazer vê-lo que assim atuando alcançará as metas e com esta conquista, a recompensa (HOUSE, 2009).

2.2.2 Liderança de apoio

Sugere comportamentos do líder para promover a satisfação de necessidades e preferências dos subordinados, por exemplo, indicar apreço pelo bem estar dos mesmos e estabelecer um clima organizacional sadio de trabalho. Este tipo de liderança é sustentado pelo fato de que tal postura pode ampliar a satisfação dos colaboradores que executam atividades repetitivas ou vistas como desagradáveis, que provocam aborrecimentos, insalubres, com altas doses de stress e com tendências à frustração (SOTO, 2005).

2.2.3 Liderança orientada

Foca na motivação de busca pela excelência do desempenho através da proposição de metas desafiadoras, busca de melhorias e demonstração de confiança apostando na aptidão e capacidade de cada pessoa da equipe no sentido que os mesmos apresentam as reais condições para atingirem as metas traçadas e com qualidade na atuação de cada um. Para tanto, o líder incentiva os membros a se esforçarem com o compromisso que será recompensado à altura e que o risco valerá à pena (HOUSE, 2009).

2.2.4 Liderança participativa

Esse tipo de liderança admite influenciar ou induzir os subordinados quanto à tomada de decisões e demarca os modos operativos da unidade de trabalho. E na consulta aos subordinados, procura e considera as suas sugestões antes da tomada

de decisões. Este tipo de liderança busca promover a satisfação em atividades não repetitivas que possibilitam envolver toda a equipe para enfrentar e executar qualquer tipo de tarefas, repetitivas ou não, sem ser autoritário ou rígido com os membros do grupo (HOUSE, 2009).

2.2 CONCEITO DE LIDERANÇA

Predominam inúmeras definições de liderança todos citam elementos cruciais para essa prática de liderar, “influenciar pessoas”, “manter em contínuo aprimoramento”, “motivar equipe”, “trabalho em grupo” e o principal de todos “atingirem resultados” (MAXWELL, 2008).

Para Hunter (2004, p.28), liderança é a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasticamente visando atingir os objetivos identificados como sendo para o bem comum.

Para liderar é preciso desenvolver algumas habilidades, comportamentos e saber que é preciso em primeiro lugar estar preparado para tal função sem esquecer que o gostar do que faz influencia muito nessa tarefa (MAXWELL, 2008).

Comunicação é o ato de se fazer entender com simples palavras. O líder empresarial tende-se a destacar com a capacidade de transmitir claramente as suas ideias e seus objetivos, interagir com sua equipe e demais públicos, e certamente comportamentos que podem enfatizar no sucesso da empresa.

Khoury (2009, p. 19) afirma que:

A comunicação talvez seja a ferramenta mais importante da liderança. O ato de comunicar-se pode exercer grande impacto sobre as pessoas e envolvendo não só palavras, mas também os gestos e tom de voz. Ao comunicar-se, você pode influenciar pensamentos, atitudes, emoções e, conseqüente, pode gerar novos comportamentos e resultados.

O líder tem que exercer influência no seu grupo para que façam o que ele deseja, levando ou conduzindo-os na direção dos objetivos da equipe, sempre mostrar as oportunidades de crescimento, desenvolvimento profissional e sempre aprender com os erros.

O autor Hunter (2014, p.37) deixa claramente definido o que é influência, algo que impacta ou afeta a natureza, o desenvolvimento, o estado de alguém ou de alguma coisa.

Portanto, líder é considerado um grande influenciador, conduzindo e envolvendo sua equipe na busca dos objetivos comuns.

2.3 HABILIDADES DO LÍDER

O líder necessita evidenciar suas habilidades principalmente nos momentos de grandes problemas, porque nem todas as decisões serão bem aceitas pela equipe ou pessoas envolvidas. Todavia, é preciso algumas técnicas e habilidades para influenciar e manter a motivação quando os outros já desistiram.

Segundo Khoury (2009), os líderes desempenham um importante papel na organização e administração de colaboradores e que, na gestão de pessoas, a oferta de treinamento e cursos aos colaboradores concorre para fazer com que a empresa alcance resultados positivos junto aos seus colaboradores e com isso, agregar valor à organização. Atualmente, o colaborador é considerado um ativo fundamental por ser um capital humano, considerado como o valor acumulado de investimentos em treinamento, competências, considerando-se ainda a sua capacidade de relacionamento e seus valores. Melhor explicando, valoriza-se a mente humana, portanto, o conhecimento, a capacidade de integração de um indivíduo, pois ele é o que representa a capacidade das empresas para oferecer soluções aos clientes, provocando-lhe satisfação e fidelização.

De acordo com Siqueira (2008), o sucesso de uma empresa e importância dos líderes nas empresas se resume no investimento em treinamento e capacitação de seus colaboradores para promover a dedicação com alta performance. E que o ambiente favorável concorre para promover a satisfação criando um clima organizacional sadio na empresa.

Administradores que lideram equipes poderão modificar as atitudes negativas para melhor capacitar os colaboradores e, por fim, apontou que os cursos de treinamento concorrem para capacitar os colaboradores para que os resultados sejam traduzidos em lucratividade para a empresa.

Para Hunter (2004, p.28) "... é uma capacidade adquirida. Pode ser aprendida e desenvolvida por alguém que tenha o desejo e pratique as ações adequadas"

Para desenvolver a liderança é preciso perseverança por ser um processo que acontece lentamente a cada dia. Algumas das principais características e ações identificadas ao longo do estudo foram:

2.3.1 Humildade

O líder se mostra humilde quando assume seus erros, quando aceita sugestão de melhoria da equipe, quando serve incondicionalmente as pessoas para obter esforço cooperativo do grupo por ele liderado.

