

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
ÁREA DO CONHECIMENTO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**WAGNER DA SILVA AMARAL**

**UM ESTUDO SOBRE OS FATORES QUE PODEM INFLUENCIAR  
NA MOTIVAÇÃO E NO ESTRESSE NO AMBIENTE LABORAL  
DOS TRABALHADORES DO MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL**

**CAXIAS DO SUL  
2020**



**WAGNER DA SILVA AMARAL**

**UM ESTUDO SOBRE OS FATORES QUE PODEM INFLUENCIAR  
NA MOTIVAÇÃO E NO ESTRESSE NO AMBIENTE LABORAL  
DOS TRABALHADORES DO MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado à Área do Conhecimento das Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos especiais

Orientador TCC I e II: Prof. Me. Sidnei Alberto Fochesatto

**CAXIAS DO SUL  
2020**



**WAGNER DA SILVA AMARAL**

**UM ESTUDO SOBRE OS FATORES QUE PODEM INFLUENCIAR  
NA MOTIVAÇÃO E NO ESTRESSE NO AMBIENTE LABORAL  
DOS TRABALHADORES DO MUNICÍPIO DE CAXIAS DO SUL**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado à Área do Conhecimento das Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos especiais

**Aprovado em: 03/12/2020**

**Banca Examinadora:**

---

Prof. Me. Sidnei Alberto Fochesatto – Orientador  
Universidade de Caxias do Sul

---

Prof. Dr. Marco Aurélio Bertolazzi – Convidado  
Universidade de Caxias do Sul

---

Prof. Ma. Maria Gorete do Amaral Gedoz – Convidada  
Universidade de Caxias do Sul



## RESUMO

Tendo em vista a relevância do trabalho para a sociedade, buscou-se compreender os fatores que podem influenciar na motivação e no estresse no ambiente laboral dos trabalhadores do município de Caxias do sul, foi realizada uma pesquisa bibliográfica com a intenção de proporcionar o entendimento dos fatores de motivação e de estresse no ambiente de trabalho. Neste trabalho se tem como objetivo desenvolver um estudo sobre os fatores que podem influenciar na motivação e no estresse no ambiente laboral. A fim de obter um melhor entendimento sobre esses fatores podemos ver alguns aspectos positivos e negativos que podem interferir no ambiente de trabalho na qualidade de vida, nas relações de trabalho, na produtividade e na sustentabilidade das organizações. Foi realizado um questionário, contendo duzentos e quarenta trabalhadores da cidade de Caxias do Sul, para fins de análise de dados e compreensão e relevância do estudo.

**Palavras-chave:** Motivação. Estresse. Ambiente de trabalho.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Teoria das necessidades de Maslow.....	18
Figura 2 - Teoria de ERC de Alderfer .....	20
Figura 3 - Teoria dos dois fatores de Herzberg .....	21
Figura 4 - Teoria da Expectativa de Vroom .....	22
Figura 5 - Teoria X e Y de Mcgregor. ....	23
Figura 6 - Teoria das Necessidades sociais adquiridas de McClelland .....	24
Figura 7 - Gênero .....	38
Figura 8 - Idade .....	39
Figura 9 - Estado civil .....	40
Figura 10 - Escolaridade .....	41
Figura 11 - Segmento de atuação.....	41
Figura 12 - Área de atuação.....	42
Figura 13 - Renda mensal líquida.....	43
Figura 14 - Média das variáveis .....	44
Figura 15 - Comparação entre gêneros .....	45
Figura 16 - Média faixa etária .....	46
Figura 17 - Média estado civil.....	48
Figura 18 - Média escolaridade .....	49
Figura 19 - Média segmento de atuação .....	52
Figura 20 - Média renda mensal líquida .....	53



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fatores intrínsecos e extrínsecos da motivação .....	12
Quadro 2 - Composição do questionário .....	34
Quadro 3 - Etapas da pesquisa .....	35



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Gênero .....	38
Tabela 2 - Idade .....	39
Tabela 3 - Estado civil .....	39
Tabela 4 - Escolaridade.....	40
Tabela 5 - Segmento de atuação . .....	42
Tabela 6 - Área de atuação .....	42
Tabela 7 - Renda mensal líquida .....	43
Tabela 8 - Análise descritiva .....	44
Tabela 9 - Comparação entre gêneros.....	45
Tabela 10 - Comparação faixa etária .....	46
Tabela 11 - Comparação estado civil .....	47
Tabela 12 - Comparação escolaridade .....	49
Tabela 13 - Comparação segmento de atuação .....	51
Tabela 14 - Comparação renda mensal líquida.....	52



## SÚMARIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>8</b>
1.1	TEMA E PROBLEMA DE ESTUDO.....	9
1.2	OBJETIVOS .....	9
<b>1.2.1</b>	<b>Objetivo geral</b> .....	<b>10</b>
<b>1.2.2</b>	<b>Objetivos específicos</b> .....	<b>10</b>
1.3	JUSTIFICATIVA.....	10
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
2.1	MOTIVAÇÃO .....	12
<b>2.1.1</b>	<b>Teorias da motivação</b> .....	<b>17</b>
2.1.1.1	Teoria das necessidades de Maslow.....	17
2.1.1.2	Teoria de ERC de Alderfer .....	19
2.1.1.3	Teoria dos dois fatores de Herzberg.....	20
2.1.1.4	Teoria da expectativa de Vroom .....	21
2.1.1.5	Teoria X e Y de Mcgregor.....	22
2.1.1.6	Teoria das Necessidades sociais adquiridas de David McClelland .....	23
2.1.1.7	Condicionamento das organizações.....	25
2.2.	ESTRESSE .....	26
<b>2.2.1</b>	<b>Estresse ocupacional</b> .....	<b>27</b>
2.2.1.1	Síndrome de Burnout.....	29
2.2.1.2	Desmotivação no trabalho .....	30
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>32</b>
3.1	DELINEAMENTO DE PESQUISA .....	33
3.2	PARTICIPANTES DO ESTUDO .....	34
3.3	PROCESSO DE COLETA DE DADOS .....	34
3.4	PROCESSO DE ANÁLISES DE DADOS .....	36
<b>4.</b>	<b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS</b> .....	<b>38</b>
<b>5.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>54</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>56</b>
	<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA</b> .....	<b>64</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Este estudo tem como tema um estudo sobre os fatores que podem influenciar na motivação e no estresse no ambiente laboral dos trabalhadores do município de Caxias do Sul. O delineamento dessa pesquisa é a análise dos fatores de motivação e de estresse no ambiente laboral dos trabalhadores do município de Caxias do sul.

A fim de obter um melhor entendimento sobre esses fatores podemos ver alguns aspectos positivos e negativos que podem interferir no ambiente de trabalho na qualidade de vida, nas relações de trabalho, na produtividade e na sustentabilidade das organizações.

O maior desafio de uma organização é motivar os indivíduos a se comprometerem a alcançar as metas e os objetivos propostos e estimular os colaboradores a serem bem sucedidos exercendo a sua função. É indispensável para a gestão o conhecimento da motivação humana, para que a gestão possa realmente ter o melhor desempenho de seus colaboradores (CHIAVENATO, 2014).

Segundo Barboza (2010), a organização deve valorizar o trabalhador para alcançar o sucesso e ter os seus colaboradores comprometidos e engajados com as metas da empresa, isso é um grande desafio requer que a empresa esteja em constante atualização, manter os funcionários sempre qualificados aos desafios. Cabe a organização a todo instante desafiar para que não caiam na mesma rotina, podendo gerar a desmotivação.

Fatores da carga de trabalho como condições precárias da organização, baixa valorização e remuneração, desempenho entre tarefas prescritas e realizadas, falta de recursos e problemas de infraestrutura são fatores que podem ocasionar estresse ocupacional, desenvolver sofrimento ao trabalhador e baixa produtividade do trabalhador (PRADO, 2015).

O interesse pelo tema descrito surgiu através das disciplinas realizadas para a formação acadêmica do curso de administração na Universidade de Caxias do Sul, e vivências profissionais, que me fizeram a ter um interesse pela área de gestão de pessoas, a motivação é algo que pode proporcionar resultados excelentes, já o estresse é um problema que pode desencadear umas séries de transtornos.

O trabalho está estruturado primeiramente com uma pesquisa bibliográfica, tem como objetivo o entendimento dos fatores de motivação e de estresse

ocasionados pelo ambiente de trabalho, em sequência temos as definições da metodologia de pesquisa, seguindo o desenvolvimento e resultados, fazendo análise dos resultados obtidos na pesquisa aplicada e por fim as considerações finais, com as conclusões do estudo.

## 1.1 TEMA E PROBLEMA DE ESTUDO

Este estudo tem como tema um estudo sobre os fatores que podem influenciar na motivação e no estresse no ambiente laboral dos trabalhadores do município de Caxias do Sul. O delineamento dessa pesquisa é a análise dos fatores de motivação e de estresse no ambiente laboral dos trabalhadores do município de Caxias do sul.

O ambiente de trabalho é o lugar onde as pessoas destinam grande parte do seu tempo. Portanto a qualidade de vida nas organizações, essencial para manter a motivação e o comprometimento de funcionários, o mercado cada vez mais exigente e competitivo movido pelos avanços tecnológicos, redefine o trabalhador como sendo a verdadeira potência. A motivação e o comprometimento são os combustíveis dessa potência (ALVES, 2011).

A vivência no trabalho das pessoas, muito importante para desenvolver e organizar a todos num contexto geral. O estresse no ambiente de trabalho se tornou um problema preocupante e significativo, as instituições cada vez mais tem se preocupado com o bem estar e a saúde de seus funcionários, o estresse não é um fenômeno dos tempos modernos, é um mecanismo de defesa do indivíduo quando sofre uma ameaça (CUNHA et al, 2016).

O problema central deste trabalho, pode ser definido na seguinte questão: Quais fatores podem influenciar na motivação e no estresse no ambiente laboral dos trabalhadores do município de Caxias do Sul?

## 1.2 OBJETIVOS

Os objetivos definem a pretensão da abrangência da pesquisa, o que se recomenda a fazer, que perspectivas deseja avaliar. Os objetivos podem servir como complementação ao alcance do problema. A teoria dentro dos objetivos define e procura sanar as imperfeições, eliminar suas exceções, torná-las mais

compreensivas (KÖCHE, 2011).

### **1.2.1 Objetivo geral**

Desenvolver um estudo sobre os fatores que podem influenciar na motivação e no estresse no ambiente laboral.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- a) compreender os conceitos de motivação e estresse;
- b) identificar os fatores de motivação e de estresse no ambiente de trabalho;
- c) selecionar as variáveis para a realização da pesquisa;
- d) realizar uma pesquisa junto a trabalhadores da cidade de Caxias do Sul;
- e) analisar os resultados da pesquisa.

## **1.3 JUSTIFICATIVA**

A manipulação dos fatores motivacionais, pode ser considerada uma construção capaz de proporcionar melhorias significativas às organizações, através desse estímulo o desenvolvimento pessoal reduz a ineficiência dos trabalhadores, dessa forma, agrega valor e considera as pessoas que compõem uma equipe de trabalho, dessa forma a equipe encontra o estímulo para superar os desafios diários, o crescimento empresarial coletivo, individual do trabalhador se torna uma consequência lógica (GREGOLIN, PATZLAFF e PATZLAFF, 2011).

As avaliações sobre estresse ocupacional, parecem concentrar no sentido de adaptação na relação entre o trabalhador e o ambiente de trabalho, sendo o estresse a decorrência de uma condição de intranquilidade. O estresse pode ser envolvido por um estímulo externo, produzido a partir das situações de trabalho nas quais geram fatores, que afetam o bem estar do trabalhador (CANOVA e PORTO 2010).

A desmotivação nas organizações pode ocorrer quando não há a busca das estratégias visando atender as necessidades de seus funcionários e se tornam obsoletas por não conseguirem identificar as necessidades e os desejos básicos de seus funcionários, que são de fundamental importância para o empenho dos

colaboradores (VASCONCELOS, ESTENDER e BARBOSA, 2015).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A presente pesquisa bibliográfica tem como objetivo, o entendimento dos fatores de motivação e de estresse ocasionados pelo ambiente de trabalho.

### 2.1 MOTIVAÇÃO

De acordo com Tardeli et al (2017), os aspectos teóricos diferentes em suas possibilidades básicas, abordam sobre o tema da motivação e de seus impactos no comportamento humano. Ainda que tenham seguido preceitos variados para pensar sobre a complexibilidade da motivação, é possível assegurar que em todas as teorias, encontra-se inserida a ideia de que esse componente intrínseco é o elemento que nos dá ânimo para a ação, ou, dito de outra forma, é o que provoca e mantém o comportamento de um indivíduo.

Conforme Bergamini (2018), a competência motivacional considerada como um dos fundamentos essenciais para a formação interna da individualidade pode ser apontado pela análise do desempenho aparente, compondo assim, parte da demonstração única que é a personalidade que cada um apresenta no decorrer da sua existência. Aquilo que é chamado de estilo do comportamento motivacional, também um fator significativo das tendências dos indivíduos.

De acordo com Ribeiro (2011), a motivação pode ser classificada por dois tipos, intrínseca e extrínseca, na motivação intrínseca o seu comportamento sofre influência interna depende do indivíduo do seu próprio interesse e empenho, na motivação extrínseca o seu comportamento sofre influência do ambiente externo, os fatores motivacionais são simplesmente a relação do indivíduo e o ambiente, conforme o Quadro 1.

Quadro 1 - Fatores intrínsecos e extrínsecos da motivação

<b>Intrínsecos</b>	<b>Extrínsecos</b>
Autonomia	Recompensa
Domínio	Status
Propósito	Evitar punição
Relacionamento	Competição
Significado	

Fonte: Biava (2017).

Um indivíduo motivado intrinsecamente, realiza uma tarefa por prazer ou por um desafio pessoal, o seu incentivo vem do seu interno, seu comportamento parte de si próprio, um indivíduo motivado extrinsecamente realiza uma tarefa por necessidade de recompensa e de não sofrer punições, o seu incentivo vem do externo, seu comportamento sofre interferência do ambiente em que está inserido (LEIG, 2018).

A motivação do trabalhador procede da importância e o significado que o indivíduo dá para a sua função. A motivação atrai sentimentos de reconhecimento de realização profissional, o seu manifesto acontece através das atividades profissionais que proporcionam significados e desafios para uma grande atuação. A motivação deve ser estimulada, ela inicia dentro dos indivíduos, compete a organização proporcionar estímulos necessários para obter um resultado satisfatório (GOMES e BORBA, 2011 apud DILAMÍCUA, 2014).

De acordo com Bendassolli (2012), no vocabulário cotidiano da gestão de pessoas, o reconhecimento é frequentemente abordado como elemento-chave da analogia do indivíduo com o trabalho e a organização, com consequências diretas nos processos motivacionais e nas percepções de valorização do indivíduo. Neste sentido, o reconhecimento está integrado às perspectivas de retribuição pela contribuição aportada pelos trabalhadores à organização.

Os trabalhadores que se identificam com sua atividade laboral estão espontaneamente dispostos a produzir, colaborar para o progresso da organização, como uma vontade natural que assume importância sobre o potencial motivacional e atrai o significado da realização, representando a implicação que é reconhecida pela interpretação do comportamento evidente (BERGAMINI, 2018).

Não basta que as organizações apresentem uma equipe de trabalhadores habilidosos e competentes, se o andamento das informações na organização não funcionar, ou se os processos de comunicação não forem adequados. Sem os processos de comunicação, não será possível potencializar o fator humano das organizações (RAMOS, 2009 apud ALMEIDA, 2013).

É necessário entender a comunicação como o canal essencial das empresas que as juntam ao ambiente. Uma gestão ajustada da comunicação deixará à empresa idealizar, desenvolver, estar em aprendizado e sustentar a sua estratégia nos distintos planos das suas ações, o que irá amparar e acertar as suas estratégias corporativas ao ambiente, afirmando a sua coerência e prosseguimento, e ampliando

uma linha de ação constante (CARRILLO, 2014).

Conforme Almeida (2013), a comunicação interna e a motivação são essenciais para o excelente desenvolvimento organizacional, ampliando as estruturas e a melhoria das implicações organizacionais. Na direção de uma ponderação da articulação entre comunicação e Motivação, é de salientar, integralmente, que a motivação parece estar vinculada à comunicação.

Lameiras (2010) afirma que, a atuação dos trabalhadores é de extrema importância para as empresas, fica indispensável saber o que os motiva, pois o estilo de liderança instiga efeitos nos trabalhadores aos quais eles adotam comportamentos, daí a importância da gestão de pessoas que é a ligação entre a organização e os colaboradores.

Os responsáveis pelas empresas têm cada vez mais uma função importante a exercer, considerando que a liderança inicia a se sobrepôr à gestão dentro das empresas, tornando-se indispensável. Deste modo, o desempenho da liderança é tido como essencial, quer para a tomada de decisões estratégicas, quer para a motivação dos indivíduos (LAMEIRAS, 2010).

Conforme Ruffato, Pauli e Ferrão (2017), a função do líder de uma organização é cultivar um ambiente harmônico e motivador dentro de seu grupo de trabalho. Compete ao líder buscar a criação de um ambiente favorável, onde os trabalhadores se sintam motivados a buscar um determinado objetivo, desta forma o líder deve prover meios para que os indivíduos se sintam engajados à equipe e lutem por um motivo comum a todos.

Alves (2011) afirma que, os trabalhadores prestam seu trabalho e desenvolvem suas habilidades em troca de um salário adequado de acordo com a sua função. Com um programa de cargos e salários, justo a organização pode definir o salário a ser aplicado a cada função, promovendo a satisfação e a motivação do trabalhador.

