

INTRODUÇÃO

Atualmente, as organizações estão valorizando cada vez mais o seu capital humano, pois estes constituem o principal diferencial competitivo das organizações. Motivar os funcionários, tem sido uma constante preocupação das organizações modernas, funcionários motivados trazem grandes benefícios para as empresas, como maior nível de satisfação dos funcionários, desempenho e produtividade.

Entende-se que propósito das empresas inserirem os programas de motivação é a busca de maior desempenho e comprometimento dos colaboradores, ou seja, desempenhando suas tarefas e alcançando metas.

Analisando a motivação como ferramenta indispensável para o sucesso de uma organização, destaca-se a importância de se entender a motivação na sua complexidade. Este é um trabalho nas organizações, o qual busca mostrar a importância do mesmo no dia-a-dia da empresa e na obtenção de resultados positivos, também tem a finalidade de avaliar os fatores motivacionais tais como remuneração e benefícios desempenhados na empresa GL Distribuidora, buscando saber como a empresa está retendo seu capital humano.

A pesquisa busca trazer para a sociedade a visão geral do que realmente é a motivação e quais os benefícios que ela proporciona para os colaboradores e a sociedade como um todo. Esta, é baseada nas necessidades de crescimento e seus benefícios aparecem em um longo período, já que a recompensa final da motivação é o crescimento pessoal.

Portanto, espera-se que esta pesquisa represente uma contribuição para o conhecimento dos acadêmicos e profissionais da área de Recursos Humanos sobre os fatores que favorecem a motivação dos colaboradores, métodos que a empresa em questão utiliza para que seus colaboradores se sintam motivados, entender os reflexos da motivação, esclarecer a influência da motivação na produtividade, e que acrescente novas informações sobre motivação e seus fatores motivadores na empresa.

Entende-se que a motivação organizacional é uma ferramenta importante para o sucesso de uma organização, diante desta questão, este trabalho tem por finalidade responder a seguinte pergunta: Quais os principais fatores motivacionais dos colaboradores da empresa GL Distribuidora?

Este trabalho tem como finalidade detectar os fatores motivacionais dos colaboradores na empresa GL Distribuidora e contribuir para melhor interpretação destes fatores. E como objetivos específicos.

- Analisar os métodos utilizados pela empresa para que os funcionários se sintam motivados.
- Verificar a melhor maneira de motivação para os funcionários.
- Compreender como a motivação reflete na produtividade dos funcionários.
- Pontuar o nível de motivação dos colaboradores.

REFERENCIAL TEÓRICO

1 MOTIVAÇÃO

O estudo da motivação é um dos temas centrais de enfoque comportamental, pois somente compreendendo os fatores que motivam as pessoas, é possível entender as causas do alto desempenho, indiferença ou improdutividade dos colaboradores.

Por outro lado compreende-se que colaboradores, passam a maior parte do seu tempo trabalhando em organizações, e necessitam alcançar objetivos profissionais e pessoais, e cabe a empresa compatibilizar os objetivos individuais dos colaboradores com os objetivos da organização.

A etimologia da palavra motivação vem do latim “motivus” que significa aquilo que movimenta, que faz andar.

Maximiano (2011, p.249) diz que

“O estudo da motivação é um dos temas centrais do enfoque comportamental, porque é necessário compreender os mecanismos que movimenta as pessoas, para os comportamentos de alto desempenho, indiferença ou improdutividade, a favor ou contra os interesses da organização e da administração.”

Segundo Certo, (2003, p. 345), “Motivação é o conjunto psicológico (estado interno) de motivo de causas que faz com que o indivíduo se porte de modo que se assegure na realização de alguma meta.

De acordo com Rebouças (2012 p. 146), “a motivação é o processo e a consolidação do estímulo e da influência no comportamento das pessoas, tendo em vista um objetivo específico e comum para os profissionais da organização.”

Mas para Chiavenato (2004, p. 63) “motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma, ou pelo menos, que dá origem a uma propensão, a um comportamento específico”

Embora as teorias de motivação sejam as mesmas para todas as pessoas, o resultado pode variar indefinidamente, pois as pessoas são diferentes no que tange a motivação pois as necessidades variam de indivíduo para indivíduo, produzindo diferentes padrões de comportamento.

2 CICLO MOTIVACIONAL

Para Araújo e Garcia (2010, p.117), não é possível motivar as pessoas, mas existem mecanismos de controle, que auxilia inúmeros gestores no sentido de trabalhar estimulando pessoas a se motivarem.