Hunter (2014, p. 107): acrescentar que:

A humildade é crucial para a liderança por uma razão muito básica e pragmática. O oposto da humildade é a arrogância. Se a essência da liderança é inspirar e influenciar pessoas em suas ações, basta se perguntar: “As pessoas arrogantes são capazes de inspirá-lo?”

Para exercer uma liderança servidora e apoiadora tem que ser humilde, tratar as pessoas bem é não apropriar da autoridade que possui para demonstrar ser mais que outras pessoas da equipe.

2.3.2 Adquirir conhecimento

Manter em processo contínuo de aprimoramento é importante no ato de liderar. Quando se estuda automaticamente a mente abre para novas ideias e soluções facilitando a tomada de decisão.

Maxwell (2011 p. 142)

A partir do momento em que você para de aprender, também para de liderar. Se quiser liderar, precisa aprender. Se pretende continuar liderando, não pode para de aprender. Isso garantirá sua disposição de continuar buscando realizações cada vez maiores, e ajudará a manter a credibilidade diante das pessoas que seguem sua liderança.

Buscar sempre a se desenvolver, se atualizar, aprender novas técnicas de gerir pessoas faz grande diferença na formação do líder.

2.4 PESQUISA DE MOTIVAÇÃO

Segundo Sardinha (2013), a pesquisa de motivação consiste em um instrumento direcionado para conhecer o nível de satisfação ou de decepção que o colaborador vivencia em determinada empresa. Tal pesquisa é elaborada com perguntas relacionadas à rotina de trabalho que cada membro ou a equipe executa as suas atividades. Este tipo de ferramenta auxilia a compreender como a força de trabalho da empresa está motivada, considerando-se que é um sentimento que não pode mensurado em reuniões ou comportamentos durante a rotina das atividades, o que vem valorizar tais pesquisas, por permitir conhecer as suas preocupações e a compreender formas ou maneiras de como melhorar a motivação do grupo.

Para Siqueira (2008), o questionário é um recurso que permite coletar uma amostra em que será possível coletar informações que auxiliarão na reformulações processos de sua equipe. A motivação da equipe é fundamental para envolver os colaboradores com relação a conhecer, o que afeta diretamente a produtividade, as relações interpessoais, o grau de satisfação na execução das tarefas, a questão moral e o bem-estar ou insatisfação.

Sardinha (2013) adverte que na pesquisa terão que ser mencionados nas perguntas alguns tópicos que relacionados o ambiente de trabalho, a remuneração, os benefícios, premiações, enfim, o que a empresa tem oferecido para motivar os colaboradores.

Segundo Proeti (2008, p. 142): “O termo motivação origina-se do latim *movere*, que significa mover”. O mesmo autor resume bem a motivação ao associar com as seguintes relações: necessidades/estímulos ou impulsos/objetivos (p. 143).

As necessidades surgem quando existe um estado de desequilíbrio fisiológico ou psicológico. Esse é um estado de deficiência. Pode-se falar também que a necessidade surge como uma força interna a fim de completar um desejo ou uma carência. Também são chamados impulsos ou motivos, os que surgem com o objetivo de aliviar as necessidades. O impulso é definido como uma deficiência com direção. Estímulos são orientados para a ação, provendo um impulso de energia voltado para a consecução de um objetivo, constituindo ambos, o coração do processo motivacional. (PROETI, 2008, p. 143).

A motivação é fruto da necessidade tanto física como psicológica. A carência poderá levar o indivíduo a se motivar, podendo ser uma força interna. Na colocação do autor acima, o impulso se confunde com motivação, podendo ser a mesma coisa.

A deficiência se confunde também com a carência, da mesma forma é o estímulo em relação ao impulso, mas, se equivalem ao se constituírem a motivação.

Outros autores dão o seu parecer sobre motivação, cujo significado se assemelha com o de outros, contudo, formulam com outras palavras, como se pode verificar a seguir: “A motivação pode ser descrita como o processo de estimular um indivíduo para empreender ação que conduza a satisfação de uma necessidade ou à realização de uma meta desejada”. (MONTANA; CHARNOV, 2009, p. 227).

Motivação e estímulo se equivalem e tem um mesmo fim, mover a pessoa para um propósito, um objetivo, buscar resultados, suprir as necessidades tanto de natureza fisiológica como de vaidade.

Vergara (2008) em sua formulação indicou dois fatores responsáveis pelo comportamento das pessoas na empresa: os higiênicos e os motivacionais.

Fatores higiênicos localizam-se no ambiente de trabalho. São extrínsecos às pessoas. Nessa categoria estão elencados: salário, benefícios sociais, condições físicas de trabalho, modelo de gestão, relacionamento com os colegas. Fatores motivacionais são intrínsecos. Dizem respeito aos sentimentos de auto-realização e reconhecimento. Se presentes, causam satisfação. Se ausentes, deixam de causar satisfação, mas não chegam a causar insatisfação. (VERGARA, 2008, p. 45).

Nesta teoria verificam-se aspectos que interferem nas atitudes para o trabalho de forma interna (intrínsecas) e de maneira externa (extrínsecas). Os fatores higiênicos estão relacionados com o ambiente de trabalho, onde quanto mais saudável e com perspectivas, causam bem-estar no funcionário. Quanto aos fatores motivacionais, que são de natureza intrínseca, tem a ver com a realização, com a concretização de objetivos e o reconhecimento.

As abordagens de Herzberg e de Maslow apresentam alguns pontos de concordância que permitem uma configuração mais ampla e rica a respeito da motivação do comportamento humano. Os fatores higiênicos de Herzberg se referem às chamadas necessidades primárias de Maslow (necessidades fisiológicas e necessidades de segurança, principalmente, incluindo algumas necessidades sociais), enquanto os fatores motivadores se referem às chamadas necessidades secundárias (necessidades de estima e de auto-realização). (CHIAVENATO, 2004, p. 512).