O plano de carreira conforme Shuster e Dias (2016), apresenta ao trabalhador a possibilidade de crescimento dentro da organização de trabalho, e em relação a vida profissional, buscando o desenvolvimento e o crescimento do indivíduo. O uso do plano de carreira pode beneficiar a organização, diferenciá-la em sua gestão e apresentar resultados para os funcionários e instituição.

O salário reajustado corretamente, não é o suficiente para o contentamento do trabalhador, devido às transformações culturais e de valores, outros fatores

surgiram para contribuir para a satisfação do trabalhador, como as recompensas trabalhistas e o reconhecimento profissional, usados como estratégia para vencer a desmotivação dos trabalhadores e agregar valores pessoais e profissionais (MOITINHO, 2011).

Conforme Silva, Fernandes e Dandaro (2013), os benefícios são privilégios que a empresa oferece aos seus trabalhadores, um atrativo a mais que o salário fixo. Os colaboradores de algumas empresas, são beneficiados por diversos incentivos que contribuem para a satisfação de suas necessidades e favorecem a organização na busca de melhores resultados da sua produtividade.

As recompensas organizacionais são um atrativo para o empenho das atividades, como a responsabilidade, a autonomia do trabalhador e a criação de valor dentro da empresa. Renumerar os trabalhadores pelo tempo destinado à organização, isso não é o suficiente é preciso incentivar fazer o melhor possível, para obter grandes resultados (SILVA, FERNANDES e DANDARO, 2013).

O ambiente de trabalho, o lugar onde as pessoas destinam grande parte do seu tempo. Portanto a qualidade de vida nas organizações, essencial para manter a motivação e o comprometimento de funcionários, o mercado cada vez mais exigente e competitivo movido pelos avanços tecnológicos, redefine o trabalhador como sendo a verdadeira potência. A motivação e o comprometimento são os combustíveis dessa potência (ALVES, 2011).

Aquino e Fernandes (2013) afirmam que, a qualidade de vida no trabalho é uma concepção compreensiva e empenhada nas condições de vida no trabalho, que contém aspectos de bem-estar, garantia da saúde, segurança física, mental, social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.

A estrutura da qualidade de vida no trabalho acontece a partir do momento em que se olha a organização e os indivíduos como um todo, o que se chama de abordagem biopsicossocial. Promover o bem estar e segurança dos colaboradores tornar-se de extrema importância para afirmar uma maior produtividade e qualidade no trabalho e maior contentamento na vida familiar e pessoal. Sabe-se que quando há motivação, existirá empenho e disposição (AQUINO e FERNANDES, 2013).

Na observação das condições da empresa, analisamos o compartilhamento dos propósitos e estratégias organizacionais em todos os planos e grupos, o significado de composição, finalidades, estratégias e artifícios, as distinções da cultura organizacional e de sua estrutura, o investimento em recursos e condutas de

acesso à saúde e segurança, assertividade das instruções e comunicação geral, a disposição geral para o auxílio mútuo na resolução de problemas. (ZANELLI e KANAN, 2018).

O comportamento dos indivíduos nas empresas está vinculado com a visão estratégica da organização e sofre influência da cultura organizacional, identificar essas transformações comportamentais, e o foco da gestão do clima organizacional, que busca entender a maneira que o funcionário visualiza a organização, a respeito de suas normas e culturas (FLORES e SILVA, 2018).

Antunes (2011) afirma que, as causas determinantes da satisfação são desiguais dos fatores determinantes da motivação, afirmando que as questões motivacionais se apresentam no interno de cada indivíduo, enquanto as causas de satisfação são dependentes de fatores no ambiente externo em que a pessoa está inserida.

A ideia de satisfação está ligada ao agrado, por consequência da realização do que é aguardado ou almejado pela pessoa, já para a motivação, percebemos que esta é decorrente de um benefício que surge por si próprio ou procede de um conteúdo próprio. Assim, compreende-se que se está satisfeito não quer dizer que está motivado (ANTUNES, 2011).

A motivação pode variar entre as pessoas, quer dizer que em casos de situações idênticas, algumas pessoas podem realmente comprometerem-se no ambiente, enquanto outros indivíduos podem mostrar desinteresse além de insatisfação. Em uma mesma pessoa, a motivação altera dependendo do momento. Quando modifica, o comportamento também se transforma, pois o indivíduo pode ter um empenho maior ou menor, e seu esforço pode se apresentar de forma mais eficiente ou menos eficiente (REEVE, 2019).

Segundo Chiavenato (2014), o maior desafio de uma organização, motivar os indivíduos a se comprometerem a alcançar as metas e os objetivos propostos e estimular os colaboradores a serem bem sucedidos exercendo a sua função. É indispensável para a gestão o conhecimento da motivação humana, para que a gestão possa realmente ter o melhor desempenho de seus colaboradores.

A motivação é a melhor forma de potencializar os recursos humanos de uma organização, a satisfação mesmo tendo um conceito diferente, está ligada a motivação, desta forma a organização deve promover um sistema de gestão com a capacidade de recompensar intrinsecamente os seus colaboradores, para que os

trabalhadores sintam o seu trabalho reconhecido, e sintam-se mais motivados ao realizarem o seu trabalho (MENDONÇA, 2017).

A intenção das organizações, agregar valor com a intenção de darem mais lucros e atrair mais investidores, porém uma organização eficaz não concentra seus esforços só voltados no lucro, mas promove o bem estar aos seus colaboradores e clientes, isso resulta num retorno positivo no desempenho financeiro da organização e promove a qualidade no trabalho e motivação de seus funcionários, a motivação e o bem estar dos funcionários pode colaborar para melhorar a saúde financeira da organização e a satisfação e fidelidade dos clientes (DOSHI e MCGREGOR, 2015 apud LEIG, 2018).

### **2.1.1 Teorias da motivação**

Diversas teorias explicam a motivação cada uma com suas particularidades e interpretações, as características de necessidades e de comportamentos para as satisfações das pessoas, são estudo de diversos teóricos em distintos momentos da história, esses fenômenos complexos não contém nenhum conceito geral ou uma única interpretação (JUNIOR, 2014).

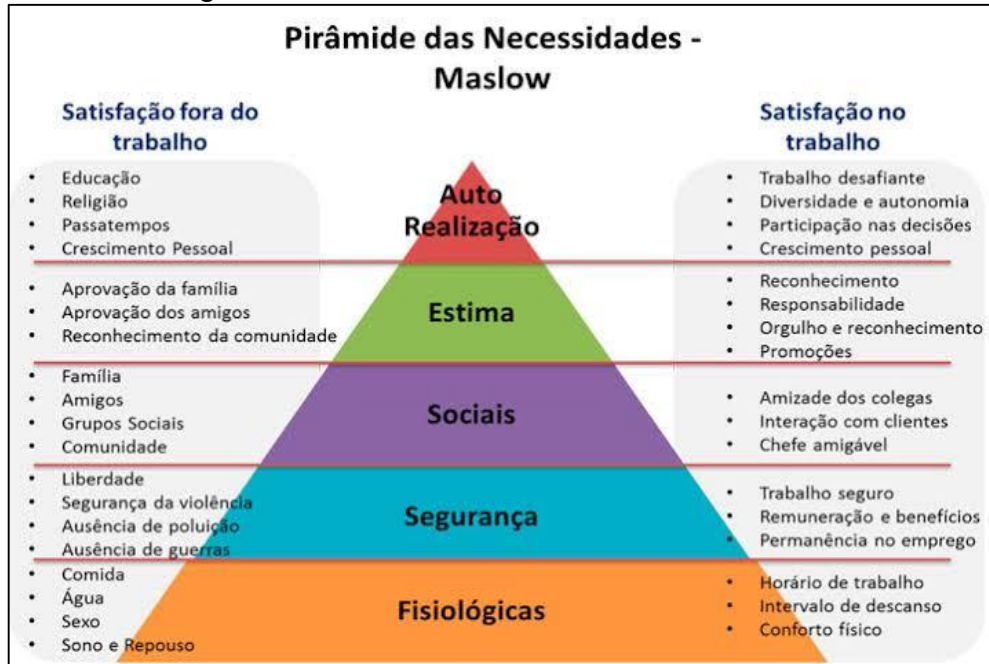
#### **2.1.1.1 Teoria das necessidades de Maslow**

Conforme Massena e Marinho (2011), a Teoria de Maslow indicou que os indivíduos buscam a satisfação de suas necessidades, e seguem uma escala hierárquica. No primeiro momento, o indivíduo busca a satisfação de suas necessidades básicas ou fisiológicas e na sua finalidade a busca da autorrealização, entre essas duas extremidades, aparece às necessidades de segurança, necessidades sociais e as necessidades de estima.

Segundo Chiavenato (2014), a teoria motivacional de Maslow, se fundamenta no chamado hierarquia das necessidades. A fundamentação da sua teoria é que existe uma hierarquia dentro das necessidades, disseminadas como importantes na influência do comportamento do indivíduo. Classificadas em duas hierarquias, as necessidades de baixo nível ou primárias e as necessidades de alto nível ou secundárias, as necessidades primárias têm sua satisfação baseada a fatores externos como a remuneração e condições de trabalho, as necessidades

secundárias é baseada a fatores internos que partem de dentro do indivíduo, como auto realização as necessidades sociais, conforme a Figura 1.

Figura 1 - Teoria das necessidades de Maslow



Fonte: Andreasi (2011).

A seguir serão descritas as necessidades conforme a Figura 1.

a) **necessidade fisiológica**: é considerada a base da pirâmide, pois seu início surgiu desde o desenvolvimento do indivíduo. É possível defini-la pela falta de nutrientes que são essenciais para o organismo. Também é definida pelas condições ambientais que podem expor o organismo em risco (CAVALCANTI et al, 2019).

b) **necessidade de segurança**: essa necessidade é essencial para a sobrevivência dos indivíduos e assim, pode ser definida por sua falta de proteção. É considerada uma reação instintiva em relação aos perigos e estímulos que se apresentam ameaçadores ao indivíduo (MASLOW, 1943 apud CAVALCANTI et al, 2019).

c) **necessidade social**: está inserida na categoria intermediária da hierarquia das necessidades. Suas necessidades não são necessárias para a sobrevivência do ser humano. Esse item da pirâmide se refere às relações interpessoais, sentimento de pertença a grupos sociais e às relações íntimas em que existe afetividade (CAVALCANTI et al, 2019).

d) **necessidades de estima**: essa necessidade é dividida em dois elementos, a estima de si e a estima recebida dos outros. A estima de si se refere ao respeito

que é atribuído para si mesmo, mérito e dignidade. A estima recebida pelos outros consiste na necessidade de se manter uma boa reputação, status, dominância e glória recebida dos outros (MASLOW, 1943 apud CAVALCANTI et al, 2019).

e) **necessidade de autorrealização**: é o topo da pirâmide o nível mais elevado da hierarquia das necessidades, representa a capacidade dos indivíduos em se tornarem capazes ao que se destinam a ser, conforme a suas capacidades e talentos. Podem contribuir com as suas atribuições. Indivíduos auto realizados podem apresentar características como espontaneidade, criatividade, autonomia, resistência à doutrinação, identificação e a capacidade de aceitação de si mesmo, dos outros e da natureza (MASLOW, 1943 apud CAVALCANTI et al, 2019).

Segundo Cavalcanti et al (2019), a teoria de Maslow é descrita que o comportamento motivacional define estruturas a partir de níveis da pirâmide das necessidades, que sofrem a influência de duas forças a gratificação e privação. A gratificação de uma necessidade que é de nível superior se mantém dominante, provocando o domínio dos outros comportamentos até que esteja gratificada ou satisfeita.

O processo funciona com a privação do nível baixo, dominância de comportamentos, gratificação, e por fim ativação do nível superior. A privação pode ser compreendida pela falta de satisfação de uma necessidade específica, encaminha à prevalência de comportamentos no indivíduo para que seja satisfeito, assim, o desempenho será motivado por elas (CAVALCANTI et al, 2019).

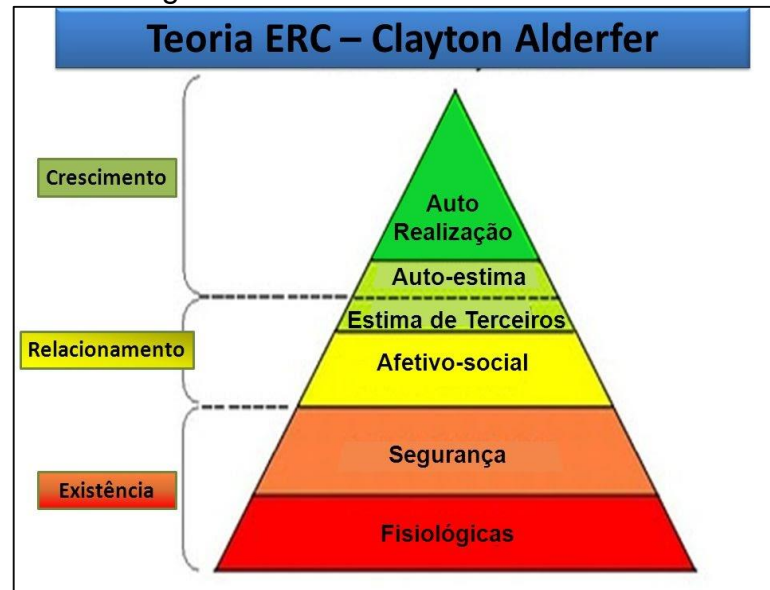
Entende-se que esta teoria da motivação, cumpre uma hierarquia de necessidades que precisam ser satisfeitas da base ao topo da pirâmide. Ela cumpre as necessidades dos níveis mais baixos até as necessidades dos níveis mais altos, quando o nível é saciado passa para o nível de objetivo superior conforme as necessidades da pirâmide (SHUSTER e DIAS, 2016).

#### 2.1.1.2 Teoria de ERC de Alderfer

Segundo Carvalho, Junior e Pena (2016), a teoria de ERC é um aprimoramento da Teoria de Maslow, para Alderfer, existem três níveis hierárquicos ao invés de cinco, os três níveis hierárquicos são as necessidades de existência, de relacionamento, e de crescimento, essas necessidades podem atuar simultaneamente. A Teoria das necessidades de Maslow segue etapas consecutivas

uma progressão rígida, a teoria de ERC não adota uma hierarquia rígida, onde uma necessidade precisa ser satisfeita antes da outra, conforme a Figura 2.

Figura 2 - Teoria de ERC de Alderfer



Fonte: Blog Administração teórica (2016).

De acordo com Junior (2014), a pirâmide de ERC é dividida por três partes, às necessidades de existência correspondem às necessidades fisiológicas e de segurança da pirâmide de Maslow. A segunda parte, as necessidades de relacionamento que correspondem as necessidades social e a estima. No topo, o desenvolvimento pessoal corresponde autorrealização da pirâmide de Maslow.

Outro fator que difere entre a pirâmide proposta por Alderfer em relação a pirâmide de Maslow e que todos os níveis atuam de maneira dinâmica sem ter uma hierarquia.

De acordo com Shuster e Dias (2016), a teoria ERC, tem como proposta uma estrutura flexível na qual, a satisfação de necessidade de nível baixo ou desistência não tem a obrigação de ser satisfeita antes das necessidades de crescimento e relacionamento. Quando uma necessidade de nível alta é frustrada retorna-se para as necessidades de níveis mais baixa e assim, a teoria ERC apresenta a ideia de frustração-regressão.

### 2.1.1.3 Teoria dos dois fatores de Herzberg

Junior (2014) afirma que a Teoria de Herzberg começou suas tarefas

analisando as teorias da motivação existentes, diferentemente das deduções teóricas de Maslow e de Alderfer, para fundamentar sua teoria, Herzberg optou por dirigir uma pesquisa e obteve como resultado a indicação que as pessoas têm dois grupos de necessidades, formando a Teoria dos dois fatores da motivação formada por fatores de natureza intrínseca e fatores de natureza extrínseca, conforme a Figura 3.

Figura 3 - Teoria dos dois fatores de Herzberg

Fatores Motivacionais	Fatores Higiênicos
Trabalho em si.	Condições de trabalho.
Realização.	Administração da empresa.
Reconhecimento.	Salário.
Progresso.	Relações com o supervisor.
Responsabilidade.	Benefícios e incentivos sociais.

- A *satisfação* no cargo depende dos fatores motivacionais.
- A *insatisfação* no cargo depende dos fatores higiênicos.

Fonte: Blog tabelas para concursos (2013).

Ribas (2011) afirma que a Teoria dos fatores motivadores de Herzberg, fizeram uma diferenciação entre os fatores motivadores e os fatores desmotivadores das pessoas no ambiente do trabalho, os fatores intrínsecos são os fatores motivadores que provocam necessidades superiores do funcionário, fatores extrínsecos são os fatores higiênicos que provocam a desmotivação pela falta de atender as necessidades primárias do colaborador. A inexistência de fatores de higiene não promove a motivação, porém causa a insatisfação, só com a presença dos fatores motivadores é que pode gerar a motivação no ambiente de trabalho.

A teoria de Herzberg tem seu foco voltado às organizações e seu ambiente de trabalho na proporção da satisfação e motivação ou sua ausência. A teoria chamada de higiene-motivação procura compreender o que causa a satisfação das necessidades dos colaboradores, inferiores higiênicos e superiores motivadores (SHUSTER e DIAS, 2016).

