

## MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DE COLABORADORES DAS INDÚSTRIAS FARMACÊUTICAS

Eliane Araujo de Lima

### RESUMO

*O presente artigo tem o objetivo principal de diagnosticar situações profissionais e pessoais que interferem positiva ou negativamente na motivação pessoal e conseqüentemente no bom andamento dos trabalhos e no convívio profissional de colaboradores-propagandistas de indústrias farmacêuticas. O método de pesquisa é do tipo revisão integrativa da literatura e pesquisa de campo. Foram utilizadas técnicas de leitura exploratória, interpretativa e seletiva das pesquisas publicadas a partir do ano de 2008 até o ano de 2013. A pesquisa de campo é feita com 20 colaboradores-propagandistas das indústrias farmacêuticas, que atuam no Rio Grande do Sul, para buscar diagnosticar que situações no trabalho interferem na motivação profissional e pessoal destes indivíduos. Concluiu-se que as práticas das empresas e as condições de trabalho podem aprimorar o bom desempenho de seus afazeres se tiverem motivação e habilidades para tal, ou servir como limitações que interferem na performance desse trabalho. A motivação vem sendo redescoberta como um utensílio valioso para a abertura de trilhas em direção à qualidade e à produtividade. E, os indivíduos necessitam estar comprometidos com resultados e motivados para rumarem a novos processos. As empresas não imaginam mais funcionários que exerçam somente suas obrigações. Querem sujeitos que criem, que usem, que inovem, que sejam de muita energia, que possuem entusiasmo.*

**Palavras-chave:** *Motivação. Propagandista laboratorial. Satisfação profissional.*

### ABSTRACT

*This article has the main goal of diagnosing professional and personal situations that interfere positively or negatively on personal motivation and consequently the smooth progress of work and the professional society of employees-propagandists pharmaceutical industries. The research method is the type integrative literature review and field research. Reading techniques exploratory, interpretative and selective research*

*published from the year 2008 to the year 2013 were used. The field is made with 20 employees-propagandists of the pharmaceutical industry, working in Rio Grande do Sul, to seek to diagnose situations at work interfere with the professional and personal motivation of these individuals. It was concluded that the practices of companies and working conditions can enhance the performance of their duties if they have the motivation and skills to do so, or serve as limitations that interfere with the performance of this work. The motivation has been rediscovered as a valuable tool for opening trails towards quality and productivity. And, individuals need to be motivated and committed to results decamping to the new processes. Companies can not imagine more employees who have only their obligations. Individuals who want to create, who dare, innovate, which are of great energy, who possess enthusiasm.*

**Keywords:** Motivation. Laboratory propagandist. Job satisfaction.

## 1 INTRODUÇÃO

Quando se medita sobre o que se passa em volta, realmente se depara com indivíduos para quem o trabalho é, em si mesmo, fonte de crescimento e realização e com aqueles para quem ele é o duro preço a pagar pela remuneração no final de cada mês, pela ausência de motivação para o mesmo, por dificuldades no relacionamento com colegas ou superiores e talvez até por frustrações. Os trabalhos gratificantes são aqueles em que a recompensa maior por sua execução é encontrada pela pessoa no próprio ato ou no resultado.

Torna-se evidente que pessoas representam a matéria-prima mais importante na empresa. E estas procuram não somente remuneração apropriada, porém espaço e chance de demonstrar habilidades, participar, crescer profissionalmente e ver seus esforços reconhecidos. Satisfazer tais aspirações é multiplicar o potencial de iniciativas e trabalho e, sobretudo, a motivação pessoal e profissional.

Atualmente, a indústria farmacêutica no país está passando por um processo de ajustamento, em vista do crescimento dos laboratórios fabricantes de genéricos, que recebe grande incentivo do governo. Nas grandes empresas nacionais e multinacionais, todos procuram seu espaço: uns temerosos de perder sua fatia de mercado, outros tentando abocanhar uma fatia maior. Também, **as estatísticas apontam para aumento de**

**produtividade sem geração de novos postos de trabalho. Ou seja, as empresas estão cada vez mais exigindo de seus funcionários.**

Conforme Bergamini (1986, p.54): "As pessoas podem desempenhar bem o seu trabalho apenas se tiveram a motivação e as habilidades necessárias para tal". As práticas organizacionais e as condições de trabalho podem aprimorar essas habilidades ou servir como limitações que interferem no desempenho do trabalho.

O método de pesquisa, do presente artigo, é do tipo bibliográfico e pesquisa de campo. Foram utilizadas técnicas de leitura exploratória, interpretativa e seletiva das pesquisas publicadas a partir do ano de 2008 até o ano de 2013. Para o confronto bibliográfico, também se utilizou de livros, revistas, monografias e sites da internet. A pesquisa de campo foi feita com 20 colaboradores-propagandistas de laboratórios, que atuam no Rio Grande do Sul, para buscar diagnosticar que situações no trabalho interferem na motivação profissional e pessoal destes indivíduos.