Herzberg elegeu a segunda categoria, que são os fatores de motivação, como a principal porque desperta maior satisfação no trabalho por serem gratificantes e motivadoras para grande parte dos funcionários, como se pode atestar a seguir em sua fala:

De acordo com Herzberg, a chave para a verdadeira satisfação e para a motivação no trabalho está na segunda categoria: os fatores de motivação. Os fatores de motivação descrevem a própria função, ou seja, o que as pessoas fazem no trabalho. Os fatores de motivação constituem a própria natureza do trabalho, as reais responsabilidades da função, a oportunidade de crescimento pessoal e o reconhecimento e o senso de realização proporcionado pelo trabalho. Quando esses fatores estão presentes, pode-se presumir que as funções são tanto gratificantes quanto motivadoras para a maioria dos funcionários. (BATEMAN; SNELL, 2008, p. 423).

A segunda categoria denominada fatores motivacionais de Herzberg, conforme a visão de Bateman; Snell (2008) está ligada a vários aspectos que por si só, concorrem para motivar o trabalhador, dentre os mais importantes constam o reconhecimento e sentimento de realização do ofício. Considera o sentimento do dever realizado como algo gratificante além da possibilidade de ascensão de pessoal a partir de promoções de cargos.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 ANÁLISE DO TIPO DE LIDERANÇA ATUAL DA EMPRESA

O tipo de liderança na empresa Coopanest-Go é a liderança orientada para realizações, que consiste em dar ênfase à motivação no sentido de fazer com que os colaboradores atinjam a excelência no desempenho de suas tarefas. São utilizadas estratégias desafiadoras para que se alcance alto rendimento, contudo, com a proposta de recompensa por intermédio de benefícios, tais como, premiações, promoções, férias extras, bonificações dentre outras injeções de ânimo (HOUSE, 2009).

3.2 PESQUISA DE MOTIVAÇÃO

É preciso educar de maneira sistemática os gestores que lideram equipes para que estes promovam a conscientização aos seus colaboradores com relação a se dedicarem com alta performance no atendimento de suas obrigações. É um processo educacional de curto prazo, que ajuda focalizar o cargo e buscar melhorar habilidades e capacidades relacionadas com o desempenho imediato do cargo. Compreende-se então que é preciso investir mais nos recursos humanos por ser uma garantia de retorno e com alta lucratividade. Por meio de uma visão empresarial

é possível prever os fatos e, com isso, desenvolver um trabalho com todos os colaboradores de forma ativa, a fim de se estabelecer critérios e interagir toda a equipe, visando na melhoria profissional de todos os colaboradores dentro da organização, levando-se em conta que todas as empresas são compostas por pessoas e são elas que geram, fortalecem, inovam, vendem, servem aos clientes, lideram, comunicam, gerenciam e dirigem os negócios.

Neste estudo buscou-se conhecer como vem sendo administrada a liderança e a motivação dos colaboradores da Coopanest-Go com a finalidade de atingir a qualidade no atendimento, assim como também demonstrar se a empresa vem atraindo e retendo cliente, verificar o grau de satisfação dos colaboradores na empresa e se refletirá na satisfação do cliente e ainda identificar a necessidade ou não de aplicar um programa de treinamento de funcionários na empresa.

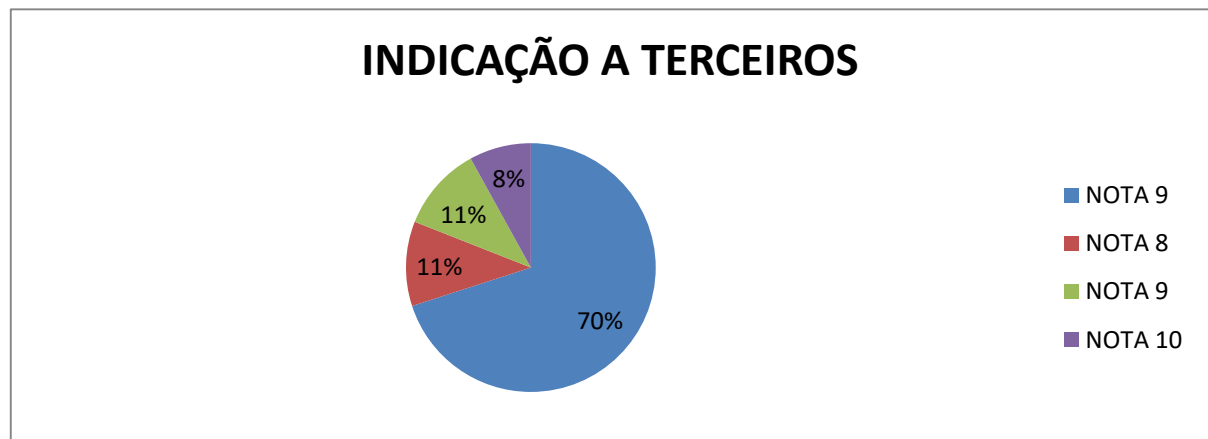
Este estudo respondeu como ocorre o processo de liderança e a motivação na empresa Coopanest-Go, e que estes processos influenciam a prestação de serviço, e que tem atendido em partes às expectativas dos clientes que buscam por seus trabalhos e, tendo sido identificado que o atendimento vem promovendo uma regular lucratividade para a empresa.

3.3 IDENTIFICAÇÃO (PROBLEMA OU MELHORIA)

Após desenvolver esta temática se pode apontar a resposta do problema levantado no início deste artigo, e que consistiu em conhecer como vem sendo o atendimento junto aos consumidores e se através da estratégia de aplicação da liderança e da motivação é possível para promover a qualidade no atendimento na empresa Coopanest-Go?