#### 2.1.1.4 Teoria da expectativa de Vroom

Segundo Vroom (1964), apud Sousa (2016), a teoria da expectativa,

desenvolveu a base da sua Teoria em três conceitos, que são, **Valência** que é a força de vontade de uma pessoa para uma implicação particular, relaciona um valor subjetivo a retribuição ou estímulo. **Expectativa** que é grupo de empenho para o primeiro nível de resultado. Os funcionários são motivados pela confiança de que seu empenho, isso resulta nas suas ambições. **Instrumentalidade** que relaciona o grau pelo qual o primeiro nível resulta e vai levar a um segundo nível almejado, Conforme a Figura 4.

Figura 4 - Teoria da Expectativa de Vroom



Fonte: Retondo (2019).

Teoria motivacional de Vroom, enfatiza as diferenças individuais na cultura de comportamentos e identifica no comportamento das pessoas no trabalho as variáveis dinâmicas. Em sua teoria Vroom, apresenta três conceitos valência, expectativa e força. Valência orienta afetivamente a direção de resultados particulares. Expectativa, o nível em que o indivíduo confia, ou aguarda que seus objetivos sejam alcançados. Força é a percepção da relação de desempenho possui um conceito semelhante ao conceito de energia para a ação (JUNIOR, 2014).

#### 2.1.1.5 Teoria X e Y de Mcgregor

Segundo Mcgregor (1960), apud Scalioni (2010), a teoria de Mcgregor teve sua abordagem principal na percepção líderes, gestores e administradores, em

relação ao comportamento pessoal no ambiente de trabalho que resultou na sua Teoria denominada de X e Y. Esta Teoria surgida no final da década de sessenta, agrega a motivação é a liderança e leva em consideração a visão dos gestores em relação aos liderados, conforme a Figura 5.

Figura 5 - Teoria X e Y de Mcgregor

<b>Teoria X</b>	<b>Teoria Y</b>
Um indivíduo comum, em situações comuns, evitará sempre que possível o trabalho.	O indivíduo comum não só aceita a responsabilidade do trabalho, como também as procura.
Alguns indivíduos só trabalham sob forte pressão.	O controle externo e a ameaça não são meios adequados de se obter trabalho.
Precisam ser forçados, controlados para que se esforcem em cumprir os objetivos.	O dispêndio de esforço no trabalho é algo natural.
É preguiçoso e prefere ser dirigido, evita as responsabilidades, tem ambições e, acima de tudo, deseja sua própria segurança.	São criativos e inventivos, buscam sempre a solução para os problemas da empresa;
O indivíduo é motivado pelo menor esforço, demandando um acompanhamento por parte do líder	São pessoas motivadas pelo máximo esforço, demandando uma participação maior nas decisões e negociações inerentes ao seu trabalho.
São ameaçados com punições severas para que se esforcem em cumprir os objetivos estabelecidos pela organização.	O atingimento dos objetivos da organização está ligado às recompensas associadas e não ao controle rígido e às punições.
O homem comum busca, basicamente, segurança.	Os indivíduos são criativos e inventivos, buscam sempre a solução para os problemas da empresa.

Fonte: Blog tabelas para concurso (2013).

Teoria X e Y de Mcgregor, apresenta dois paradigmas opostos na Teoria X o trabalho é desagradável para a grande maioria dos indivíduos, a pessoa é motivada pelo esforço mínimo o que determina uma supervisão mais próxima e constante do líder exige que a empresa foque no desenvolvimento de processos que levem os trabalhadores a produzirem. Na Teoria Y os indivíduos são motivados pelo esforço máximo o que determina que a supervisão menos intensa ou não tão necessária, às condições de trabalho são favoráveis demandando uma participação maior nas decisões da empresa (JUNIOR, 2014).

#### 2.1.1.6 Teoria das Necessidades sociais adquiridas de David McClelland

Segundo Pontes e Medeiros (2018), a Teoria das Necessidades Adquiridas

de McClelland, identificou três necessidades básicas contraídas e estendidas pela população, sendo atribuídas em necessidades de realização, poder e afiliação. Essa teoria indica que as pessoas sofrem influências em momentos diferentes por uma dessas necessidades e que isso interfere no seu comportamento que varia de acordo com a situação, conforme a Figura 6.

Figura 6 - Teoria das Necessidades sociais adquiridas de McClelland

<b>TIPO DE NECESSIDADE</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DA PESSOA</b>
<b>REALIZAÇÃO</b>	É a vontade de atingir objetivos e de se superar cada vez mais.	Necessidade de definir e alcançar objetivos desafiadores, corre riscos calculados, gosta de receber feedback regularmente sobre os progressos e realizações, frequentemente gosta de trabalhar sozinha.
<b>AFILIAÇÃO</b>	É o desejo de estabelecer relações pessoais e de amizade.	Quer pertencer ao grupo, tende a evitar decisões impopulares, prefere a colaboração à competição e escolhem amigos ao invés de especialistas para trabalharem consigo.
<b>PODER</b>	Vontade de controlar, influenciar e ser responsável por outras pessoas.	Quer controlar e influências outras pessoas, gosta de ganhar as argumentações, competitiva, busca status e reconhecimento.

Fonte: Fonseca (2016).

A necessidade de realização faz alusão a o desejo de ser melhor, de ter destaque em meio a outras pessoas para alcançar um objetivo, lutar pelo sucesso e superar os outros concorrentes. O indivíduo com esse estilo de necessidade, gosta de atividades desafiadoras e difíceis, que exige alto nível de dedicação e empenho para obter êxito (ROBBINS, 2013 apud MORAIS, 2018).

Necessidade de afiliação vem da necessidade de afeto, e da vontade de possuir relacionamentos interpessoais e de se inserir em determinados grupos, são indivíduos que buscam fazer amizades e cooperação. Tem como característica, os indivíduos dessa necessidade a colaboração a competição e de trabalharem em equipe para alcançar os objetivos (McCLELLAND, 1997 apud FERREIRA et al, 2006).

A necessidade de poder e a vontade de controlar influenciar e impactar

indivíduos, dando importância às instalações e comportamentos utilizando, do poder do institucional ou do carisma do poder pessoal. Tem como objetivo ser responsável pelos outros e de influenciar a maneira de se comportar dos indivíduos, o motivo do poder envolve uma orientação ao prestígio e produção de impacto nos comportamentos ou emoções de outros indivíduos (MCCLELLAND, 1967 apud FEIJÓ, LUNKES e ROSA, 2015).

Segundo Ferreira et al, (2006), a teoria de McClelland, contribui para entendermos a importância de se ajustar a pessoa ao trabalho. Em alguns casos as organizações desperdiçam seus talentos, os profissionais competentes acabam realizando tarefas que não exploram suas virtudes e suas habilidades, acabam inserindo a pessoa num local onde ela não vai conseguir demonstrar o seu melhor. Esta situação traz consequências negativas, que poderiam ser amenizadas com uma análise mais detalhada do perfil de necessidades do profissional com as características e atividades do cargo.

#### 2.1.1.7 Condicionamento das organizações

Gregolin, Patzlaff e Patzlaff (2011) afirmam que, uma variedade de fatores desempenham influências sobre as ações de uma pessoa, os fatores motivacionais são modificados através de estímulos, resultando em diferentes comportamentos em um grupo de pessoas, a organização estabelece o condicionamento para proceder com os funcionários, visando oferecer o suporte necessário para o suprimento das necessidades dos colaboradores.

A manipulação dos fatores motivacionais, pode ser considerada uma construção capaz de proporcionar melhorias significativas às organizações, através desse estímulo o desenvolvimento pessoal reduz a ineficiência dos trabalhadores, dessa forma, agrega valor e considera as pessoas que compõem uma equipe de trabalho, dessa forma a equipe encontra o estímulo para superar os desafios diários, o crescimento empresarial coletivo e individual do trabalhador se torna uma consequência lógica (GREGOLIN, PATZLAFF e PATZLAFF, 2011).

O condicionamento operante de Skinner ressalta que o seu foco principal não é unicamente a resposta a um estímulo, e sim a perspectiva das consequências de resposta, ou até mesmo a perspectiva de extinção de respostas, descartando as motivações intrínsecas para a realização das ações, sendo as motivações

extrínsecas observáveis, pois podem afetar os resultados e as suas ações (SKINNER, 2003 apud FERREIRA e SANTOS, 2018).

Conforme Nascimento et al. (2013), o condicionamento do comportamento, conforme Skinner, acontece através de um reforço, que poder ter representação por qualquer estímulo, cuja a presença ou afastamento, a pessoa pode ser reeducada por meio de um reforço negativo, caso um indivíduo apresente um comportamento que não seja de acordo com as ideias da organização, por meio de um estímulo nocivo ou mesmo a falta de recompensa, é possível condicioná-lo a evitar a repetição da atitude, e quando tenta estimular a repetição de um comportamento torna-se um reforço positivo.

O Reforço segundo Skinner, o instrumento utilizado para ampliar a perspectiva de ocorrência de uma ação. Que pode ser empregado como o reforço positivo e o reforço negativo. O reforço positivo é exibido a uma pessoa como forma de recompensa, uma ação que desejamos que volte acontecer. Já o reforço negativo é exibido a uma pessoa como uma forma de punição para que ela possa apresentar respostas que desejamos (FERREIRA e SANTOS 2018).

A abordagem skinneriana tem um conceito simples e seu pensamento fundamental, que o comportamento humano pode ser controlado por suas consequências. Skinner acreditava que tanto um animal quanto um homem poderiam ser treinados para apresentar qualquer comportamento, e o tipo de resposta ambiental e o reforço é quem iria determinar (ANGELO, 2011).

Conforme Sousa (2014), no momento em que o trabalhador tem a compreensão dos objetivos da empresa, assim irá compreender o percurso que a empresa quer que ele atravesse. Diante desse processo ocorre um sistema unificado entre a organização e o funcionário. Para que esse sistema funcione de maneira positiva, é preciso abrir canais de comunicação, informar qualificar e capacitar.

## 2.2. ESTRESSE

Segundo Barros, Funke e Lourenço (2016), o estresse é ocasionado no organismo por uma reação diante das pressões. Pode ser um caso preciso ou uma situação cotidiana que se repete e induz a produzir hormônios, e como se o corpo estivesse se preparando para lutar numa guerra. Se for contínuo e intenso, pode

gerar emoções e sensações negativas como indignação, frustração, preocupação, medo, irritação e desconforto.

O estresse pode ser visto como um defensor da estrutura nas dificuldades e desafios. Ele ajuda o indivíduo na sobrevivência e na superação das dificuldades. Se o estresse ocorre por um período extenso altera toda a funcionalidade do organismo, a uma liberação contínua de substâncias químicas, que afetam o sistema imunológico, endócrino e nervoso. Isso com o tempo provocam o enfraquecimento físico e psicológico, causando uma exaustão. Se a pessoa não consegue identificar esse estágio pode desenvolver uma série de transtornos e de doenças (BARROS, FUNKE e LOURENÇO, 2016).

O estudo do estresse tem seu domínio pela perspectiva clínica, é um fenômeno psicofisiológico devido à percepção do indivíduo a desajustamentos as ações do ambiente e a habilidade de resposta da pessoa. O estresse tem consequências comportamentais, fisiológicas e psicológicas que são medidas pela percepção, que é suscetível na pessoa no ambiente, as operações dirigem as estratégias pessoais de enfrentamento (REIS, FERNANDES e GOMES, 2010).

Pereira e Zille (2010) afirmam que, o estresse pode ser avaliado, como um obstáculo que pode interceptar e distorcer o fluxo de energia, podendo gerar, uma ruptura do equilíbrio individual. Os dias atuais nos dão uma rotina acelerada, principalmente nas grandes cidades, essa rotina acelerada interfere no equilíbrio considerado fundamental para a saúde dos indivíduos.

A vivência no trabalho das pessoas, muito importante para desenvolver e organizar a todos num contexto geral. O estresse no ambiente de trabalho se tornou um problema preocupante e significativo, as instituições cada vez mais tem se preocupado com o bem estar e a saúde de seus funcionários, o estresse não é um fenômeno dos tempos modernos, é um mecanismo de defesa do indivíduo, quando sofre uma ameaça (CUNHA et al, 2016).

### **2.2.1 Estresse ocupacional**

Segundo Prado (2015), o estresse ocupacional está associado ao contexto de trabalho e pode desenvolver sofrimento psíquico e também ocasionar transtornos psicológicos. A partir disso, foram desenvolvidas estratégias que visam melhorias e assim, proporcionar um ambiente saudável de trabalho. A estrutura organizacional

pode proporcionar uma estrutura adequada de acordo com as necessidades do colaborador.

Fatores da carga de trabalho como condições precárias da organização, baixa valorização e remuneração, desempenho entre tarefas prescritas e realizadas, falta de recursos e problemas de infraestrutura são fatores que podem ocasionar estresse ocupacional, desenvolver sofrimento ao trabalhador e baixa produtividade do trabalhador (PRADO, 2015).

O estresse ocupacional ocorre a partir de atividades que são desenvolvidas no ambiente de trabalho. A satisfação pelo trabalho laboral possibilita o crescimento, mudança, reconhecimento social, independência e atribuição de significados a sua existência. Entretanto, a vivência de constantes mudanças impostas as pessoas podem alterar a saúde mental do trabalhador e podem causar sintomas como insegurança, insatisfação, desinteresse e irritação (BEZERRA, SILVA e RAMOS, 2012).

Conforme Versa et al (2012), o desenvolvimento de atividades laborais, podem ser reconhecidos como fatores que interferem para o surgimento do estresse no ambiente de trabalho e que podem comprometer a saúde e causar sintomas fisiológicos, psicológicos e sociais. Esses sintomas podem causar sofrimento em situações relacionadas às exigências inadequadas da organização.

As avaliações sobre estresse ocupacional parecem concentrar no sentido de adaptação, na relação entre o trabalhador e o ambiente de trabalho, sendo o estresse a decorrência de uma condição de inquietude. O estresse pode ser envolvido por um estímulo externo produzido a partir das situações de trabalho, nas quais geram fatores que afetam o bem estar do trabalhador (CANOVA e PORTO 2010).

Zanelli e Kanam (2018) afirmam que, casos de estresse no ambiente de trabalho, para muitos episódios são identificados como condições desencadeadores da depressão, demonstrada na perda de empenho e prazer, no isolamento social e familiar, na insegurança, desmotivação e apatia. Quando agravada, manifesta alterações de memória, sonolência, problemas de concentração e falta de ânimo, as implicações para o convívio e produtividades pessoal e organizacional são afetadas.

Há associação entre o trabalho e o estresse. Em um período prolongado, o estresse que é ocasionado pelo trabalho pode-se manifestar de forma crônica, desencadeando a chamada Síndrome de *Burnout*, a qual se manifesta em resposta

às situações estressantes relacionadas ao contexto de trabalho (ZANELLI e KANAN, 2018).

#### 2.2.1.1 Síndrome de Burnout

Conforme Teodoro (2012), a síndrome de *Burnout* no Brasil, teve sua primeira publicação em 1987, pela Revista Brasileira de Medicina, com isso nos anos de 1990, surgiram às teses iniciais sobre a síndrome. Em 1996 inserida pela Regulamentação da Previdência Social como uma doença profissional relacionada ao trabalho. A síndrome de *Burnout* é ocasionada quando a relação entre funcionário e sua atividade laboral perde sentido, o trabalhador chega no seu limite físico e mental.

O termo *Burnout* é uma palavra inglesa composta por *Burn* que significa queima e *Out* que significa exterior, indicando que o indivíduo com essa síndrome sofre fisicamente e emocionalmente, podendo proporcionar um comportamento agressivo e irritado. A expressão em inglês significa aquilo que deixou de funcionar por completa falta de energia, por ter sua energia totalmente esgotada (THEODORO, 2012).

Cunha Sousa e Melo (2012) afirmam que, a síndrome de *Burnout* é conhecida também como síndrome do esgotamento profissional, pode ser identificada através de manifestações físicas e psíquicas, ocasionadas por prolongados momentos estressantes relacionados ao ambiente de trabalho. O trabalhador manifesta dificuldade de desempenhar a sua atividade laboral, pois apresenta sintomas como exaustão emocional, despersonalização e baixa realização no trabalho.

Conforme Poletto et al (2016), a síndrome de *Burnout* se manifesta em indivíduos expostos a tensão e ao estresse intenso, em consequência das demandas excessivas e as capacidades do trabalhador em executar essas demandas. Apresentando sintomas como baixa motivação, esgotamento emocional, físico e psíquico, atitudes negativas como indiferença, distanciamento e posteriormente os sentimentos de culpa.

### 2.1.1.2 Desmotivação no trabalho

Conforme Tavares (2002), a desmotivação pode ser considerada um comportamento anormal, que estabelece um destaque exagerado de atuações frequentemente das características dos indivíduos. Esses comportamentos são relacionados devido a frustração e insatisfação das necessidades das pessoas e podem comprometer a produtividade e a eficácia do trabalhador.

Fernandes (2009) afirma que um funcionário bem preparado e treinado para exercer a sua atividade laboral, por si só não é certeza de um bom desempenho, quando desmotivado não tem o desempenho satisfatório, pois perde a vontade de realizar a suas tarefas, isso provoca uma relação negativa entre a organização e o colaborador, podendo gerar um ambiente de trabalho conturbado.

A desmotivação nas organizações pode ocorrer quando não há a busca das estratégias visando atender as necessidades de seus funcionários e se tornam obsoletas por não conseguirem identificar as necessidades e os desejos básicos de seus funcionários, que são de fundamental importância para o empenho dos colaboradores (VASCONCELOS, ESTENDER e BARBOSA, 2015).