De acordo com Chiavenato (2006, p.65), o ciclo motivacional começa com o surgimento de uma necessidade. A necessidade é uma força dinâmica e persistente que provoca comportamento. Toda vez que surge uma necessidade, esta rompe o estado de equilíbrio da organização, causando um estado de tensão, insatisfação, desconforto e desequilíbrio. Este estado leva o indivíduo a ações capazes de livrá-lo do desconforto. Se essas ações forem eficazes, o indivíduo encontrará a satisfação da necessidade e, portanto, a descarga da tensão provocada por ela. Satisfeita a necessidade, o organismo volta ao estado de equilíbrio. No caso das ações serem ineficazes e a necessidade, for frustrada, a pessoa tem três alternativas: Buscar caminhos alternativos, se conforma ou parte para agressão.

Araújo e Garcia (2010, p.118) conclui que, ao fazer o uso do ciclo motivacional, os gestores devem se preocupar em lançar estímulos que querem necessidades, pois, caso contrário suas tentativas de ter pessoas motivadas não serão bem sucedidas.

3 TEORIAS MOTIVACIONAIS

A partir dos anos 50, surgiram os primeiros conceitos e motivação. Durante esse período foram formuladas três teorias específicas que são consideradas as melhores explicações conhecidas sobre motivação de funcionários. São elas a teoria da Hierarquia das Necessidades, as Teorias X e Y, e a Teoria dos dois Fatores HERZBERG (Robbins, 2004. p. 204).

3.1 A HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW

A Teoria Motivacional mais conhecida e difundida é a de Maslow, que baseia na hierarquia das necessidades humanas.

Segundo Maslow (*apud* Maximiano 2011, p. 262) “O ser humano é motivado pelas necessidades que segundo ele está dividida em cinco grupos, que se dispõe de forma hierárquica através de uma pirâmide.”

- Necessidades fisiológicas ou básicas (necessidades do alimento, só abrigo, proteção contra a natureza, repouso, sexo e outras necessidades orgânicas).
- Necessidade de segurança (necessidade de proteção contra ameaças, como perda de emprego, risco a integridade física e a sobrevivência).
- Necessidade sociais (necessidade de amizades, afeto, interação e aceitação dentro do grupo e da sociedade).
- Necessidade de estima (necessidade de auto estima e estima por parte de outros).
- Necessidade de auto realização (necessidades de utilizar o potencial de aptidões e habilidades, auto desenvolvimento e realização pessoal).

3.2 TEORIA X E Y DE MCGREGOR

Douglas McGregor (Robbins, 2004. p. 205), propôs duas opiniões distintas sobre a natureza humana: uma basicamente negativa, rotulada de Teoria X, e outra positiva, rotulada de Teoria Y. McGregor concluiu que a opinião de um gerente se baseia em um grupo de suposições, positivas ou negativas, em que os gerentes moldam seu comportamento para os funcionários de acordo com essas suposições.

Para (Araújo e Garcia, 2010 p. 119), enquanto alguns seguem o modelo X de comportamento, pois são preguiçosos, não gostam de mudar, não tem iniciativa e só trabalham sob pressão, seguindo conceito de homo economicus, outros seguem o modelo Y, de modo que possuem iniciativa, não precisam ser pressionados e veem a mudança como um processo necessário e estimulador. Ainda assim, vale ressaltar que o ser humano é sempre imprevisível, portanto um comportamento não exclui o outro.

3.3 A TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG

A Teoria dos Dois Fatores, e Frederick Herzberg, explica a relação que o ambiente de trabalho e o próprio trabalho te para produzir a motivação. Segundo Herzberg, a motivação resulta de dois fatores principais:

- Fatores relacionados ao próprio trabalho, chamados fatores motivacionais ou intrínsecos: o conteúdo do trabalho em si, sentido de realização de algo importante, exercício de

responsabilidade, possibilidade de crescimento, orgulho e sentimento de prestígio decorrentes da profissão, reconhecimento pelo trabalho bem feito.

- Fatores relacionados com as condições de trabalho chamados Fatores extrínsecos ou higiênicos: estilo de supervisão do chefe, relações pessoais com os colegas, salário, condições físicas e segurança do trabalho.