3.4 RESULTADO DA PESQUISA

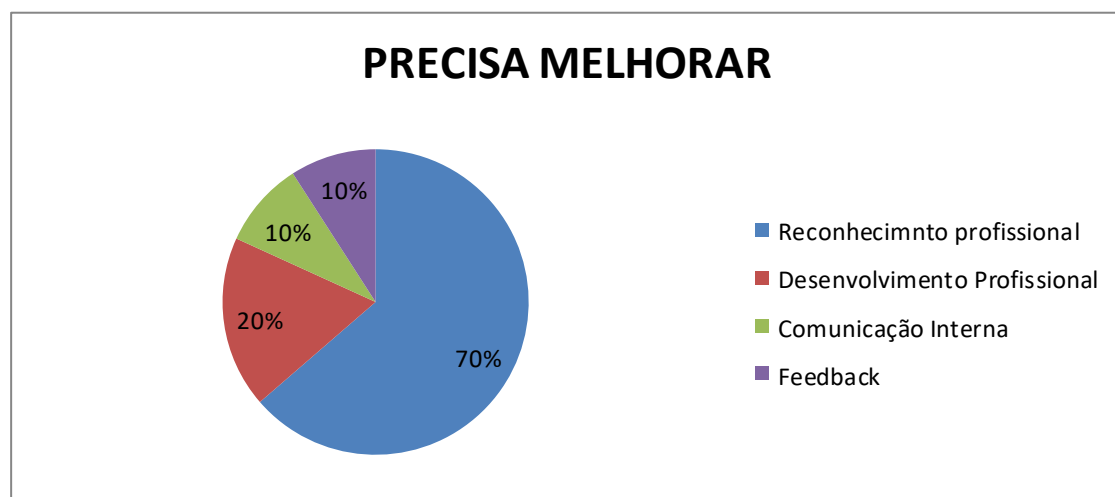
1. Com base na sua experiência geral com a organização, em uma escala de 1 a 10, quanto você recomendaria a organização para sua família e amigos?



Fonte: aluna – 2021

Atendendo à questão de número 1, em uma escala de 1 a 10, quanto você recomendaria a organização para sua família e amigos? Conforme a tabulação dos dados verificou-se que os colaboradores indicariam em maior parte, ou seja, em torno de 70%, uma prova de que a empresa no item indicação é aprovada pelos funcionários. A indicação é quase unanimidade e, em menor percentual as notas 8, 9 e 10.

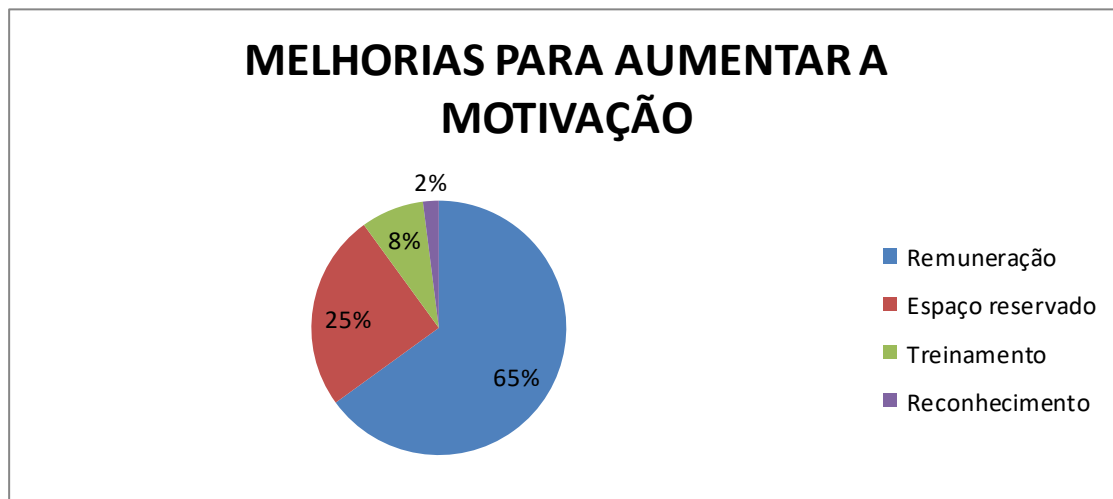
2. Assinale a alternativa que em sua opinião precisa ser melhorada no relacionamento interno?



Fonte: aluna – 2021

De acordo com a pesquisa, sobre o que precisa melhorar na empresa com relação a contemplar benefícios para os colaboradores, a maioria, no quesito reconhecimento profissional, em torno de 70% respondeu que este item predominou, ou seja, que neste aspecto a empresa precisa focar mais neste fator. Em segundo lugar (20%), apontaram o desenvolvimento profissional, enquanto que comunicação interna e *feedback* tiveram poucas indicações. Nota-se que contemplar benefícios constitui em uma excelente referência para motivação dos funcionários.

3. Quais melhorias poderiam ser aplicadas para aumentar a motivação da equipe: marque até 3 alternativas.



Fonte: aluna – 2021

Conforme pesquisa quanto a melhorias para aumentar a motivação, destaque para o espaço reservado, uma condição que os colaboradores valorizam ter um ambiente que eles possam se reunir e, conforme a pesquisa, eles possuem este espaço e que valorizam muito. Quanto a remuneração, sempre os colaboradores irão valorizar este item, enquanto que treinamento e reconhecimento obtivera notas baixas.