Segundo Barboza (2010), a organização deve valorizar o trabalhador para alcançar o sucesso e ter os seus colaboradores comprometidos e engajados com as metas da empresa, isso é um grande desafio requer que a empresa esteja em constante atualização, manter os funcionários sempre qualificados aos desafios. Cabe a organização a todo instante desafiar para que não caiam na mesma rotina, podendo gerar a desmotivação.

A primeira atitude para manter uma equipe motivada é não desmotivá-la, é natural no indivíduo dar mais importância à acontecimentos negativos do que à positivos. a liderança pode gerar motivação e o comprometimento para a atividade laboral, eliminando os fatores de desmotivação, podendo trazer melhores resultados e muito mais eficiência, do que criar ações de motivação (BARBOSA, 2010).

De acordo com Giacomelli, Borges e Santos (2012), as organizações têm se preocupado cada vez mais em proporcionar um ambiente de trabalho saudável e produtivo, porém, existem muitas dificuldades que impedem este acontecimento, uma delas é a desmotivação. Diversos estudos exploram as condições motivadoras de trabalho, mas não muitos, a respeito da desmotivação, sendo esta, um malefício, tanto para as empresas quanto para os funcionários.



### 3 METODOLOGIA

A metodologia deve explicar o formato que foi utilizado na pesquisa do problema proposto e Procura definir que métodos são mais confiáveis, quais possibilitam eliminar mais facilmente os equívocos e principalmente quais proporcionam melhores condições de análise. O método é verdadeiramente uma percepção de adquirir, um artifício útil na fronteira do conhecimento (KÖCHE, 2011).

Método é o aglomerado das atividades sistemáticas e racionais que, com maior garantia e contenção, permite conseguir o propósito de gerar informações válidas e verdadeiras, delineando a direção a ser seguida, detectando equívocos e ajudando as decisões do cientista. O uso de métodos científicos não é, portanto, da competência específica da ciência, mas não há ciência sem uso de métodos científicos (MARCONI e LAKATOS, 2017).

No presente estudo, optou-se por utilizar, um questionário eletrônico elaborado no *Google forms*, o questionário foi baseado na pesquisa de mestrado da universidade de Pernambuco de (SOARES, 2003).

Foi utilizada primeiramente uma metodologia de pesquisa bibliográfica, mediante diversas fontes, entre elas livros periódicos científicos, teses e dissertações, tendo como objetivo, o entendimento dos fatores de motivação e de estresse ocasionados pelo ambiente de trabalho, em sequencia o método estatístico e o método comparativo, para a análise do questionário.

De acordo com Gil (2019), o método estatístico é baseado no emprego da proposição estatística da probabilidade e estabelece enorme assistência para a investigação em ciências sociais. Há que se analisar, entretanto, que os esclarecimentos obtidos mediante o emprego do método estatístico não podem ser rotulados definitivamente corretos, mas possivelmente corretos.

O método comparativo decorre pela averiguação de pessoas, categorias, acontecimentos ou ocorrências, com observadas a destacar as diferenças e as semelhanças entre eles. Seu extenso emprego nas ciências sociais necessita do caso de autorizar o estudo comparativo de amplos grupamentos igualitários, afastados pelo ambiente e pelo período. Assim é que podem ser concretizadas as pesquisas confrontando diferentes costumes ou princípios (GIL, 2019).

### 3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA

Segundo Gil (2019), o delineamento de pesquisa pode ser compreendido exclusivamente como um projeto geral da investigação, não é algo que se concretiza com uma simples sugestão de investigação, pois promove à análise crítica dos elementos necessários para dar retorno significativo ao problema sugerido. Só acontece posteriormente a consecução de seu extremo teórico, que sugere a nítida formulação do problema e definição dos objetivos.

No delineamento de pesquisa, a primeira atividade é a definição clara e precisa do tema que será analisado. Definir um tema é delimitar, incluso à um campo de pesquisa, ao assunto que se deseja investigar. Temas bem definidos facilitam o levantamento (BRASKI, FRANCO E LIMA JR, 2010).

O delineamento da pesquisa em evidência é a análise dos fatores de motivação e de estresse no ambiente laboral dos trabalhadores do município de Caxias do sul. Será aplicado um questionário direcionado a duzentos trabalhadores de Caxias do Sul. Através do referencial teórico foi dado o embasamento para a escolha das variáveis que podem influenciar na motivação e no estresse no ambiente de trabalho, através delas foram realizadas as informações para elaboração do teste da pesquisa.

No presente estudo, optou-se por utilizar, um questionário eletrônico elaborado no *Google forms*, o questionário foi baseado na pesquisa de mestrado da universidade de Pernambuco (SOARES, 2003). Foi utilizada uma metodologia de pesquisa quantitativa de caráter descritivo.

Uma metodologia de pesquisa quantitativa de caráter descritivo. Conforme Marconi e Lakatos (2017), os estudos quantitativos descritivos têm como função primordial a perfeita definição de certas características quantitativas de toda uma população, organização ou outras coletividades específicas. Geralmente, incluem amplo indicador de variáveis e empregam métodos de amostragem para que proporcionem caráter representativo. Quando examinam aspectos qualitativos como posições e opiniões, aplicam escalas que permitem a quantificação.

A escala que será utilizada para o levantamento dos dados, é a escala de Likert, que Incide em aceitar um construto e forma um agregado de afirmativas relacionadas à sua explicação, para as quais os participantes emitiram seu grau de concordância. Nesta escala os participantes se posicionam de acordo com uma

medida de concordância atribuída ao item e de acordo com esta afirmação, se infere a medida (JÚNIOR e COSTA, 2014).

### 3.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO

A seleção dos participantes será feita de forma aleatória, será realizada uma amostragem probabilística, ou seja, foram escolhidas as pessoas disponíveis em relação ao tema e que aceitassem participar da pesquisa. O questionário tem a intenção de atingir duzentos respondentes, para fins de análise de dados e compreensão e relevância do estudo, os participantes da amostra são pessoas que trabalham na cidade de Caxias do Sul.

A amostragem probabilística se baseia na seleção aleatória dos investigados, denotando o imprevisível que a escolha se faz de maneira que cada participante da amostra apresente a mesma probabilidade de ser sugerido. Essa maneira aceita o emprego de tratamento estatístico, que permite compensar equívocos amostrais e diferentes perspectivas relevantes para a representatividade e significância da amostra (MARCONI e LAKATOS, 2017).

### 3.3 PROCESSO DE COLETA DE DADOS

Segundo Marconi e Lakatos (2017), as técnicas utilizadas para a escolha da amostra e coleta de informações são duramente adequadas do ponto de vista metodológico, o que dá à análise ampla credibilidade. Os indicadores confirmam ou refutam as hipóteses levantadas, deixando que, a cada etapa, se siga o raciocínio que leva às conclusões do trabalho.

Diante do que foi exposto, o Quadro 2 apresenta as variáveis utilizadas para a aplicação da pesquisa e posterior análise dos resultados.

Quadro 2 - Composição do questionário

<b>Variáveis</b>	<b>Questões</b>
Realização no trabalho	1- 7- 13- 19- 25
Reconhecimento no trabalho	2- 8- 14- 20- 26
Condições de trabalho	3- 9- 15- 21- 27
Remuneração e benefícios	4- 10- 16- 22- 28
Comunicação	5- 11- 17- 23- 29
Liderança	6- 12- 18- 24- 30

Fonte: elaborado pelo autor (2020).

A seguir serão descritas as variáveis do Quadro 2.

- a) **realização no trabalho:** surge através da satisfação das necessidades do trabalhador;
- b) **reconhecimento no trabalho:** acontece pelo sentimento de valorização do indivíduo ao exercer sua atividade;
- c) **condições de trabalho:** envolvem as questões de bem-estar, saúde e segurança no ambiente de trabalho;
- d) **remuneração e benefícios:** se tratam de recompensas trabalhistas que servem de estímulo para o desempenho da atividade;
- e) **comunicação:** é essencial nas empresas, e um instrumento para os funcionários se engajarem à atingir os objetivos da organização;
- f) **liderança:** tem papel fundamental na construção de uma equipe, e deve dar suporte e motivar seus liderados;

Segundo Gil (2019), depois de composto o questionário, porém antes de aplica-lo em definitivo, necessitará cair por uma avaliação preliminar. A intenção dessa avaliação, geralmente nomeada como pré-teste, é demonstrar prováveis equívocos na composição do questionário, tais como: o entendimento das ações, dúvida na escrita, desnecessidade das questões, compulsões ao participante, esgotamento etc.

Na avaliação do pré-teste a pesquisa obteve vinte e um respondentes, ambos alegaram que não tiveram dificuldades para responder o questionário. A seguir o Quadro 3, com a sequência das etapas da pesquisa.

Quadro 3 - Etapas da pesquisa

<b>Avaliação</b>	<b>Período</b>	<b>Número de participantes</b>
Pré-teste	de 02/09 á 10/09	21
Teste	de 02/09 á 21/09	240

Fonte: elaborado pelo autor (2020).

Com a aprovação do pré-teste, foi aproveitado os vinte e um participantes e o questionário não foi alterado, passando a ser definitivo já que o mesmo já estava o mais compactado possível, a fim de não prejudicar os objetivos da pesquisa, o teste alcançou o seu objetivo de duzentos participantes atingindo o total de duzentos e quarenta, trabalhadores.

### 3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

A pesquisa deve ser analisada em partes, fazendo a previsão do tempo necessário para acontecer de uma etapa para a outra. Não esquecer que, se definidas partes podem ser efetuadas respectivamente, pelos diversos membros do conjunto, existem outras que dependem das antecedentes, como é o acontecimento da interpretação e análise, que a verificação depende da tabulação e codificação, só possíveis depois de colhidos os dados (MARCONI e LAKATOS, 2017).

De acordo com Gil (2019), as informações obtidas, que tenham significado, necessitam acontecer pelo método de pesquisa e interpretação. Devem ser tabulados, resumidos, elaborados e exibidos em tabelas, gráficos ou diagramas. Uma das formas de se proceder à análise incide na conferência das informações obtidas na análise com outras informações, que podem ser de arquivo ou alcançadas em análises realizadas anteriormente.

A interpretação também pode ser feita mediante a observação informações obtidas à lucidez de uma hipótese. A análise se finaliza com a composição do documento, que o relatório que explica e aborda a maneira como a pesquisa foi planejada, como seu plano foi realizado, como as informações foram obtidas e como foram analisadas e interpretadas (GIL, 2019).



#### 4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS

A seguir serão analisados os resultados da pesquisa, apresentando os resultados da análise dos dados coletados através do instrumento de pesquisa, neste ponto serão apresentados os resultados relativos ao perfil dos pesquisados.

##### Questão 1 – Gênero

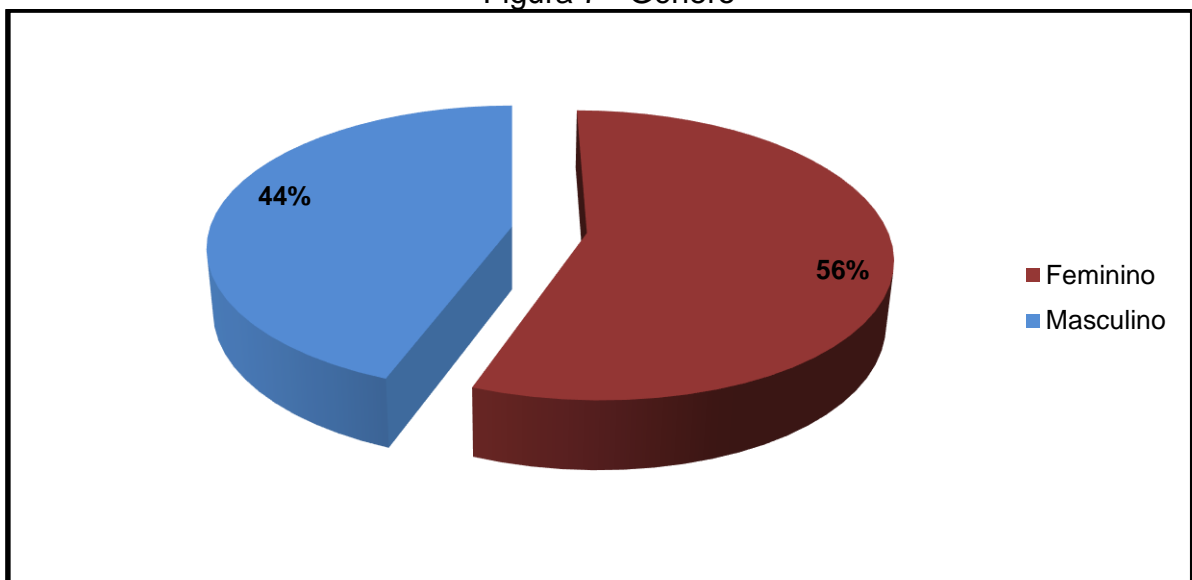
Analisando os dados obtidos, na Tabela 1 e na Figura 7, a maior participação é dos trabalhadores do gênero feminino, com uma vantagem de 6%, alcançado 56% feminino e 44% masculino.

Tabela 1 - Gênero

Alternativas	Frequência	Percentual
Feminino	134	56%
Masculino	106	44%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Figura 7 - Gênero



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

##### Questão 2 - Idade

Conforme apresentado na Tabela 2 e na Figura 8, as alternativas com maior participação obtiveram os percentuais aproximados, com o maior percentual dos

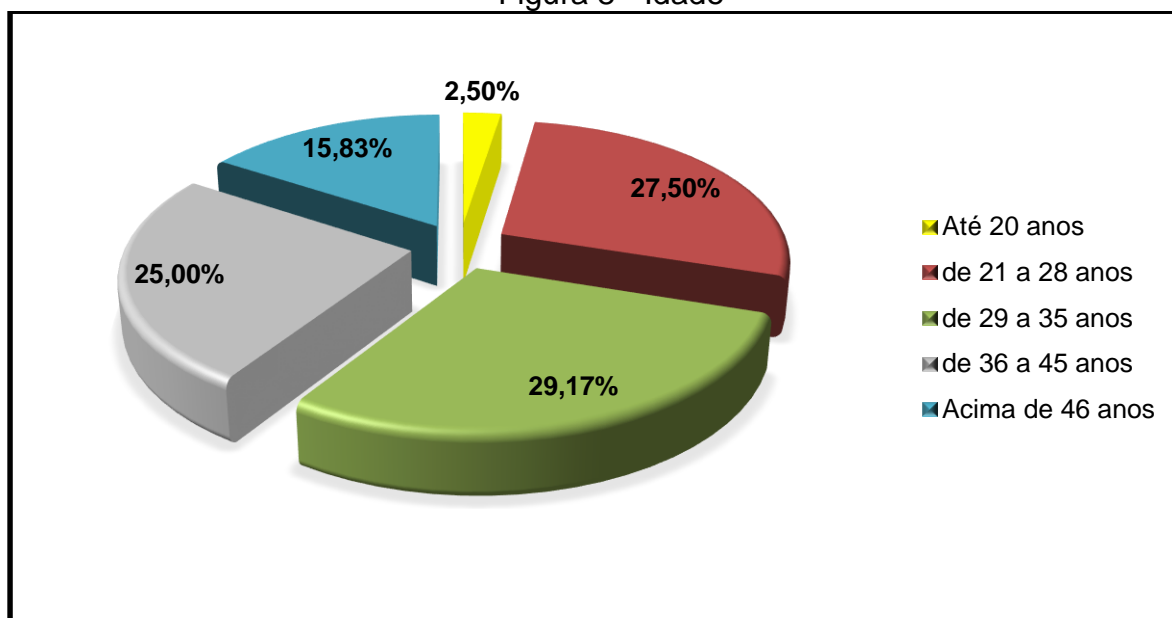
trabalhadores na faixa etária de 29 a 35 anos alcançando 29,17%, a faixa etária de 21 a 28 anos com o percentual de 27,50%, a faixa etária de 36 a 45 anos alcançando 25%. Na sequência faixa etária acima de 46 anos atingindo a 15,83% e a menor participação com jovens de até 20 anos com o percentual de 2,5%.