De acordo com Lacombe (2005, p. 137), segundo Herzberg, os fatores realmente motivadores operam no sentido positivo, tendendo à aumentar a produtividade e os resultados, ao passo que os fatores higiênicos tendem a atuar no sentido de impedir situações negativas, isto é, se não forem administrados a produtividade cai, mas não adianta aumentá-los além de determinado limite, pois isso não influiria na motivação. Os fatores motivadores são internos às pessoas: a motivação está dentro de cada um. Os fatores higiênicos são externos, ou parcialmente externos.

Lacombe (2005, p. 138) conclui, segundo Herzberg, o que mais contribui para que as pessoas produzam são os fatores motivacionais. Deve-se procurar aumentar ao máximo esses fatores, pois são os principais responsáveis pela melhora dos resultados. Os higiênicos devem ser administrados de forma a não ficarem abaixo do que seria razoável nas condições normais do ambiente no qual a empresa opera.

Para Maximiano (2012, p.273), a teoria dos dois fatores afirma que a motivação pelo trabalho é diferente da satisfação com o ambiente de trabalho. O trabalho sem si atende a necessidade e produz satisfações diferentes das que estão associadas ao ambiente ou às condições de trabalho.

Alguns autores como Chiavenato (2006, p.70) comparam a teoria dos dois fatores de Herzberg com a teoria de Maslow. Enquanto Maslow centraliza sua atenção nas necessidades humanas. Herzberg faz referindo-se também aos incentivos utilizados para a satisfação das mesmas. As conclusões de Herzberg coincidem com a teoria de Maslow de que os níveis mais baixos de necessidades humanas tem relativamente pequeno efeito motivacional quando o padrão de vida é elevado.

Esta pesquisa terá como base de estudos a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg, pois é a teoria mais voltada para a motivação nas organizações

Entende-se desta maneira que a motivação dentro do âmbito organizacional, deverá ter objetivos diretos e claros considerando aspectos relevantes, como fatores internos e

externos, objetivando definir características pessoais, o papel do trabalho, e o ambiente de trabalho.

MÉTODOS

Natureza da pesquisa

A pesquisa será realizada por método quantitativo. Como o próprio termo indica, significa quantificar opiniões, dados, na forma de coleta de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas estatísticas.

Características da amostra

A pesquisa será feita com 11 colaboradores de ambos os sexos, com idades de 23 à 57 anos, trabalhadores da empresa GL Distribuidora.

| FUNCIÓNÁRIO | SEXO | IDADE | ESTADO CIVIL | ESCOLARIDADE | TEMPO DE EMPRESA |
|--------------------|-------------|--------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------|
| F1 | F | 23 | S | Ensino médio completo | 8 MESES |
| F2 | F | 26 | S | Cursando ensino superior | 7 MESES |
| F3 | M | 31 | C | Ensino médio | 2 ANOS |
| F4 | M | 37 | S | Ensino fundamental completo | 2 ANOS |
| F5 | M | 40 | C | Ensino médio completo | 3 ANOS |
| F6 | F | 40 | D | Ensino médio completo | 2 ANOS |
| F7 | M | 41 | C | Ensino médio completo | 2 ANOS |
| F8 | M | 47 | C | Ensino fundamental completo | 3 ANOS |
| F9 | M | 57 | C | Analfabeto | 2 ANOS |

Coleta de Dados

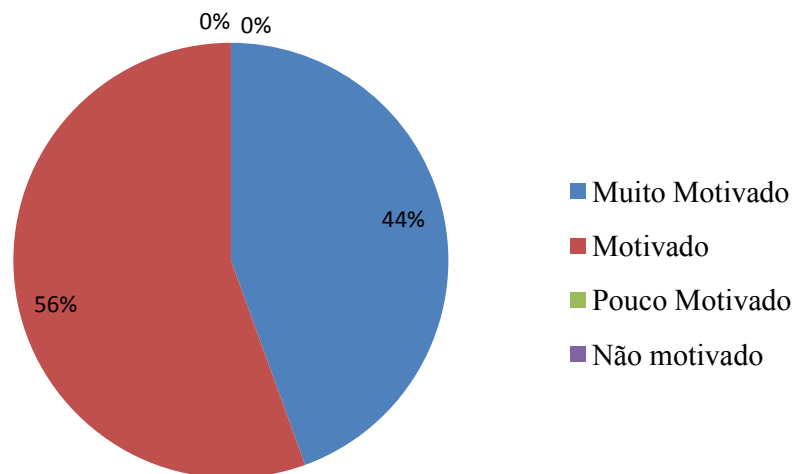
Serão aplicados questionários contendo 5 perguntas fechadas. Estes questionários serão aplicados aos 11 colaboradores para que respondam em horário de expediente. Após respondidos os questionários serão analisados.