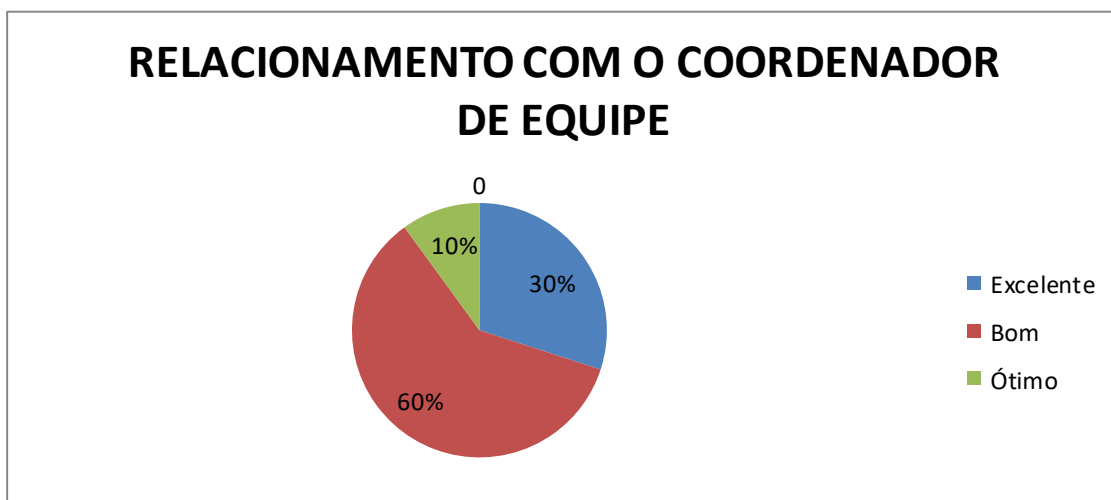
4. Você está satisfeito com a liderança e a motivação da organização?



Fonte: aluna – 2021

De acordo com os resultados, se pode verificar que quanto ao fator liderança e motivação, se pode constatar que os colaboradores se mostraram neutros (50%), fato este que vem comprovar ou deixar a impressão de que os próprios funcionários sentem que não é tão valorizado este aspecto. Portanto, não há satisfação com relação a este aspecto. Predominou a neutralidade, a metade apontou esta estatística (50%). A insatisfação foi o percentual mais baixo.

5. Como você avalia o seu relacionamento com o coordenador da equipe?



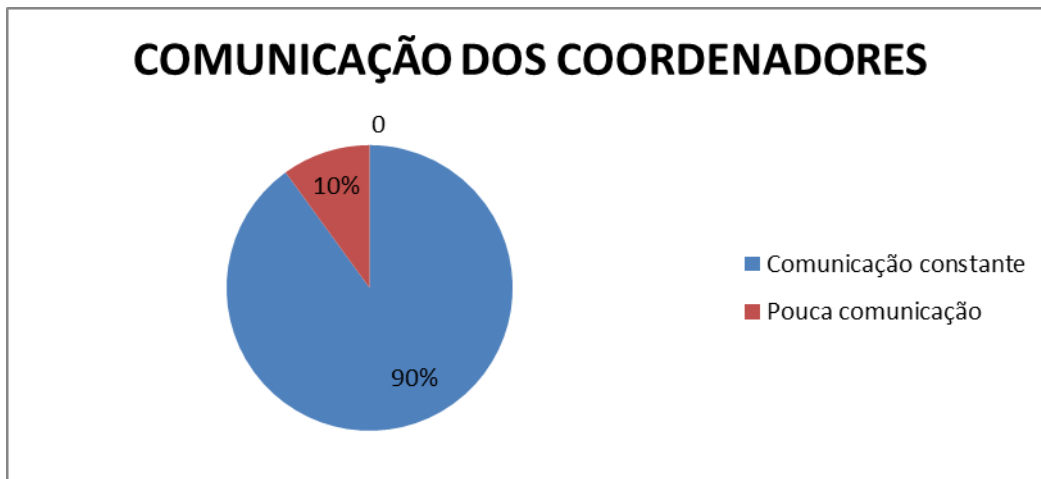
Fonte: aluna – 2021

Sobre a relação do coordenador com a equipe, os dados acusaram que esta integração fica em tono de 60% no quesito “bom”. Para a excelência apontou 30% e

o fator mais buscado e que viria mostrar excelência nesta relação, apresentou somente 10%, o que deixa a desejar em termos de comunicação entre coordenador e subordinados.

Nota-se, portanto, que o coordenador procura ser simpático com seus comandados, ou seja, seus colaboradores e, com isso, prova que está no caminho certo, principalmente ao se considerar que os funcionários representam o melhor e maior ativo da empresa e que se bem tratados produzem mais e com qualidade, agregando valor para a empresa.

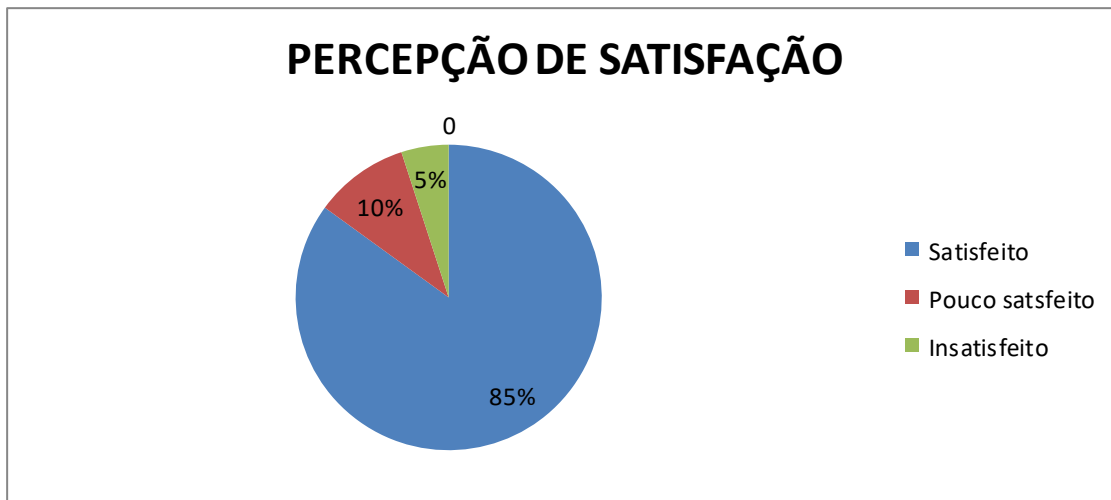
6. Como você avalia a comunicação dos coordenadores com a equipe?