Tabela 2 - idade

Alternativas	Frequência	Percentual
Até 20 anos	6	2,50%
de 21 a 28 anos	66	27,50%
de 29 a 35 anos	70	29,17%
de 36 a 45 anos	60	25,00%
Acima de 46 anos	38	15,83%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Figura 8 - Idade



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

### Questão 3 – Estado civil

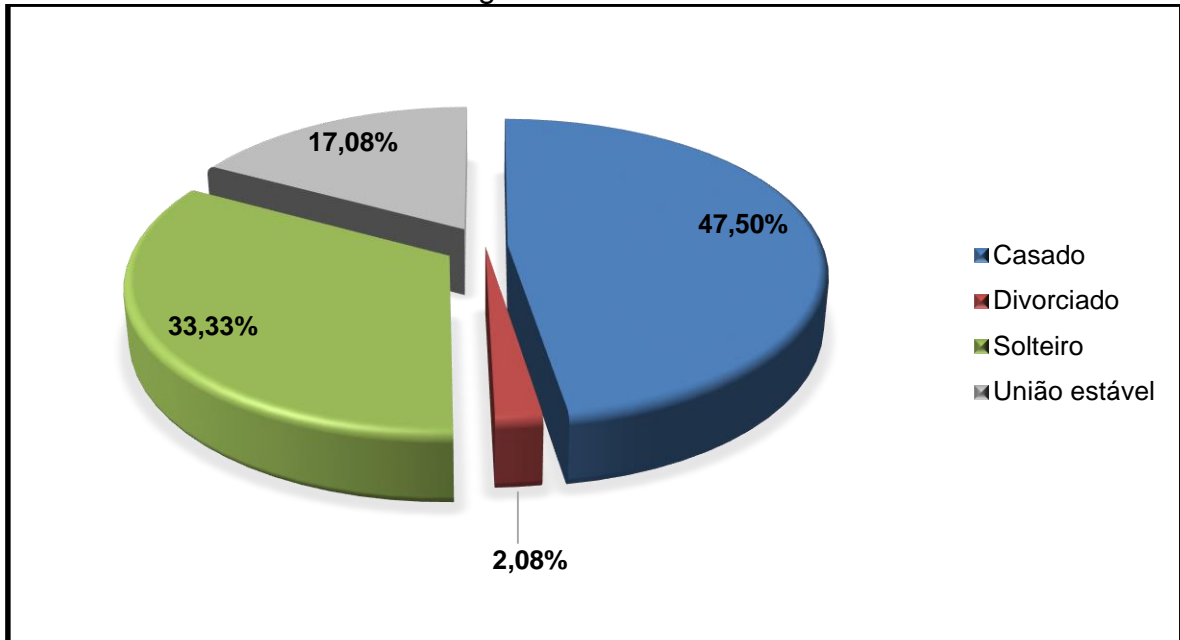
Tabela 3 - Estado civil

Alternativas	Frequência	Percentual
Casado	114	47,50%
Divorciado	5	2,08%
Solteiro	80	33,34%
União estável	41	17,08%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Analisando os dados obtidos, na Tabela 3 e na Figura 9, a predominância é dos casados com 47,50%, seguindo os solteiros com 33,34%, união estável alcançando 17,08%, os divorciados com o percentual 2,08%.

Figura 9 – Estado civil



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

#### Questão 4 – Escolaridade

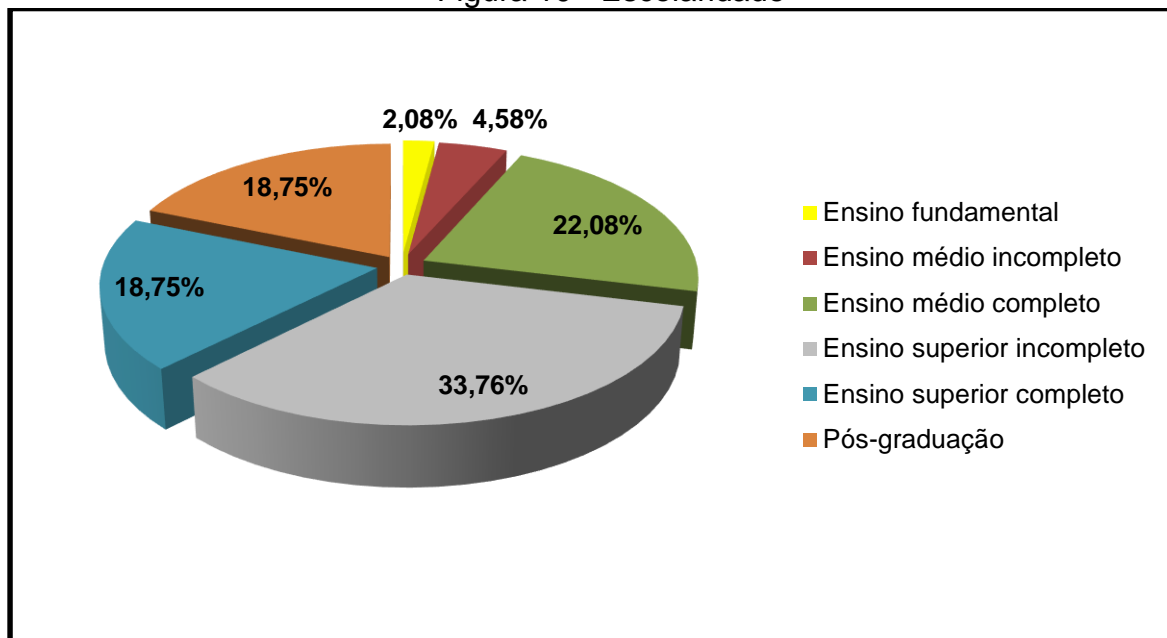
Tabela 4 - Escolaridade

Alternativas	Frequência	Percentual
Ensino fundamental	5	2,08%
Ensino médio incompleto	11	4,58%
Ensino médio completo	53	22,08%
Ensino superior incompleto	81	33,76%
Ensino superior completo	45	18,75%
Pós-graduação	45	18,75%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Conforme os dados apresentados na Tabela 4 e na Figura 10, o maior percentual são de indivíduos do ensino superior incompleto alcançando 33,76%, na sequência ensino médio completo com 22,08%, após um empate do ensino superior completo com a pós-graduação ambos com o percentual de 18,75%, os menores percentuais ficaram para o ensino médio incompleto com 4,58% e ensino fundamental alcançando 2,08%.

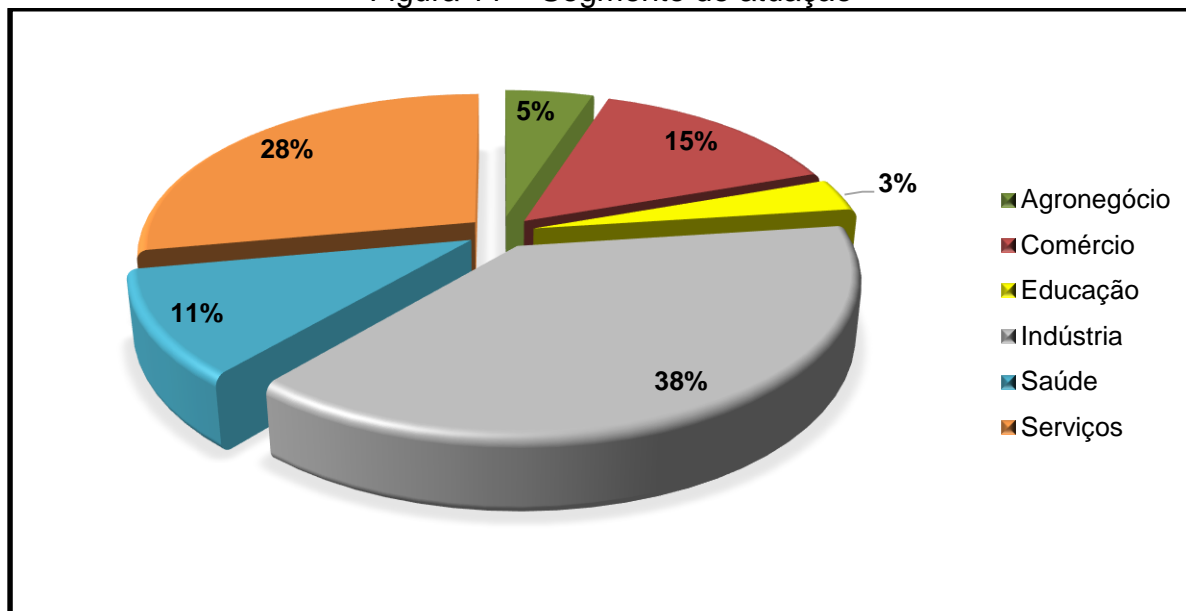
Figura 10 - Escolaridade



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

### Questão 5 – Segmento de atuação

Figura 11 – Segmento de atuação



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Analisando os dados obtidos na Figura 11 e na Tabela 5, o segmento de atuação predominante é a indústria com 38%, seguindo os serviços alcançando 28%, comércio com 15%, saúde com 11%, as menores participações ficaram com o agronegócio alcançando 5% e a educação com o percentual de 3%.

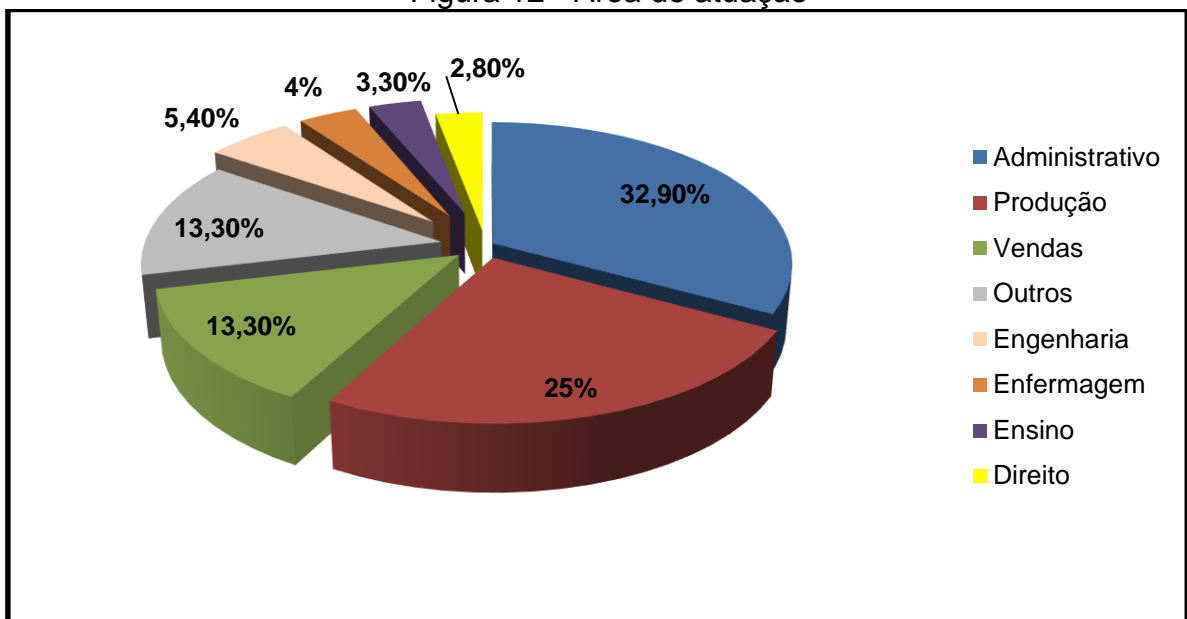
Tabela 5 – Segmento de atuação

Alternativas	Frequência	Percentual
Agronegócio	12	5,00%
Comércio	35	15,00%
Educação	8	3,00%
Indústria	92	38,00%
Saúde	26	11,00%
Serviços	67	28,00%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

### Questão 6 – Área de atuação

Figura 12 - Área de atuação



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Tabela 6 – Área de atuação

Alternativas	Frequência	Percentual
Administrativo	79	32,90%
Produção	60	25,00%
Vendas	32	13,30%
Outros	32	13,30%
Engenharia	13	5,40%
Enfermagem	9	4,00%
Ensino	8	3,30%
Direito	7	2,80%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Conforme os dados apresentados na Figura 12 e na Tabela 6, a área de atuação predominante é o administrativo com o percentual de 32,90%, seguindo

produção com 25%, na sequência um empate entre vendas e outras atuações ambas com 13,30%, engenharia alcançando 5,40%, enfermagem com 4%, ensino com 3,30% e o direito com o percentual de 2,80%.

### Questão 7 – Renda mensal líquida

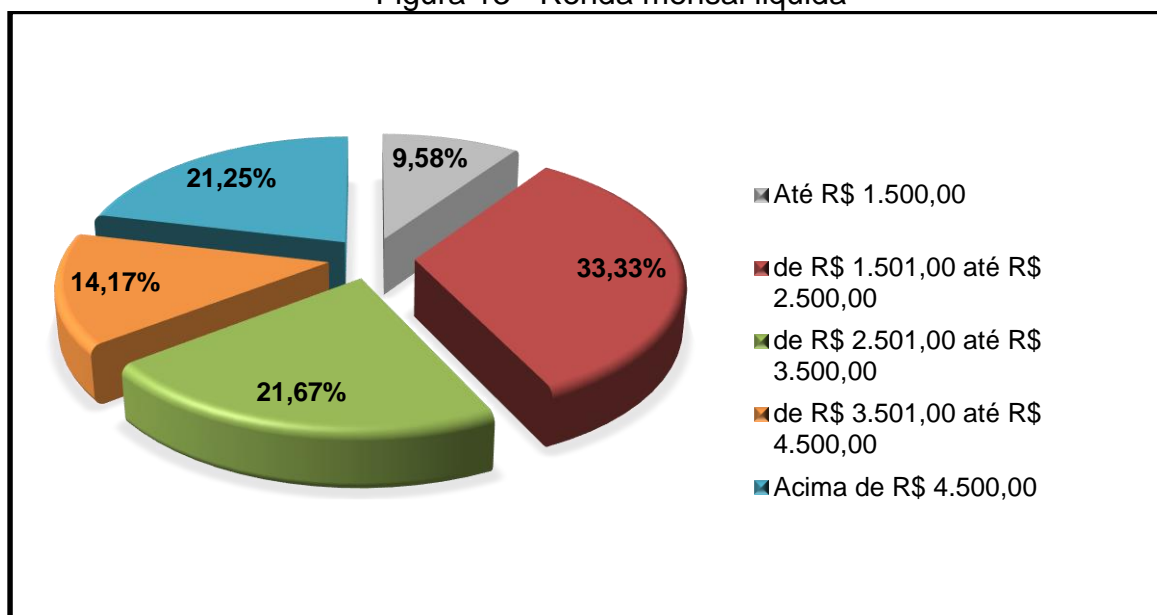
Analisando os dados obtidos na Tabela 7 e na Figura 13, o maior percentual ficou com os trabalhadores com a renda de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00, com o percentual de 33,33%, seguindo a renda de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00, com 21,67%, a renda acima de R\$ 4.500,00 com 21,25%, a renda de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00, com 14,17% e a menor renda que é até R\$ 1.500,00, ficou por último alcançado 9,58%.

Tabela 7 - Renda mensal líquida

Alternativas	Frequência	Percentual
Até R\$ 1.500,00	23	9,58%
de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00	80	33,33%
de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00	52	21,67%
de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00	34	14,17%
Acima de R\$ 4.500,00	51	21,25%
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

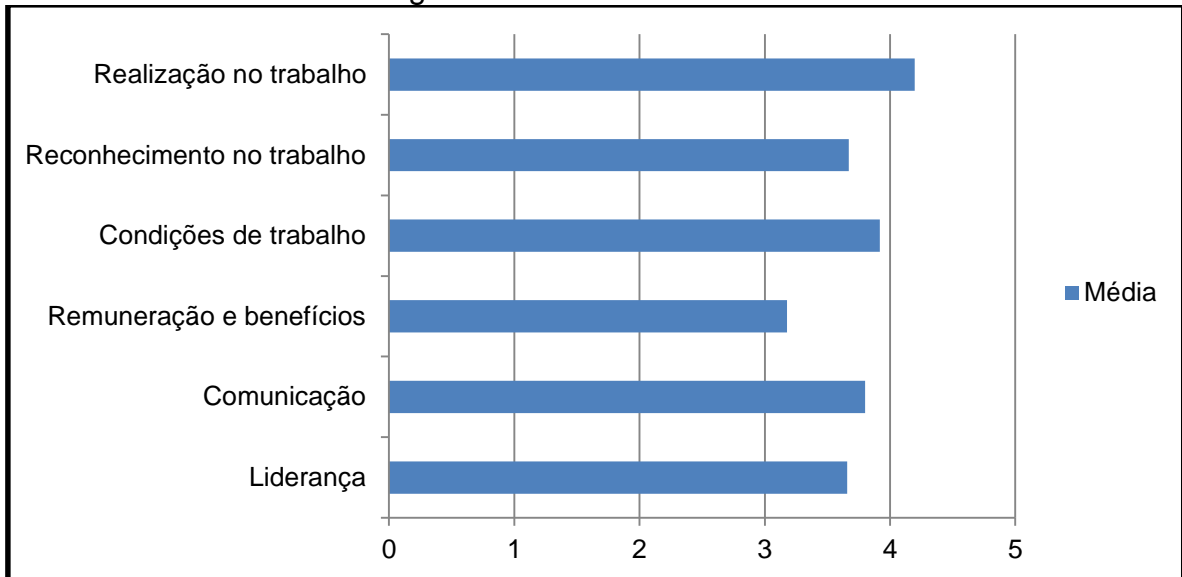
Figura 13 - Renda mensal líquida



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

A seguir, o instrumento de pesquisa foi composto por seis variáveis, sendo realizadas cinco perguntas de forma aleatória, a cada variável, à escala de medida utilizada foi a de *Likert* de cinco pontos, cuja gradação variava entre os extremos: (1) Discordo totalmente e (5) Concordo totalmente, as análises foram realizadas com o auxílio do *software SPSS*.