Considerações éticas

Será assegurado a privacidade dos colaboradores e garantido sigilo dos dados para que não sofram nenhum tipo de consequências ao responderem esse questionário. Para garantir a impessoalidade do funcionário, não será pedido para que ele se identifique.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

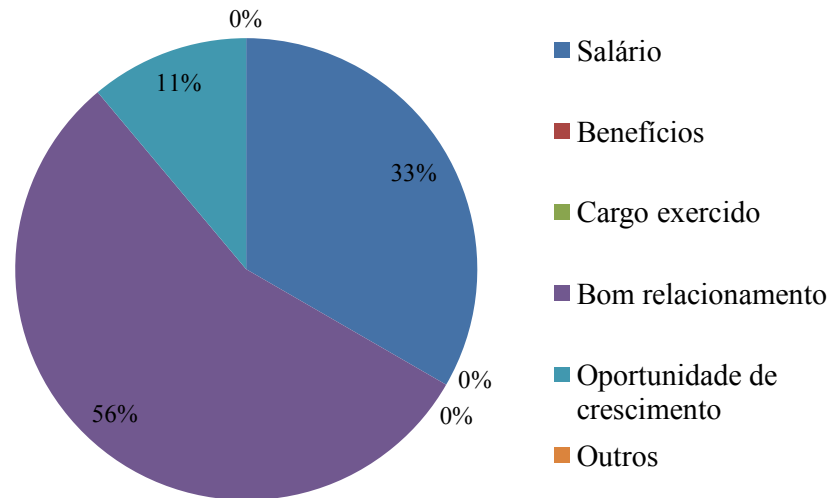
FIGURA 1 - MOTIVAÇÃO NO TRABALHO



Segundo Bergamini (2006), “a motivação pode ser entendida como o desempenho e os esforços dos colaboradores para atingir os resultados desejados. A maioria dos colaboradores entrevistados se sentem entre muito motivado e motivado. Entende-se então que a empresa tem atendido aos quesitos necessários para a motivação de seus funcionários, ou seja, o ambiente da empresa atende a expectativas que favorecem os colaboradores a atingirem os resultados desejados.

Também foi observado que nenhum dos colaboradores entrevistados se sentem pouco motivados e não motivados. Colocando a empresa em um grau de motivação elevado. Diante deste fato, podemos perceber que não há um número elevado de absenteísmo, e a rotatividade é quase inexistente na empresa pois a maioria dos funcionários trabalham há algum tempo na organização.

FIGURA 2- MÉTODOS UTILIZADOS PELA EMPRESA PARA A MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS



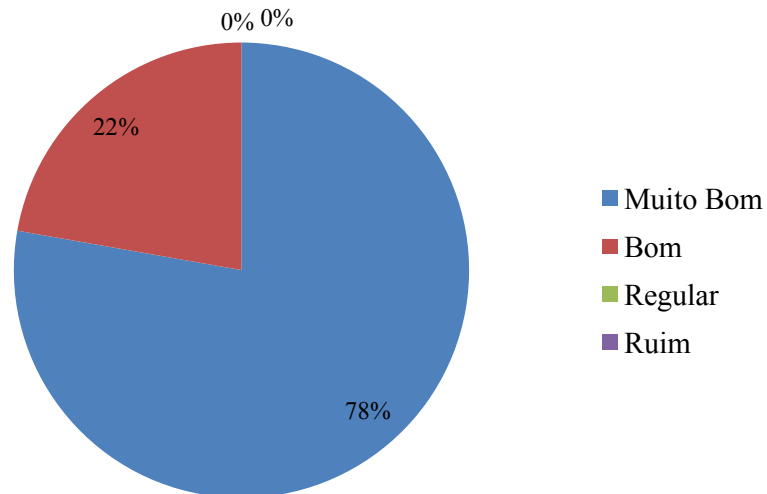
Foi possível observar que para a maioria dos colaboradores o bom relacionamento é o principal fator motivacional, seguidos de salário e oportunidades de crescimento.

Levando em consideração a teoria dos dois fatores de Herzberg, para a empresa pesquisada são importantes os fatores higiênicos, ou seja, aqueles relacionados ao próprio trabalho.