Fonte: aluna – 2021

Conforme o resultado em percentual, apontou uma maioria que ocorre a comunicação constante, fator este que deixa transparecer que ocorre excelente comunicação entre coordenadores e subordinados, tanto é verdade que a pouca comunicação apontou somente 10%.

7. Qual a sua percepção a respeito da motivação da equipe?



Fonte: aluna – 2021

A pesquisa apresentou que a maioria dos subordinados estão satisfeitos o que vem demonstrar que a empresa faz por onde promover esta sensação

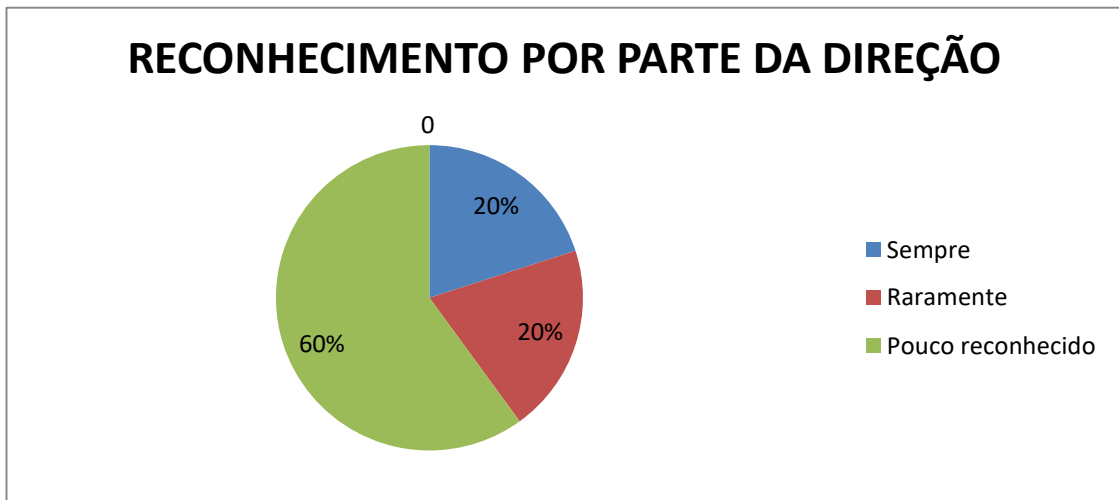
8. Como você acha que é a sua supervisão?



Fonte: aluna – 2021

Os colaboradores apontaram que a supervisão é excelente, que realizam bem esta missão, tanto é verdade que transmitiram esta sensação à maioria dos funcionários, fato este que agrega muito valor para a equipe. Apenas 10% responderam que deixam a desejar.

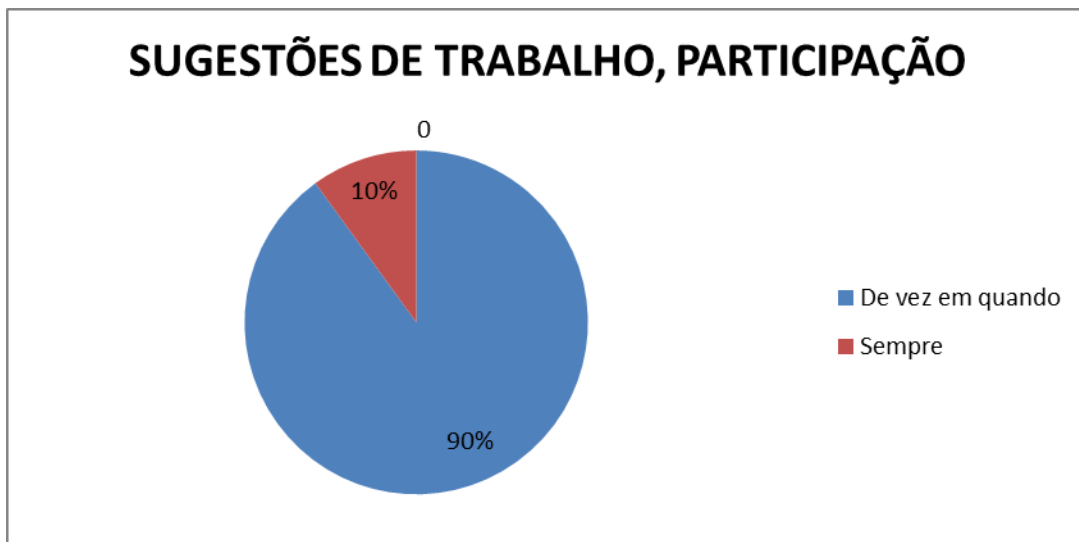
9. Você sente que seu desempenho é reconhecido da forma adequada?



Fonte: aluna – 2021

Os colaboradores apontaram neste item que o reconhecimento é mínimo e, por conta deste resultado exigem que a direção/coordenação revejam este fator, uma vez que os funcionários, uma vez desmotivados tenderão a cair a produção devido ao fator comprometimento.

10. Com que frequência suas sugestões no trabalho são levadas a sério por seus colegas de trabalho / coordenadores?



Fonte: aluna – 2021

Com relação à participação dos colaboradores na empresa (reuniões, decisões etc.), a pesquisa indicou que muito pouco são considerados, deixando a

impressão de que os funcionários não são prioritários neste aspecto. Fator este que passa a impressão de que na organização não predomina uma relação diplomática.