Figura 14 – Média das variáveis



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Tabela 8 – Análise descritiva

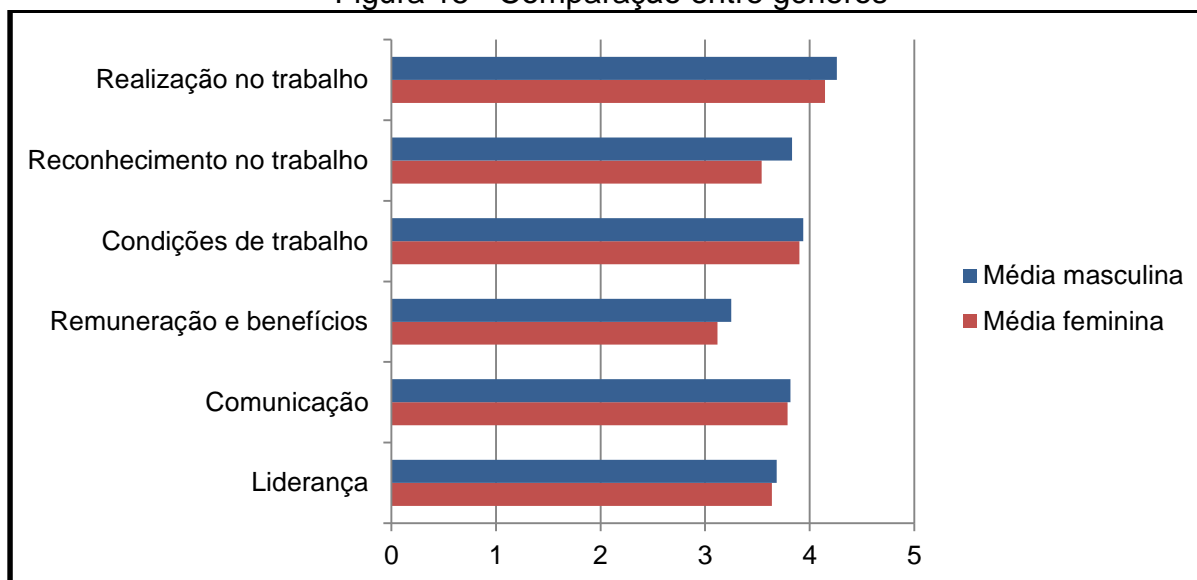
Variáveis	Média	Desvio padrão
Realização no trabalho	4,1975	0,62567
Reconhecimento no trabalho	3,6692	0,83604
Condições de trabalho	3,9192	0,57125
Remuneração e benefícios	3,1767	0,54069
Comunicação	3,8008	0,75534
Liderança	3,6583	0,95239

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Analisando os dados obtidos na Figura 14 e na Tabela 8, a realização no trabalho foi item que foi mais bem avaliado pelos respondentes, desta forma é possível perceber que os respondentes entendem que é importante para eles o trabalho que executam, além disso, os respondentes acreditam que atividade que desenvolvem exige um bom nível de conhecimento e capacidade. Outro item bem avaliado foi às condições de trabalho, desta forma percebe-se que os respondentes trabalham em equipe se ajudando nos momentos de dificuldade e também se sentem satisfeitos com a sua jornada e carga de trabalho.

O que chamou a atenção foi que a liderança foi um dos itens piores avaliados, desta forma é possível perceber que os respondentes não admiram a liderança do seu gestor e também não recebem com frequência, informações a respeito do seu desempenho individual. A remuneração e benefícios foi o item pior avaliado pelos trabalhadores, assim é possível perceber que o salário não é considerado justo pelos respondentes, porém o salário não foi considerado o fator mais importante para os respondentes.

Figura 15 - Comparação entre gêneros



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Tabela 9 – Comparação entre gêneros

Variáveis	Média feminina	Média masculina
Realização no trabalho	4,1478	4,2604
Reconhecimento no trabalho	3,5418	3,8302
Condições de trabalho	3,9030	3,9396
Remuneração e benefícios	3,1179	3,2509
Comunicação	3,7896	3,8151
Liderança	3,6373	3,6849

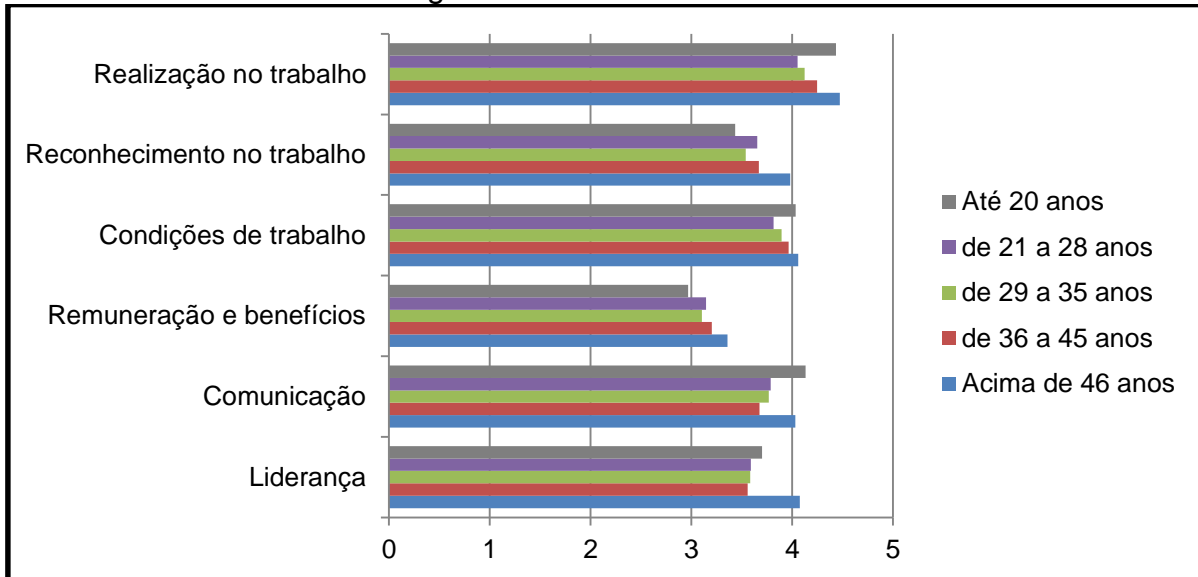
Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Conforme os dados apresentados na Figura 15 e na Tabela 9, é possível identificar através das respostas que houve uma melhor avaliação dos respondentes do gênero masculino, em todos os itens, se mostrando com maior potencial para a motivação e menos propenso a o estresse do que os respondentes do gênero feminino. Conforme a afirmação feita por Gomes e Borba (2011), apud Dilamícu (2014), a motivação atrai sentimentos de reconhecimento e realização profissional. A

motivação deve ser estimulada, ela inicia dentro dos indivíduos, compete a organização proporcionar estímulos necessários para obter um resultado satisfatório.

Conforme o que foi afirmado por Prado (2015), fatores de carga de trabalho, condições de trabalho, baixa valorização, falta de recursos e problemas de infraestrutura são fatores que podem ocasionar estresse ao trabalhador.

Figura 16 - Média faixa etária



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Tabela 10 – Comparação faixa etária

(continua)

Variáveis	Idade	Média
Realização no trabalho	Até 20 anos	4,4333
	de 21 a 28 anos	4,0515
	de 29 a 35 anos	4,1229
	de 36 a 45 anos	4,2467
	Acima de 46 anos	4,4727
Reconhecimento no trabalho	Até 20 anos	3,4333
	de 21 a 28 anos	3,6515
	de 29 a 35 anos	3,5371
	de 36 a 45 anos	3,6700
	Acima de 46 anos	3,9789
Condições de trabalho	Até 20 anos	4,0333
	de 21 a 28 anos	3,8152
	de 29 a 35 anos	3,8943
	de 36 a 45 anos	3,9633
	Acima de 46 anos	4,0579
Remuneração e benefícios	Até 20 anos	2,9667
	de 21 a 28 anos	3,1455
	de 29 a 35 anos	3,1029
	de 36 a 45 anos	3,2033
	Acima de 46 anos	3,3579

(conclusão)

Comunicação	Até 20 anos	4,1333
	de 21 a 28 anos	3,7848
	de 29 a 35 anos	3,7686
	de 36 a 45 anos	3,6767
	Acima de 46 anos	4,0316
Liderança	Até 20 anos	3,7000
	de 21 a 28 anos	3,5879
	de 29 a 35 anos	3,5829
	de 36 a 45 anos	3,5567
	Acima de 46 anos	4,0737

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Analisando os dados obtidos na Figura 16 e na Tabela 10, é possível identificar através das respostas que houve uma melhor avaliação da faixa etária acima de 46 anos, se mostrando a faixa etária com maior potencial para a motivação e menos propenso a o estresse. Conforme a afirmação feita por Bergamini (2018), os trabalhadores que se identificam com seu trabalho estão espontaneamente dispostos a produzir, colaborar para o progresso da organização.

A faixa etária de 21 a 28 anos, se mostrou a menos realizada no trabalho (4,0515), e a menos motivada com as condições de trabalho (3,8152).

A faixa etária de até 20 anos, se mostrou a menos reconhecida (3,4333). A faixa etária de 36 a 45 anos, se mostrou a menos motivada com a comunicação (3,6767), e a menos motivada com a liderança (3,5567). Conforme o destacado por Lameiras (2010), o desempenho da liderança é tido como essencial, quer para a tomada de decisões estratégicas, quer para a motivação dos trabalhadores.

Tabela 11 – Comparação estado civil

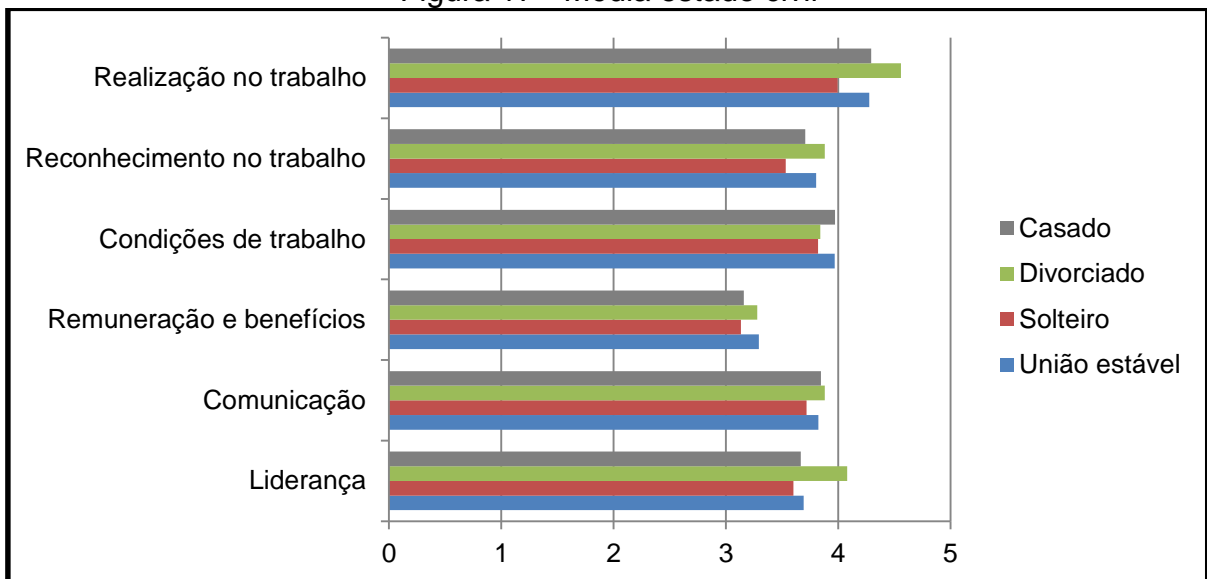
(continua)

Variáveis	Estado civil	Média
Realização no trabalho	Casado	4,2947
	Divorciado	4,5600
	Solteiro	3,9950
	União estável	4,2780
Reconhecimento no trabalho	Casado	3,7070
	Divorciado	3,8800
	Solteiro	3,5325
	União estável	3,8049
Condições de trabalho	Casado	3,9719
	Divorciado	3,8400
	Solteiro	3,8225
	União estável	3,9707

(conclusão)		
Remuneração e benefícios	Casado	3,1596
	Divorciado	3,2800
	Solteiro	3,1350
	União estável	3,2927
Comunicação	Casado	3,8474
	Divorciado	3,8800
	Solteiro	3,7175
	União estável	3,8244
Liderança	Casado	3,6667
	Divorciado	4,0800
	Solteiro	3,6025
	União estável	3,6927

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Figura 17 - Média estado civil



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

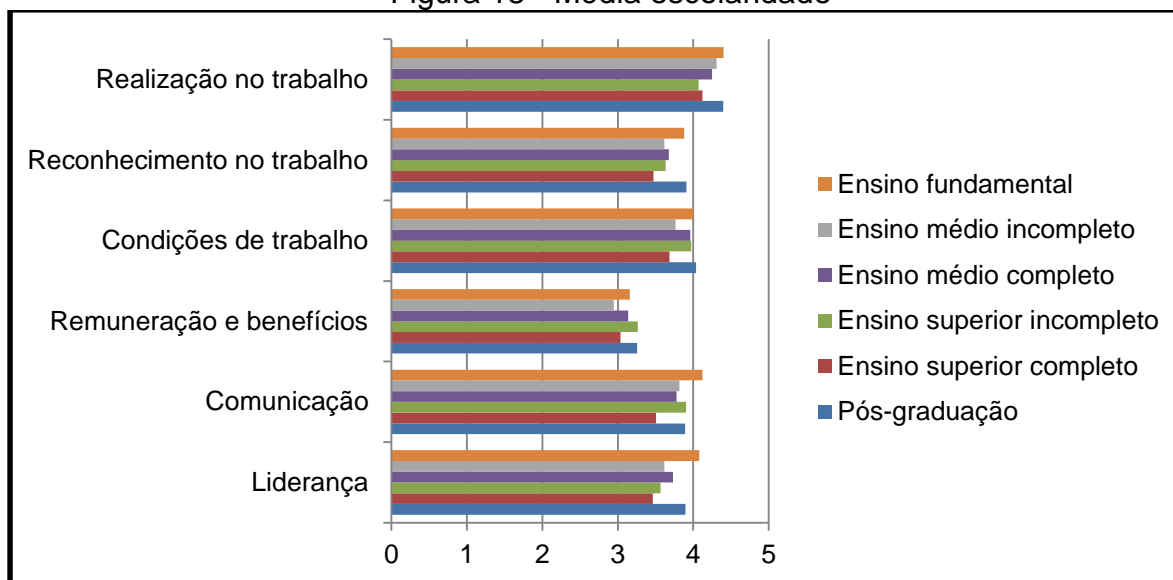
Conforme os dados apresentados na Tabela 11 e na Figura 17, é possível identificar através das respostas que houve uma pior avaliação, por parte dos solteiros em todos os itens, se mostrando o estado civil, com menor potencial para a motivação e mais propenso a o estresse. Conforme a afirmação feita por Canova e Porto (2010), o estresse pode ser gerado por um estímulo produzido a partir das situações de trabalho, as quais geram fatores que afetam o bem estar do trabalhador.

Os divorciados se mostraram os mais realizados no trabalho (4,5600) e o mais reconhecidos (3,8800), mais motivados com a comunicação (3,8800) e os mais motivados com a liderança (4,0800).

Os casados se mostraram os mais motivados com as condições de trabalho

(3,9719). Os de união estável se mostraram os mais motivados com a remuneração e benefícios (3,2927). Conforme o que foi afirmado por Moitinho (2011), as recompensas trabalhistas e o reconhecimento são usados como estratégia para vencer a desmotivação dos trabalhadores e agregar valores pessoais e profissionais ao trabalhador.

Figura 18 - Média escolaridade



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Tabela 12 – Comparação escolaridade

(continua)

Variáveis	Escolaridade	Média
Realização no trabalho	Ensino fundamental	4,4000
	Ensino médio incompleto	4,3091
	Ensino médio completo	4,2491
	Ensino superior incompleto	4,0691
	Ensino superior completo	4,1200
	Pós-graduação	4,3956
Reconhecimento no trabalho	Ensino fundamental	3,8800
	Ensino médio incompleto	3,6182
	Ensino médio completo	3,6755
	Ensino superior incompleto	3,6346
	Ensino superior completo	3,4711
Condições de trabalho	Pós-graduação	3,9111
	Ensino fundamental	4,0000
	Ensino médio incompleto	3,7636
	Ensino médio completo	3,9623
	Ensino superior incompleto	3,9728
	Ensino superior completo	3,6844
	Pós-graduação	4,0356

(conclusão)		
Remuneração e benefícios	Ensino fundamental	3,1600
	Ensino médio incompleto	2,9455
	Ensino médio completo	3,1396
	Ensino superior incompleto	3,2667
	Ensino superior completo	3,0356
	Pós-graduação	3,2578
Comunicação	Ensino fundamental	4,1200
	Ensino médio incompleto	3,8182
	Ensino médio completo	3,7774
	Ensino superior incompleto	3,9062
	Ensino superior completo	3,5067
	Pós-graduação	3,8933
Liderança	Ensino fundamental	4,0800
	Ensino médio incompleto	3,6182
	Ensino médio completo	3,7321
	Ensino superior incompleto	3,5654
	Ensino superior completo	3,4622
	Pós-graduação	3,8978

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Analisando os dados obtidos na Figura 18 e na Tabela 12, os respondentes com o ensino fundamental são os que se sentem mais realizados (4,4000), mais reconhecidos, (3,8800) mais motivados com a comunicação (4,1200), e os mais motivados com a liderança (4,0800). Os respondentes com ensino superior incompleto se sentem mais motivados com a remuneração e benefícios (3,2667), porém se sentem menos realizados (4,0691).

Os respondentes com ensino superior completo se mostraram os menos motivados com as condições de trabalho (3,6844), com a comunicação (3,5067) e a liderança (3,4622). Os que possuem pós-graduação são os mais motivados com as condições de trabalho (4,0356). Os que possuem ensino médio incompleto se sentem menos motivados com a remuneração e os benefícios (2,9455) e menos reconhecidos (3,6182). Conforme o destacado por Bendassolli (2012), o reconhecimento é abordado como elemento-chave da analogia do indivíduo com o trabalho e a organização, com consequências diretas nos processos motivacionais.