É importante identificar os fatores que motivam os colaboradores para que possam satisfazê-los, pois pessoas diferentes se motivam de maneiras diferentes.

Nenhum dos colaboradores mencionou que cargo exercido ou benefícios como um método de motivação, ou seja, eles preferem ter vínculos com a organização e ter bons relacionamentos. Entende-se também que estes fatores devem ser levados em consideração pela empresa para motivar seus funcionários. A organização deve se atentar que benefícios e melhora nos cargos também são fatores que influenciam na motivação e devem ser oferecidos.

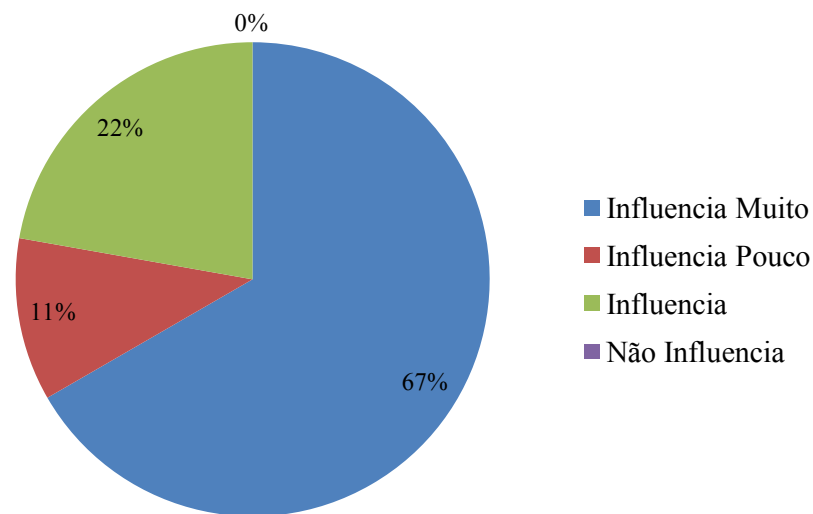
FIGURA 3 - CLASSIFICAÇÃO DOS MÉTODOS UTILIZADOS PELA EMPRESA PARA A MOTIVAÇÃO



Através dos resultados obtidos, pode-se observar que todos os colaboradores classificam os métodos que a empresa utiliza para a motivação como muito bom e bom. Este resultado mostra que a empresa está preocupada em atender as necessidades dos funcionários e entenderem o fatos motivacional de cada um deles, como mostra-se também no gráfico 2, a empresa obtém essa satisfação dos funcionários investindo no bom relacionamento, nas oportunidades de crescimento interno e no salário.

É responsabilidade dos gestores a percepção rápida do que os colaboradores almejam alcançar e tentar criar condições necessárias para atender a motivação dos colaboradores com eficiência e eficácia.

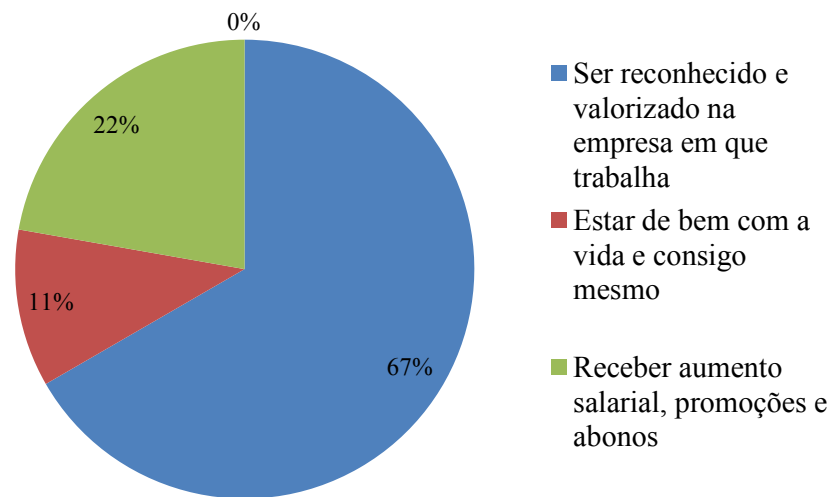
**FIGURA 4 - INFLUÊNCIA DA MOTIVAÇÃO NA
PRODUTIVIDADE DO COLABORADOR**



De acordo com Rebouças (2012, p. 146), “ a motivação é o processo e a consolidação do estímulo e da influência no comportamento das pessoas, tendo em vista um objetivo específico e comum para os profissionais da organização.”