3.4 PROPOSTA DE MELHORIA (RESULTADO)

Chiavenato (2007) diz que o gerenciamento de pessoas significa coordenar indivíduos no sentido gerar as necessárias condições para alcançar eficiência e eficácia. Para exigir algo é preciso dar o exemplo, mostrar como é o processo, e tratar bem as pessoas, seja o cliente interno ou o externo não é tão difícil assim. É uma questão de força de vontade, de educação e de treinamento.

Portanto, é necessário que o ser humano seja motivado constantemente, condição que fará com que os resultados não demorem a aparecer.

Cabe, assim, aos gestores oferecer cursos e treinamentos para os colaboradores, o que fará com que estes atinjam a eficiência e o desempenho com qualidade em todas as fases de produção.

Portanto, por meio do treinamento é possível fazer com que os colaboradores ofereçam rendam acima do esperado, contrariando qualquer previsão.

O administrador precisa ser dotado de sensibilidade suficiente para que predomine no ambiente de trabalho a justiça, que os esforços pessoais sejam reconhecidos e recompensados, pois reciclar pessoas e treiná-las, concorre para que se modernizem em suas ações profissionais, daí a importância do treinamento e desenvolvimento.

Assim, entende-se que treinar as pessoas é um ato viável, preparando-as para tratar com qualidade o cliente, pois ele deve ser considerado como um patrimônio da organização ou empresa.

Com relação aos objetivos deste estudo, sobre modificar as atitudes negativas dos gestores, trata-se de educar de maneira sistemática os gestores que lideram equipes. É um processo educacional de curto prazo, que ajuda focalizar o cargo, buscando melhores habilidades e capacidades relacionadas com o desempenho imediato do cargo.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como vem sendo o atendimento junto aos consumidores e se através estratégia da aplicação da liderança e da motivação é possível para promover a qualidade no atendimento na empresa Coopanest-Go? De acordo com a pesquisa, complementado pelas colocações de autores, o sucesso de uma empresa e importância dos líderes nas empresas se resume no investimento em treinamento e capacitação de seus colaboradores. E que o ambiente satisfatório concorre para promover a satisfação criando um clima organizacional sadio na empresa Coopanest-Go.

O objetivo geral mostrou que o processo de capacitação e treinamento contribui para que os colaboradores possam adquirir conhecimentos, desenvolver atitudes e habilidades em função de objetivos definidos e que vem atender a ferramenta de Gestão de Pessoas. Portanto, adequar cada pessoa ao seu cargo e desenvolver a força de trabalho de maneira que desempenhe suas funções com eficácia, habilitando os colaboradores por meio de treinamento e/ou capacitação profissional para promover a qualidade no atendimento na empresa Coopanest-GO.

E nos objetivos específicos ficou demonstrado que a empresa tem conseguido atrair e reter clientes, estratégia através da pesquisa mercadológica, ocasião em que realiza pesquisa de campo e, com isso, identifica o gosto e as necessidades ilimitadas dos consumidores.

E ao finalizar, os objetivos foram atingidos, ou seja, ao ter conseguido identificar que é preciso aplicar um programa de treinamento de funcionários na empresa, até por uma questão de sempre estar dando uma advertida nos colaboradores para que os mesmos não se acomodem. Tal conclusão foi fundamentada na pesquisa de campo, ocasião em que os resultados apontaram alguns itens que concorrem para promover a satisfação nos colaboradores. Ou seja, para aumentar a motivação apontaram a remuneração como determinante (65%); com a relação com a coordenação se apresentando como moderada (60%), podendo ser ampliado esse percentual ao associar com o item comunicação com a supervisão e coordenação, que apontou ser constante (90%).

Após tabular os dados e realizar os devidos comentários dos percentuais da pesquisa de campo, o grau de satisfação dos colaboradores na empresa

apresentaram satisfação positiva, pois os questionamentos aproximaram do percentual de 90% ao se fazer referências a itens relacionados com a motivação como uma variante da percepção de satisfação.

Por meio da pesquisa de campo verificou o grau de satisfação dos colaboradores na empresa e que os resultados vieram confirmar ampla satisfação do cliente. E finalizou os objetivos ao ter conseguido identificar que é preciso aplicar um programa de treinamento de funcionários na empresa, até por uma questão de sempre estar dando uma chacoalhada nos colaboradores para que os mesmos não se acomodem.

E ainda, que os gestores que lideram equipes modifiquem as atitudes negativas para melhor capacitar os colaboradores e, que os apontou cursos de treinamento concorrem para capacitar funcionários para que os resultados sejam traduzidos em lucratividade para a empresa neste estudo denominada Coopanest-GO.

O treinamento de desenvolvimento de pessoal é uma forma de modernizar a empresa, e a modernização deve começar pelos clientes internos. Somente depois é que se passa para as máquinas, equipamentos, métodos, processos, produtos e serviços. É preciso educar de maneira sistemática os gestores que lideram equipes. É um processo educacional de curto prazo, que ajuda focalizar o cargo e buscar melhorar habilidades e capacidades relacionadas com o desempenho imediato do cargo. Compreende-se então que é preciso investir mais nos recursos humanos por ser uma garantia de retorno e com alta lucratividade devido promover a qualidade no atendimento na empresa Coopanest-GO.

Sendo assim, foi verificado que as empresas no momento têm a preocupação voltada mais para seus colaboradores, pois são estes que fazem a diferença, isto é oferecem vantagem competitiva à instituição, por serem ferramentas que resultam em lucratividade à empresa, como é o caso da Coopanest-Go que investe na qualidade do atendimento ao habilitar seus colaboradores por meio de treinamento e cursos de aprimoramento.

REFERÊNCIAS

BATMAN, Thomas J. e SNELL, Scott A. **Administração: novo cenário competitivo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo: Makron Books, 2004.