Conforme os dados apresentados na Tabela 13 e na Figura 19, O agronegócio e o segmento de atuação que se mostrou mais realizado (4,4833), mais reconhecido (3,9000), mais motivado com remuneração e os benefícios (3,3500), porém foi menos motivado com as condições de trabalho (3,8000). Conforme o que foi afirmado por Alves (2011), o ambiente de trabalho, o lugar onde as pessoas destinam grande parte do seu tempo. Portanto a qualidade de vida nas organizações

é essencial para manter a motivação.

O comércio se mostrou o segmento menos realizado (3,9371), menos reconhecido (3,4171) e o menos motivado com a liderança (3,4057).

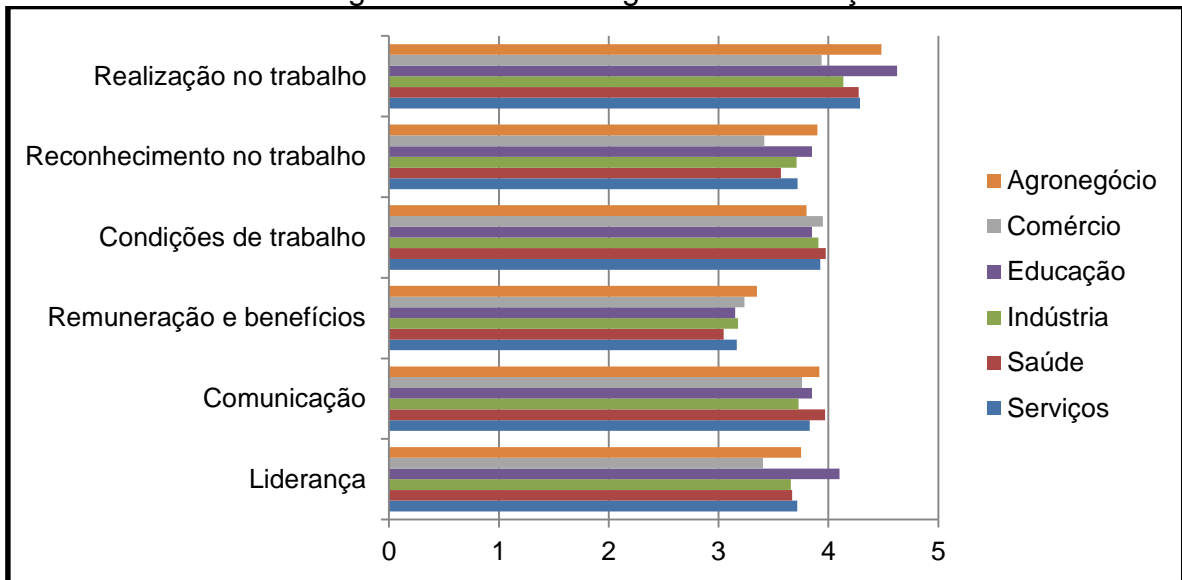
A saúde se mostrou o segmento mais motivado com as condições de trabalho (3,9769) e a comunicação (3,9692), porém foram menos motivados com a remuneração e os benefícios (3,0462). A indústria se mostrou o segmento menos motivado com a comunicação (3,7283). A educação se mostrou o segmento mais motivado com a liderança (4,1000).

Tabela 13 – Comparação segmento de atuação

<b>Variáveis</b>	<b>Segmento</b>	<b>Média</b>
Realização no trabalho	Agronegócio	4,4833
	Comércio	3,9371
	Educação	4,6250
	Indústria	4,1348
	Saúde	4,2769
	Serviços	4,2866
Reconhecimento no trabalho	Agronegócio	3,9000
	Comércio	3,4171
	Educação	3,8500
	Indústria	3,7109
	Saúde	3,5692
	Serviços	3,7194
Condições de trabalho	Agronegócio	3,8000
	Comércio	3,9486
	Educação	3,8500
	Indústria	3,9087
	Saúde	3,9769
	Serviços	3,9254
Remuneração e benefícios	Agronegócio	3,3500
	Comércio	3,2343
	Educação	3,1500
	Indústria	3,1783
	Saúde	3,0462
	Serviços	3,1672
Comunicação	Agronegócio	3,9167
	Comércio	3,7600
	Educação	3,8500
	Indústria	3,7283
	Saúde	3,9692
	Serviços	3,8299
Liderança	Agronegócio	3,7500
	Comércio	3,4057
	Educação	4,1000
	Indústria	3,6587
	Saúde	3,6692
	Serviços	3,7164

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Figura 19 – Média segmento de atuação



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Tabela 14 – Comparação renda mensal líquida

(continua)

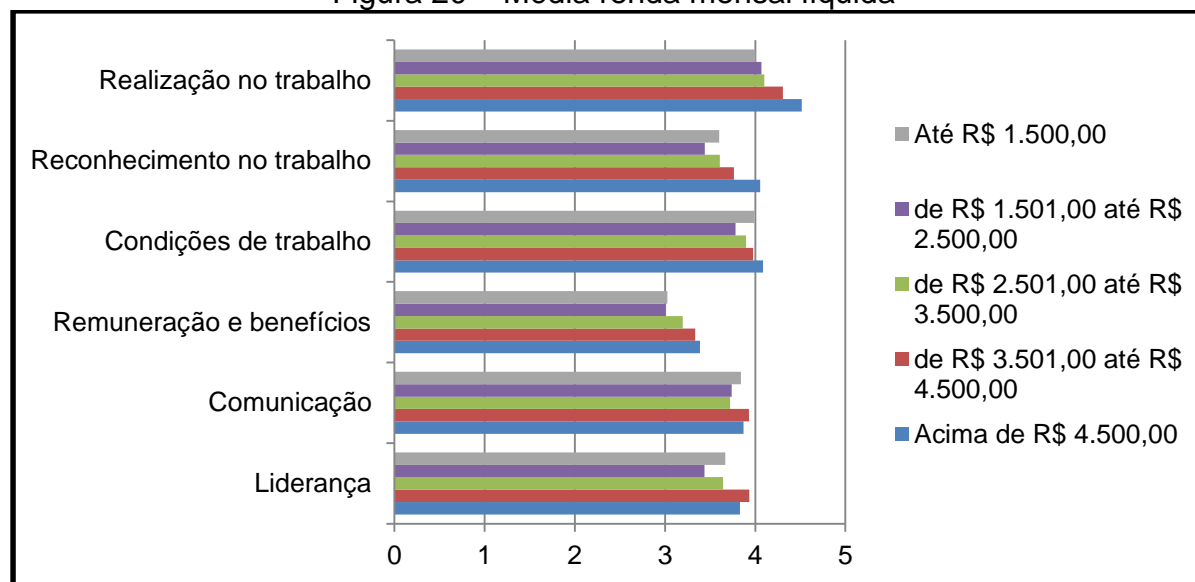
Variáveis	Renda	Média
Realização no trabalho	Até R\$ 1.500,00	4,0000
	de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00	4,0675
	de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00	4,1000
	de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00	4,3059
	Acima de R\$ 4.500,00	4,5176
Reconhecimento no trabalho	Até R\$ 1.500,00	3,6000
	de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00	3,4425
	de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00	3,6077
	de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00	3,7647
	Acima de R\$ 4.500,00	4,0549
Condições de trabalho	Até R\$ 1.500	3,9913
	de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00	3,7800
	de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00	3,9000
	de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00	3,9765
	Acima de R\$ 4.500,00	4,0863
Remuneração e benefícios	Até R\$ 1.500	3,0261
	de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00	3,0050
	de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00	3,1962
	de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00	3,3353
	Acima de R\$ 4.500,00	3,3882
Comunicação	Até R\$ 1.500	3,8435
	de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00	3,7400
	de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00	3,7231
	de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00	3,9294
	Acima de R\$ 4.500,00	3,8706

(conclusão)

Liderança	Até R\$ 1.500	3,6696
	de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00	3,4375
	de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00	3,6423
	de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00	3,9353
	Acima de R\$ 4.500,00	3,8314

Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Figura 20 – Média renda mensal líquida



Fonte: elaborada pelo autor (2020).

Analisando os dados obtidos na Tabela 14 e na Figura 20, percebe-se que a renda líquida acima de R\$ 4.500,00, mostrou-se mais realizada (4,5176), mais reconhecida (4,0549), mais motivada com as condições de trabalho (4,0863) e com a remuneração e benefícios (3,3882). A renda líquida de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00, se mostrou a mais motivada com a comunicação (3,9294) e a liderança (3,9353).

A renda líquida de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00, se sente menos reconhecida (3,4425), menos motivada com as condições de trabalho (3,7800), menos motivada com a remuneração e os benefícios (3,0050) e menos motivada com a liderança (3,4375). A renda líquida de Até R\$ 1.500,00, se mostrou a menos realizada (4,0000). A renda líquida de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00, se mostrou a menos motivada com a comunicação (3,7231). Conforme o que foi afirmado por Almeida (2013), Na direção de uma avaliação da articulação entre comunicação e Motivação, é de salientar, integralmente, que a motivação parece estar vinculada à comunicação.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível identificar na primeira parte do trabalho, através da fundamentação teórica, diante dos temas retratados no estudo, diante disso foi possível perceber que a motivação é fundamental dentro dos processos organizacionais, indispensável para a gestão, pois estimula o melhor desempenho de seus colaboradores, já o estresse no ambiente de trabalho pode ser ocasionado por situações inadequadas da organização, o estresse pode comprometer o bem-estar e a saúde do trabalhador.

Desta forma a organização deve promover o bem-estar aos seus colaboradores e um sistema de gestão com a capacidade de motivar os seus colaboradores, para que os trabalhadores sintam-se contentes com seu ambiente de trabalho e sintam-se mais motivados ao realizarem o seu trabalho, isso resulta num retorno positivo no desempenho financeiro da organização e promove a qualidade de vida no trabalho e a motivação de seus funcionários.

A fundamentação teórica deu o embasamento para a escolha das variáveis da pesquisa, todas elas podendo interferir na motivação e no estresse dos trabalhadores, sendo elas a realização no trabalho, reconhecimento no trabalho, condições de trabalho, remuneração e benefícios, comunicação e a liderança.

A realização no trabalho é percebida através da satisfação das necessidades do trabalhador; o reconhecimento no trabalho ocorre pelo sentimento de valorização do indivíduo ao exercer sua atividade; as condições de trabalho envolvem as questões de bem-estar, saúde e segurança no ambiente de trabalho.

A remuneração e benefícios se tratam de recompensas trabalhistas que servem de estímulo para o desempenho da atividade; a comunicação é essencial nas empresas, e um instrumento para os funcionários se engajarem à atingir os objetivos da organização e a liderança que tem papel fundamental na construção de uma equipe, e deve dar suporte e motivar seus liderados.

Quando se iniciou o trabalho de pesquisa constatou-se que era importante a realização de um estudo sobre os fatores que podem influenciar na motivação e no estresse no ambiente laboral dos trabalhadores do município de Caxias do Sul, a fim de obter um melhor entendimento sobre esses fatores observamos alguns aspectos positivos e negativos que podem interferir no ambiente de trabalho na qualidade de vida, nas relações de trabalho, na produtividade e na sustentabilidade das

organizações.

Diante disso a pesquisa teve como objetivo geral, desenvolver um estudo sobre os fatores que podem influenciar na motivação e no estresse no ambiente laboral. constata-se que efetivamente o trabalho conseguiu verificar através da aferição dos dados que a realização e as condições de trabalho foram os itens melhores avaliados pelos respondentes, já remuneração e benefícios e a liderança foram os itens piores avaliados.

Verificou-se que o gênero masculino se mostra mais motivado que é o gênero feminino que menos motivado está mais propenso ao estresse, também constatou que a faixa etária acima de 46 anos, se mostrou a faixa etária com maior potencial para a motivação e menos propenso a o estresse, a faixa etária de 21 a 28 anos, se mostrou a menos realizada no trabalho e a menos motivada com as condições de trabalho.

O estado civil solteiro e o menos motivado e mais propenso ao estresse e os casados são os mais motivados com as condições de trabalho, os respondentes com o ensino fundamental são os que se sentem mais realizados mais reconhecidos, mais motivados com a comunicação e os mais motivados com a liderança. Os respondentes com ensino superior completo se mostraram os menos motivados com as condições de trabalho, com a comunicação e a liderança os que possuem pós-graduação são os mais motivados com as condições de trabalho.

O agronegócio e o segmento de atuação que se mostrou mais realizado mais reconhecido, mais motivado com remuneração e os benefícios, porém foi menos motivado com as condições de trabalho, O comércio se mostrou o segmento menos realizado, menos reconhecido e o menos motivado com a liderança, a indústria se mostrou o segmento menos motivado com a comunicação.

A renda acima de R\$ 4.500,00, mostrou-se mais realizada, mais reconhecida, mais motivada com as condições de trabalho e com a remuneração e benefícios, a renda líquida de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00, se sente menos reconhecida, menos motivada com as condições de trabalho.

Diante da metodologia proposta percebe-se que o trabalho poderia ter sido focado em um segmento específico ou ter uma quantidade específica a cada segmento, ou abranger uma população maior, diante do curto espaço de tempo e das questões do atual cenário optou-se por um formato de pesquisa totalmente digital e optou-se por métodos mais possíveis de serem alcançados pelo autor.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, L, A. **A importância da Comunicação Interna para a Motivação dos Colaboradores**. Exedra Revista Científica, 2013. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4729802> Acesso em: 29 out. 2020.
- ALVES, E, F. **Programas e ações em qualidade de vida no trabalho**. INTERFACEHS Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade, 2011. Disponível em: <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/34135> Acesso em: 02 abr. 2020.
- ANDREASI, D. **Consumismo x pirâmide de Maslow** - Uma outra visão da teoria. Site jovem administrador, 2011. Disponível em: <https://jovemadministrador.com.br/consumismo-x-piramide-de-maslow-uma-outra-visao-da-teoria/> Acesso em: 08 abr. 2020.
- ANGELO, T, N. **Behaviorismo Radical e Inteligência Artificial**: Contribuições além das Ciências Cognitivas. Artigo Faculdade de Engenharia Elétrica e Computação da UNICAMP, 2011. Disponível em: <http://www.dca.fee.unicamp.br/~gudwin/courses/IA889/2011/IA889-19.pdf> Acesso em: 02 maio. 2020.
- ANTUNES, C, S. **Satisfação Profissional do trabalhador**: Um construto para o conhecimento de suas causas. Dissertação de mestrado Instituto Superior Miguel Torga, 2011. Disponível em: <http://repositorio.ismt.pt/jspui/handle/123456789/310> Acesso em: 07 mar. 2020.
- AQUINO, A e FERNANDES A. **Qualidade de vida no trabalho**. Artigo Portal Regional BVS, 2013. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-684777> Acesso em: 31 out. 2020.
- BARBOZA, D, A. **Falta de motivação**: Raiz de grandes males organizacionais. Lato sensu dissertação de pós-graduação, 2010. Disponível em: [http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/n203597.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/n203597.pdf) Acesso em: 03 maio. 2020.
- BARROS, D, M, FUNKE, G e LOURENÇO, R, B. **49 Perguntas sobre estresse**. Barueri SP: Manole, 2016. Disponível em: <https://intregrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788578683191/> Acesso em: 09 abr. 2020.
- BENDASSOLLI, P, F. **Reconhecimento no trabalho**: Perspectivas e questões contemporâneas. Artigo Psicologia em estudo, 2012. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722012000100005](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722012000100005) Acesso em: 27 out. 2020.
- BERGAMINI, C, W. **Motivação nas organizações**: Nem todos fazem as mesmas coisas pelas mesmas razões. São Paulo SP: Atlas, 2018. Disponível em: <https://intregrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597017670/>. Acesso em: 07

mar. 2020.

BEZERRA, F, N, SILVA, T, M e RAMOS, V, P. **Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência**. Revisão Integrativa da Literatura Paulista de Enfermagem, 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3070/307026829018.pdf> Acesso em: 11 abr. 2020.

BIAVA, I. **Motivadores** - Como encantar seus clientes no primeiro contato com o seu produto final. Site User Onboarding, 2017. Disponível em: <http://useronboarding.com.br/motivadores/> Acesso em: 08 abr. 2020.

Blog Administração teórica. **Teoria E R C de Clayton Alderfer**. IL color, 2016. Disponível em: <http://admteorica.blogspot.com/2016/08/teoria-erc-de-clayton-alderfer.html> Acesso em: 08 abr. 2020.

Blog tabelas para concursos. **Teoria dos dois fatores de Herzberg**. IL color, 2013. Disponível em: <https://tabelasdeconcursos.blogspot.com/2013/05/teoria-dos-dois-fatores-de-herzberg.html> Acesso em: 08 abr. 2020.

Blog tabelas para concursos. **Teoria X e Teoria Y de McGregor**. IL color, 2013. Disponível em: <http://tabelasdeconcursos.blogspot.com/2013/05/teoria-x-e-teoria-y-de-mcgregor.html> Acesso em: 08 abr. 2020.

BRANSKI, R, M, FRANCO, R, A e LIMA JR, O, F. **Metodologia de estudo de casos aplicada à logística**. AMPET, 2010. Disponível em: <http://alt.fec.unicamp.br/scriba/files/escrita%20portugues/ANPET%20-%20METODOLOGIA%20DE%20ESTUDO%20DE%20CASO%20-%20COM%20AUTORIA%20-%20VF%2023-10.pdf> Acesso em: 07 jun. 2020.

CANOVA, K, R e PORTO, J, B. **O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional**: Um estudo com professores de ensino médio. RAM, Rev. Adm. Mackenzie, 2010. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712010000500002&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712010000500002&script=sci_arttext) Acesso em: 09 maio. 2020.