Para a maioria dos colaboradores entrevistados a motivação é um fator que influencia muito na produtividade do mesmo. Portanto, eles consideram que uma pessoa motivada não poupa esforços para atingir seu desempenho. De acordo com Lacombe (2005, p. 137) segundo Herzberg, os fatores realmente motivadores operam no sentido positivo, tendendo a aumentar a produtividade e os resultados.

Porém, a minoria dos colaboradores acreditam que a motivação influencia pouco na produtividade, ou seja, para produzir mais e melhor não depende do estado de motivação da pessoa.

FIGURA 5 - MANEIRA DE SER MOTIVADO

Como já foi mencionado, para Araújo e Garcia (2010, p. 117), “não é possível motivar as pessoas, mas existem mecanismos de controle, que auxilia inúmeros gestores no sentido de trabalhar estimulando pessoas a se motivarem, porque cada pessoa é diferente no que se diz a motivação, pois as necessidades variam de indivíduo para indivíduo.” Isso explica porque houve uma variação na opinião de cada colaborador porque cada um se motiva de uma maneira diferente.

Para a maioria das pessoas é importante ser reconhecido e valorizado na empresa em que trabalha, ou seja, os fatores intrínsecos que são relacionados ao próprio trabalho onde os colaboradores percebem a sua contribuição para a empresa, a partir do momento que a empresa reconhece a importância do colaborador.

Alguns mencionaram receber aumento salarial, promoções e abonos para estes, são importantes os fatores higiênicos ou extrínsecos, relacionados à condição de trabalho. Mesmo sabendo que pagar o salário é uma obrigação da empresa, eles vêem no salário uma motivação para realizar o seu trabalho.

Já a minoria acha que ser motivado é estar de bem com a vida e consigo mesmo, ou seja, para estes a motivação vem de dentro de cada um, depende do estado emocional.

Cada um reage de maneira diferente a estímulos semelhantes, uma vez que as necessidades e os anseios variam de pessoa para pessoa, em função dos seus objetivos pessoais, sendo o significado dado a cada ação e relacionado à escala pessoal de valores, lidar com essas diferenças é um requisito necessário às organizações.

CONCLUSÃO

A motivação é uma importante ferramenta de gestão para as organizações. A análise deste fator resulta em benefícios tanto para os colaboradores quanto para a empresa, pois a motivação destes contribui para o alto desempenho, produtividade e o alcance dos objetivos organizacionais.

Para a maioria dos colaboradores entrevistados, o principal fator motivacional da empresa GL Distribuidora é o bom relacionamento seguido de salário e oportunidades de crescimento. Foi possível detectar uma grande satisfação dos funcionários com o relacionamento entre os colegas e com a gerência, para eles o local de trabalho é visto também um lugar de distração.

É papel da gerência empenhar nas atividades que tangem a motivação buscando conhecer cada funcionário e suas expectativas de vida, visando que cada pessoa precisa de um motivo diferente que o impulsiona a realizar seu trabalho com empenho, alcançando as metas da organização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8 ed. São Paulo: Editora: Atlas, 2004.

ARAÚJO, Luis César Gonçalves de. **Teoria Geral da administração: orientação para escolha de um caminho profissional**/Luis César Gonçalves de Araújo, Adriana Amadeu Garcia. São Paulo: Atlas, 2012.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital** /Antonio César Amaru Maximiano. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MILKOVICH, George T. **Administração de recursos humanos**/ George T. Milkovixch, John W. Boudreou; tradução Reynaldo C. Marcondes. 1 ed. 8 reimp. São Paulo: Atlas, 2012.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do capital ao estratégico**/Jean Pierre Marras. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

CERTO, Samuel C. **Administração Moderna**/ Samuel C. Certo; tradução: Maria Lúcia G. L. Rosa, Ludmilla Teixeira Lima; revisão técnica, José Antônio Dermengi Rios. 9 ed. São Paulo; Prentice Hall, 2003.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Teoria geral da administração; uma abordagem prática**/ Djalma e Pinto Rebouças de Oliveira. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8 ed. 3 reimp. São Paulo: Atlas, 2006.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. Saraiva, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamento da administração: conceitos essenciais e aplicações**. 4 ed. Stephen P. Robbins, David A. Decenze; tradução Robert Brian Taylor; revisão técnica Reinaldo O. da Silva. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria Geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**/ Antonio César Amaru. Maximiano. 6 ed. 8 reimp. São Paulo: Atlas, 2011.