HOUSE, R. J. Path-goalththeoryofleadership: Lessons, legacy, and a reformulatedtheory. **The LeadershipQuarterly**, 7, 323-352.2009.

HUNTER, C. James. **O Monge e o Executivo: uma história sobre a essência da liderança**. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

_____. **De Volta ao Mosteiro: O monge e o executivo falam de liderança e trabalho em equipe**. Rio de Janeiro: Sextante, 2014.

KHOURY, Karym. **Liderança é uma Questão de Atitude**. 1ª Edição, São Paulo, Senac, 2009.

MAXWELL, John C. **O livro de Ouro da Liderança**. 2º edição Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2008.

MONTANA, Patrick J.; CHARNOV, Bruce H. **Administração**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

PROETI, Sidney. Motivação humana no trabalho. In: **Revista Angrad** (Associação Nacional dos Cursos de Graduação em Administração). Vol 6, n. 9, out./dez. 2008.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SARDINHA, Vinicius. **A origem da motivação**. São Paulo: Comunidade ADM, 2013. Disponível em:<www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-origem-da-motivacao/74410/>. Acesso: 20 mar. 2021.

SIQUEIRA, Maria Matias e colaboradores. **Medidas do Comportamento Organizacional**: Ferramentas de Diagnósticos e de Gestão – 1º edição. Porto Alegre: Artemed: 2008.

SOTO, E. **Comportamento organizacional**: O impacto das emoções. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. 2005.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ANEXO A – QUESTIONÁRIO A SER APLICADO NA EMPRESA COOPANEST-GO SOBRE A MOTIVAÇÃO DOS COLBORADORES

1. Com base na sua experiência geral com a organização, em uma escala de 1 a 10, quanto você recomendaria a organização para sua família e amigos?

- () 1 () 2 () 3 () 4 () 5
 () 6 () 7 () 8 () 9 () 10

2. Assinale a alternativa que em sua opinião precisa ser melhorada no relacionamento interno?

- () Reconhecimento profissional () Comunicação interna
 () Desenvolvimento profissional () Avaliação de desempenho
 () Feedback

3. Quais melhorias poderiam ser aplicadas para aumentar a motivação da equipe: marque até 3 alternativas.

- () Espaço reservado para descanso () Treinamentos
 () Remuneração () Relacionamento com a chefia
 () Reconhecimento profissional () Ambiente de trabalho

4. Você está satisfeito com a liderança e a motivação da organização?

- () Satisfeito () Neutro () Insatisfeito

5. Como você avalia o seu relacionamento com o coordenador da equipe?

- () Excelente () Bom
 () Ótimo () Regular

6. Como você avalia a comunicação dos coordenadores com a equipe?

- () Comunica constantemente () Pouca comunicação
 () Não tem comunicação () Comunicação inadequada

7. Qual a sua percepção a respeito da motivação da equipe?

- () Muito satisfeito () Satisfeito
 () Pouco satisfeito () Insatisfeito

8. Como você acha que é a sua supervisão?

Maneira justa

Deixa sempre à desejar

9. Você sente que seu desempenho é reconhecido da forma adequada?

Sempre

Raramente

Pouco reconhecido

Nunca é reconhecido

10. Com que frequência suas sugestões no trabalho são levadas a sério por seus colegas de trabalho / coordenadores?


Nunca

De vez em quando

A maior parte do tempo

Sempre



 UniFANAP CENTRO UNIVERSITÁRIO	TERMO DE CESSÃO GRATUITA DE DIREITOS AUTORAIS	Versão: 01 25/09/2020
---	--	--------------------------

Eu JORDANA FERREIRA DE SOUZA, autorizo o Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida - UniFANAP a publicar, Relatório de Estágio e/ou Artigo Científico de minha autoria, intitulado ANÁLISE DA LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES NA EMPRESA COOPANEST-GO.


Em consequência, firmo o presente, sob o título de cessão gratuita de direitos autorais, referente ao supracitado documento, reservando tão-só a observância quanto a propriedade intelectual.

Declaro, ainda, ser de minha responsabilidade as ideias e conceitos nele emitidos.

Aparecida de Goiânia / GO, 10 de JUNHO de 2021.


Autor



 UniFANAP CENTRO UNIVERSITÁRIO	TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DE ARTIGO CIENTÍFICO	Versão: 01 25/09/2020
---	--	--------------------------

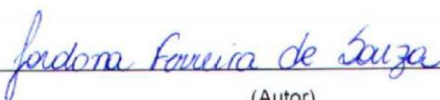
Eu, JORDANA FERREIRA DE SOUZA, na qualidade de autor e titular dos direitos autorais do artigo científico intitulado ANÁLISE DA LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES NA EMPRESA COOPANEST-GO, autorizo a **ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOSSA SENHORA APARECIDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 74.036.161/0001-71, a publicá-lo gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, em qualquer veículo de seu interesse.

Ao firmar o presente termo, declaro que o conteúdo do artigo ANÁLISE DA LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES NA EMPRESA COOPANEST-GO é de minha exclusiva autoria, não existindo sobre ele qualquer impedimento quanto à sua publicação, especialmente por não infringir as normas reguladoras do direito autoral, razão pela qual me responsabilizo por eventuais questionamentos judiciais ou extrajudiciais surgidos em decorrência de sua divulgação, eximindo a **ASSOCIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA** de qualquer responsabilidade nesse sentido.

Em acréscimo, declaro ainda assumir inteira responsabilidade pelo conteúdo do texto cuja publicação aqui autorizo, eximindo a **ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOSSA SENHORA APARECIDA** de qualquer responsabilidade pelas informações e opiniões contidas no mesmo.

Por fim, procedo a entrega do presente texto, estando o seu conteúdo já revisado gramaticalmente.

Aparecida de Goiânia / GO, 10 de JUNHO de 2021.


 (Autor)