CAVALCANTI, T, M et al . **Hierarquia das Necessidades de Maslow**: Validação de um Instrumento. Psicologia ciência e profissão, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003183408> Acesso em: 04 abr. 2020.

CARVALHO, J, R, JUNIOR, R, C e PENA, H, W. **Motivação**: Medição do grau de motivação em um órgão público estadual de gestão ambiental do estado do Pará baseado nas teorias de Maslow e Adelfer. Artigo, 2016. Disponível em: <https://even3.azureedge.net/processos/ArtigoMaslowAlderferFinal.b0801157fa634245a4d4.pdf> Acesso em: 29 mar. 2020.

CARRILLO, M, V. **Comunicação estratégica no ambiente comunicativo das organizações atuais**. Comunicação e sociedade revista científica, 2014. Disponível em: [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2183-35752014000200003](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2183-35752014000200003) Acesso em: 29 out. 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**: A dinâmica do sucesso

das organizações. Barueri SP: Manole, 2014. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520447345/>. Acesso em: 23 mar. 2020.

CUNHA, A, P, SOUZA, E, M e MELLO, R. **Os fatores intrínsecos ao ambiente de trabalho como contribuintes da síndrome de Burnout em profissionais da enfermagem**. Revista de Pesquisa e Cuidado é Fundamental Online, 2012. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5057/505750896008.pdf> Acesso em: 11 abr. 2020.

CUNHA, N, C et al. **Estresse dentro das organizações de trabalho**. Revista GETEC, 2016. Disponível em: <http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/getec/article/view/771/552#> Acesso em: 10 abr. 2020.

DIALAMÍCUA, M, O. **A influência da motivação intrínseca e das características da função no desempenho profissional dos trabalhadores da indústria hoteleira**. Repositória das universidades Lusiáda, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11067/1109> Acesso em: 20 abr. 2020.

FEIJÓ, K, B, LUNKES, R, J e ROSA, F, S. **Teoria das Necessidades Socialmente Adquiridas: Um Estudo Com Alunos do Curso de Ciências Contábeis**. Repositório institucional UFSC, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/163133> Acesso em: 02 maio. 2020.

FERNANDES, P, R. **Causas de desmotivação no trabalho em uma empresa pública federal**. UNB Universidade de Brasília, 2009. Disponível em: <http://bdm.unb.br/handle/10483/1654> Acesso em: 13 abr. 2020.

FERREIRA, F, L e SANTOS, E, A. **Condicionamento operante de Skinner: A influência no estágio de operações na selva da SIESP**. Revista agulhas negras, 2018. Disponível em: <http://ebrevistas.eb.mil.br/index.php/aman/article/view/1874> Acesso em: 24 abr. 2020.

FERREIRA, A, et al. **Teorias de motivação: Uma análise da percepção das lideranças sobre suas preferências e possibilidade de complementaridade**. SIMPEP, 2006. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Andre\\_Ferreira28/publication/237239493\\_Teorias\\_de\\_motivacao\\_uma\\_analise\\_da\\_percepcao\\_das\\_liderancas\\_sobre\\_suas\\_preferencias\\_e\\_possibilidade\\_de\\_complementaridade/links/5554f9d708ae6fd2d821baf7.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Andre_Ferreira28/publication/237239493_Teorias_de_motivacao_uma_analise_da_percepcao_das_liderancas_sobre_suas_preferencias_e_possibilidade_de_complementaridade/links/5554f9d708ae6fd2d821baf7.pdf) Acesso em: 02 maio. 2020.

FLORES, R, T e SILVA, S, A. **A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas**. Revista Conbrad, 2018. Disponível em: <http://revistaconbrad.com.br/editorial/index.php/conbrad/article/view/143/110> Acesso em: 04 abr. 2020.

FONSECA, N, D. **David McClelland e a teoria das necessidades adquiridas**, Blog aprenda administração. IL color, 2016. Disponível em: <http://aprendaadministracao.blogspot.com/2016/07/david-mcclelland-e-teoria->

das.html Acesso em: 02 maio. 2020.

GIACOMELI, W, BORGES, G, R, SANTOS, E, G. **Determinantes da desmotivação no trabalho**: Uma investigação teórica e empírica. Dianet, 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5609280> Acesso em: 13 abr. 2020.

GIL, Antonio, Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. São Paulo SP: Atlas, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597020991/>. Acesso em: 30 set. 2020.

GREGOLIN, M, R, PATZLAFF A, C, PATZLAFF, P, M, G. **Motivação para o trabalho e o comportamento humano nas organizações**. Revista Emancipação, 2011. Disponível em: <https://revistas.apps.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/757> Acesso em: 22 abr. 2020.

JUNIOR, N, R. **Motivação e o programa de desempenho por resultados do município de Santos**. FGV Periódicos científicos e revistas, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10438/13110> Acesso em: 29 mar. 2020.

JÚNIOR, S, D e COSTA, F, J. **Mensuração e Escalas de Verificação**: Uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. SEMEAD Seminários em Administração, 2014. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/17semead/resultado/trabalhosPDF/1012.pdf> Acesso em: 07 jun. 2020.

KÖCHE, JOSÉ, CARLOS. **Fundamentos de metodologia científica**: Teoria da iniciação científica. Petrópolis RJ: Vozes, 2011. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38106165/192008010-Fundamentos-de-metodologia-Cien-jose-Carlos-Koche-pdf?responde-content-disposition> Acesso em: 01 jun. 2020.

LAMEIRAS, E, O. **Liderança e motivação dos colaboradores**: Um ensaio no setor da saúde. Tese de mestrado Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, 2010. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/c44c/6efff0cfea365628bb26bbc3671720c1ef2f.pdf> Acesso em: 29 out. 2020.

LEIG, G, G. **Incentivos extrínsecos e o efeito crowding nas organizações**. Dissertação de mestrado universidade católica portuguesa, 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.14/27632> Acesso em: 27 mar. 2020.

MASSENA, F, d e MARINHO, E, C. **Educação ambiental**: Considerações a partir da Teoria das Necessidades. Artigo JURIS revista da faculdade de direito, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/juris.v16i0.3426> Acesso em: 29 mar. 2020.

MARCONI, M, A e LAKATOS, E, M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo SP: Grupo GEN, 2017. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597010770/>. Acesso em: 07

jun. 2020.

MENDONÇA, A, C. **O papel da avaliação de desempenho na motivação dos agentes da PSP.** Dissertação de mestrado Instituto superior de ciências policiais e segurança interna, 2017. Disponível em:

<http://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/19931> Acesso em: 25 mar. 2020.

MOITINHO, G, C. **Remuneração, benefícios e a retenção de talentos nas organizações.** Revista digital de administração, 2011. Disponível em:

<http://revista.faciplac.edu.br/index.php/REAF/article/view/66> Acesso em: 02 abr. 2020.

MORAIS, J, O. **Motivação no serviço Público:** Uma análise em uma Unidade Básica de Saúde – UBS com base na teoria das necessidades adquiridas de McClelland. IFPB Repositório digital, 2018. Disponível em:

<https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/838> Acesso em: 02 maio. 2020.

NASCIMENTO, E, M et al. **Teoria da agência e remuneração de executivos:**

Influência do uso de stock options no desempenho das empresas brasileiras. Revista RIGC, 2013. Disponível em: [http://www.observatorio-iberoamericano.org/RIGC/N%C2%BA\\_21/Eduardo\\_Mendes,\\_Joao\\_Estevao,\\_Jacqueline\\_Veneroso\\_y\\_Warley\\_de\\_Oliveira.pdf](http://www.observatorio-iberoamericano.org/RIGC/N%C2%BA_21/Eduardo_Mendes,_Joao_Estevao,_Jacqueline_Veneroso_y_Warley_de_Oliveira.pdf) Acesso em: 02 maio. 2020.

PEREIRA, L, Z e ZILLE, G, P. **O estresse no trabalho:** Uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações. Revista eletrônica Gestão e Sociedade, 2010.

Disponível em: <https://www.gestoesociedade.org/gestoesociedade/article/view/923> Acesso em: 10 abr. 2020.

POLETTO, N, A. **Síndrome de Burnout em gestores municipais da saúde.**

Caderno Saúde coletiva, 2016. Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-462X2016000200209&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-462X2016000200209&script=sci_arttext) Acesso em 12 abr. 2020.

PONTES, M, R, A e MEDEIROS, L, S. **Motivação no setor público:** Uma

investigação na secretaria municipal de assistência social de Araruna-PB. IFPB

Repositório digital, 2018. Disponível: <https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/774> Acesso em: 02 maio. 2020.

PRADO, C, E. **Estresse ocupacional:** Causas e consequências. Revista brasileira

de medicina do trabalho, 2015. Disponível em: <http://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR/estresse-ocupacional--causas-e-consequencias> Acesso em: 11 abr. 2020.

REEVE, Johnmarshall. **Motivação e Emoção.** Tradução PONTES, L, M, E. Rio de Janeiro RJ: LTC, 2019. Disponível em:

<https://intregada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2366-3/>. Acesso em: 07 mar. 2020.

REIS, A, L, FERNANDES, S R e GOMES, A, F. **Estresse e fatores psicossociais.** Universidade federal da Bahia, 2010. Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932010000400004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932010000400004&script=sci_arttext) Acesso em: 09 abr. 2020.

RETONDO, L. **Teoria da expectativa vinculando motivação, esforço e resultado.** Blog consultoria coach, 2019. Disponível em: <https://blog.consultoriacoach.com.br/teoria-da-expectativa/> Acesso em: 08 abr. 2020.

RIBAS, R. **A motivação empreendedora e as teorias clássicas da motivação.** Artigo, 2011. Disponível em: <http://ken.pucsp.br/caadm/article/view/7781> Acesso em: 29 mar. 2020

RIBEIRO, F. **Motivação e aprendizagem em contexto escolar.** Artigo Profforma, 2011. Disponível em: [http://www.cefopna.edu.pt/revista/revista\\_03/pdf](http://www.cefopna.edu.pt/revista/revista_03/pdf) Acesso em: 25 mar. 2020.

RUFFATTO, J, PAULI J e FERRÃO A. **Influência do estilo de liderança na motivação e nos conflitos interpessoais em empresas familiares.** Revista de Administração FACES Journal, 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1940/194050455003.pdf> Acesso em: 31 out. 2020.

SCALIONI, F, C. **Motivação:** A contribuição dos colaboradores para o resultado da empresa. Universidade campos Mendes dissertação de pós-graduação, 2010. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias-publicadas/posdistantancia/43764.pdf> Acesso em: 29 mar. 2020.

SCHUSTER, M, S e DIAS, V, V. **Plano de Carreira nos Sistemas de Gestão Público e Privado:** Uma Discussão à luz das Teorias Motivacionais. Revista de Administração IMED, 2016. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/raimed/article/view/123>. Acesso em: 05 abr. 2020.

SILVA, K, F, FERNANDES, V,L e DANDARO, F. **Motivação como aumento da satisfação e melhoria de desempenho na empresa de materiais rodantes.** Revista Eletrônica Diálogos Acadêmicos, 2013. Disponível em: [http://uniesp.edu.br/sites/\\_biblioteca/revistas/20170627111408.pdf](http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170627111408.pdf) Acesso em: 04 abr. 2020.

SOARES, I, M. **Motivação no trabalho uma pesquisa junto aos servidores técnicos-administrativos da universidade estadual do Ceará.** Repositório digital da UFPA, 2003. Disponível em: [https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/9992/1/arquivo9309\\_1.pdf](https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/9992/1/arquivo9309_1.pdf) Acesso em: 11 jun. 2020.

SOUSA, A, S. **A relação entre clima organizacional e a motivação de seus colaboradores.** Repositório Roca, 2016. Disponível em: <http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/14583> Acesso em: 30 mar. 2020.

SOUSA, F, L, R. **A psicologia organizacional na motivação pra a retenção de talentos na indústria naval fluminense.** Congresso nacional de excelência em gestão, 2014. Disponível em: [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T14\\_0054\\_4.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T14_0054_4.pdf) Acesso em: 23 abr. 2020.

TARDELI, Denise, et al. ,**Motivação atitudes e habilidades**: Recursos para a aprendizagem. São Paulo SP: Cengage Learning Edições Ltda, 2017. Disponível em: <https://intregada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522125494/>. Acesso em: 25 mar. 2020.

TAVARES, F, P. **Motivação e desmotivação sob o enfoque organizacional**. Revista Hispeci & Lema, 2002. Disponível em: <http://unifafibe.com.br/revistahispecilema/pdf/revista6.pdf#page=21> Acesso em: 13 abr. 2020.

TEODORO, M D A. **Estresse no Trabalho**. Revista ESCS, 2012. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/revista\\_ESCS\\_v23\\_n3\\_a1\\_estresse\\_trabalho%20.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/revista_ESCS_v23_n3_a1_estresse_trabalho%20.pdf) Acesso em: 25 abr. 2020.

VASCONCELOS, K,J, ESTENDER, A, C e BARBOSA, L. **A desmotivação e as causas da rotatividade de colaboradores**. Artigo, 2015. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/382231.pdf> Acesso em: 13 abr. 2020.

VERSA, G, L, et al . **Estresse ocupacional**: Avaliação de enfermeiros intensivistas que atuam no período noturno. Revista Gaúcha de Enfermagem, 2012. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1983-14472012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1983-14472012000200012&script=sci_arttext) Acesso em: 11 abr. 2020.

ZANELLI, José Carlos, KANAN, Lilia Aparecida. **Fatores de risco, proteção psicossocial e trabalho**: Organizações que emancipam ou que matam. Florianópolis SC: Tuniplanc, 2018.



## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA

Meu nome é Wagner Amaral, sou acadêmico do curso de administração da Universidade de Caxias do Sul (UCS). Estou desenvolvendo uma pesquisa para o meu trabalho de conclusão de curso, a fim de analisar e medir a percepção dos trabalhadores da cidade de Caxias do Sul, em relação aos fatores de motivação e estresse no ambiente de trabalho. As informações fornecidas serão utilizadas de forma genérica sem a identificação dos respondentes.

Gostaria de pedir a sua participação, respondendo este questionário, meu e-mail: wsamaral@ucs.br

### **Agradeço a sua colaboração.**

1) Gênero

- Feminino  
 Masculino

2) Idade

- Até 20 anos  
 de 21 a 28 anos  
 de 29 a 35 anos  
 de 36 a 45 anos  
 Acima de 46 anos

3) Estado civil

- Casado  
 Divorciado  
 Solteiro  
 Viúvo  
 União estável

4) Escolaridade

- Ensino fundamental  
 Ensino médio incompleto  
 Ensino médio completo  
 Ensino superior incompleto  
 Ensino superior completo  
 Pós graduação

5) Qual o segmento que você trabalha

- Indústria                       Saúde  
 Comércio                       Outros \_\_\_\_\_  
 Serviços  
 Agronegócio

6) Qual sua área de atuação

- ( ) Administrativo                      ( ) Engenharia  
 ( ) Produção                              ( ) Outros \_\_\_\_\_  
 ( ) Vendas  
 ( ) Compras  
 ( ) Tecnologia da informação

7) Qual a sua renda mensal líquida

- ( ) Até R\$ 1.500,00  
 ( ) de R\$ 1.501,00 até R\$ 2.500,00  
 ( ) de R\$ 2.501,00 até R\$ 3.500,00  
 ( ) de R\$ 3.501,00 até R\$ 4.500,00  
 ( ) Acima de R\$ 4.500,00

8) De acordo com sua atividade de trabalho avalie conforme o grau de concordância apresentado a seguir:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Não concordo e nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
1) A atividade que desenvolvo na minha empresa, exige da minha capacidade.					
2) A empresa onde trabalho me proporciona a oportunidade de crescimento profissional.					
3) Meus colegas de trabalho me ajudam quando eu necessito.					
4) O meu salário é justo pelo que eu desempenho na empresa.					
5) As regras no ambiente de trabalho são claras e objetivas.					
6) Recebo instruções do meu gestor com frequência.					
7) Sinto-me realizado no meu trabalho.					
8) Sinto-me satisfeito com o meu salário.					
9) Os equipamentos que utilizo para desenvolver a minha atividade são adequados e suficientes.					
10) Os benefícios que a empresa me proporciona atendem às minhas necessidades.					
11) Percebo que as informações a respeito das metas da empresa são claras.					
12) Admiro a liderança do meu gestor.					
13) Sinto-me satisfeito no meu trabalho.					
14) Sinto-me com autonomia para desempenhar a minha atividade.					
15) As metas que recebo no meu trabalho são justas e possíveis de serem alcançadas.					

16) O salário não é o que mais importa para mim.					
17) Os meios de informação que a empresa fornece são importantes.					
18) Recebo as cobranças do meu gestor de maneira clara e educada.					
19) O meu trabalho é importante para mim.					
20) Minha empresa proporciona a oportunidade de aprender coisas novas.					
21) Sinto-me satisfeito com a minha carga horária e a jornada de trabalho.					
22) Considero que os benefícios ofertados pela empresa não atendem às minhas necessidades.					
23) No meu trabalho há troca de informações com os colegas.					
24) O meu gestor me dá o suporte necessário para realizar a minha atividade.					
25) A atividade que desenvolvo exige a minha criatividade.					
26) Quando realizo minha atividade de forma eficaz recebo elogios do meu gestor.					
27) A minha atividade pode proporcionar problemas físicos e psicológicos.					
28) O salário é o que mais importa para mim.					
29) No meu ambiente de trabalho as pessoas são unidas e se ajudam nos momentos de dificuldade.					
30) Sinto que o meu trabalho é reconhecido pelo meu gestor.					