QUESTIONÁRIO

Sexo:

- Masculino
- Feminino

Idade: _____

Escolaridade: _____

Estado Civil:

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)

Tempo de trabalho na empresa: _____

1-Você se sente motivado em seu trabalho?

- Muito Motivado
- Motivado
- Pouco Motivado
- Não Motivo

2-Quais os métodos utilizados pela empresa para que você se sinta motivado(a)?

- Salário
- Benefícios
- Cargo exercido
- Bom Relacionamento
- Oportunidade de Crescimento
- Outros. Quais?

3-Como você classifica os métodos utilizados pela empresa para a motivação dos colaboradores?

- Muito Bom
- Bom
- Regular
- Ruim

4-Para você a motivação influencia na produtividade do colaborador?

- Influencia Muito
- Influencia Pouco
- Influencia
- Não Influencia

5-Para você qual a melhor maneira de ser motivado?

- Ser Reconhecido e valorizado na empresa em que trabalho.
- Está de bem com a vida e consigo mesmo.
- Receber aumento salarial, promoções e abonos.
- Obter a garantia de estabilidade na empresa.

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

JANAINA SOUZA SANTOS SILVA
LÍVIA POVOA BARRETO
PATRICIA MARIA DE LIMA GONÇALVES

**PESQUISA SOBRE MOTIVAÇÃO ORGANIZACIONAL EM UMA
DISTRIBUIDORA DE VARIEDADES**

Anápolis/GO

2015

JANAINA SOUZA SANTOS SILVA
LÍVIA POVOA BARRETO
PATRICIA MARIA DE LIMA GONÇALVES

**PESQUISA SOBRE MOTIVAÇÃO ORGANIZACIONAL EM UMA
DISTRIBUIDORA DE VARIEDADES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na
Disciplina Projeto Integrador IV do Curso de Tecnologia
de Gestão em Recursos Humanos da Faculdade Católica
de Anápolis como requisito parcial, sob orientação do
Prof. Ms. Artur Vandrê Pitanga.

Anápolis/GO

2015

FOLHA DE APROVAÇÃO

**PESQUISA SOBRE MOTIVAÇÃO ORGANIZACIONAL EM UMA
DISTRIBUIDORA DE VARIEDADES**

Professor Orientador

Membro 01

Membro 02

Membro 03

Anápolis/GO

2015

AGRADECIMENTOS

À Deus, que nos deu sabedoria e permitiu que chegássemos até o final desta jornada.

Aos Professores, por contribuir com seus ensinamentos e aconselhamentos.

Aos Familiares e amigos que nos ajudou direta ou indiretamente nos momentos difíceis e de conquistas para a realização deste trabalho.

EPÍGRAFE

“É que tem mais chã nos meus olhos do que cansaço nas minhas pernas, mais esperança nos meus passos do que tristeza nos meus ombros, mais estrada no meu coração do que medo na minha cabeça.”

(Cora Coralina)

RESUMO

Motivar os funcionários, tem sido uma constante preocupação das organizações modernas, funcionários motivados trazem grandes benefícios para as empresas, como maior nível de satisfação dos funcionários, desempenho e produtividade. O presente trabalho tem como objetivo detectar os principais fatores motivacionais dos colaboradores e acrescentar novas informações sobre motivação nas empresas. A pesquisa foi realizada por método quantitativo, onde foram aplicados questionários aos colaboradores. Foi possível observar o nível de satisfação, os métodos utilizados pela empresa para a motivação dos funcionários e a influência da motivação na produtividade.

Palavras-chave: Motivação, benefícios, fatores motivacionais.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO | 8 |
| REFERENCIAL TEÓRICO | 10 |
| 1 MOTIVAÇÃO | 10 |
| 2 CICLO MOTIVACIONAL | 11 |
| 3 TEORIAS MOTIVACIONAIS | 11 |
| 3.1 A HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW | 11 |
| 3.2 TEORIA X E Y DE MCGREGOR | 12 |
| 3.3 TEORIA DOS DOIS FATORES DE HERZBERG | 13 |
| MÉTODO | 15 |
| RESULTADOS E DISCUSSÃO | 16 |
| CONCLUSÃO | 21 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 22 |
| ANEXO | 23 |