O objetivo geral deste estudo, então, é diagnosticar situações profissionais e pessoais que interferem positiva ou negativamente na motivação pessoal e conseqüentemente no bom andamento dos trabalhos e no convívio profissional de colaboradores-propagandistas de indústrias farmacêuticas.

Procura-se, nos objetivos específicos, expor conceitos e características da gestão de pessoas; analisar como se configura o processo de motivação organizacional entre profissionais propagandistas de laboratório de medicamentos; e avaliar que tipo de doença acomete esses representantes.

O referencial teórico foi dividido em partes para um melhor entendimento do assunto. Na primeira divisão, refere-se à gestão de pessoas, entre conceitos e características; o segundo item engloba um contexto sobre motivação entre os propagandistas; e, na última parte, apresentam-se as contradições do trabalho e os prejuízos para a saúde do trabalhador.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 GESTÃO DE PESSOAS: CONCEITO E CARACTERÍSTICAS

A área de gestão de pessoas é importante nas organizações, eis que estas funcionam e são movidas através do trabalho de pessoas que fazem parte do seu quadro funcional, as quais realizam diversas funções, de acordo com a finalidade de cada organização. O desempenho de uma empresa depende, em grande parte, da contribuição de seus colaboradores para alcançar seus objetivos. As pessoas são a maior vantagem competitiva que uma organização pode ter.

As pessoas são os atores da organização. São elas que tomam as decisões em nome das organizações. São também agentes econômicos que têm como objetivo maximizar sua satisfação. Todas as atividades econômicas e administrativas são, portanto, conduzidas por pessoas, que procuram satisfazer suas necessidades, desejos e até mesmo seus caprichos (LACOMBE e HEILBORN, 2011, p.7).

Chiavenato (2009, p.11), diz que “as organizações não funcionam sem pessoas e as pessoas não vivem sem as organizações. Afinal, estamos vivendo em uma sociedade de organizações. Organizações e pessoas convivem em um contexto que é, a cada dia, diferente e mutável.”

A administração de gestão de pessoas está passando por inovações e mudanças expressivas, especialmente agora, com a crescente globalização dos negócios e a forte concorrência mundial, quando a produtividade, competitividade e qualidade passaram a ser as premissas mais importantes para este cenário. Nesse novo contexto, as pessoas passam a ser a solução dos problemas, deixando de ser o problema da organização. Segundo Chiavenato (2004, p.5): “As pessoas são consideradas parte vital das organizações, sendo elas que dão energia, inteligência, criatividade, dinâmica e racionalidade para as empresas”.

A organização não deveria ser vista como o lugar em que o indivíduo passa algumas horas a fim de ganhar seu sustento, atendendo às suas necessidades básicas. Ao contrário, deveria ser possível almejar a

realização de seu potencial e a realização pessoal a partir de sua inserção no sistema organizacional. (MOTTA e VASCONCELOS, 2004, p.84).

Atualmente, nas organizações, o papel da gestão de pessoas é muito importante, pois através deste é possível identificar os problemas relacionados aos colaboradores, bem como os pontos fortes e fracos dos mesmos. É possível, também, planejar estratégias e definir os caminhos para que se alcancem os objetivos almejados. Deste modo, cabe à área de gestão de pessoas e aos colaboradores aplicar suas habilidades e conhecimentos para atingirem o sucesso.

Com a globalização e o crescente aumento da competitividade, intensificou-se a necessidade de reorganizar a estrutura das organizações e seguir novos métodos de gestão de pessoas.

[...] as pessoas passam a maior parte do tempo vivendo ou trabalhando dentro das organizações e, sejam quais forem seus objetivos, as organizações envolvem as pessoas que se tornam cada vez mais dependentes da atividade organizacional (CHIAVENATO, 1999, p.4).

Contudo, pode-se afirmar que a gestão de pessoas é essencial para a existência e desenvolvimento de uma organização, tornando-se cada vez mais presente com o objetivo de atrair, manter e desenvolver profissionais qualificados e comprometidos com os valores da empresa, buscando atingir seus objetivos. Em contrapartida, a organização é de suma importância para os colaboradores que dela fazem parte, pois é através do trabalho e da influência mútua que as pessoas buscam a realização profissional e pessoal.

As empresas necessitam de profissionais qualificados para poder se manter em um mercado competitivo, devendo assim ofertar um plano de carreira atraente e que tenha certo diferencial para estimular seus colaboradores e mantê-los motivados e comprometidos com a organização.

Segundo Pontes (2011), as organizações estão cada vez mais percebendo a necessidade de estimular e oferecer o sucessivo desenvolvimento das pessoas, tanto para a satisfação de seus colaboradores, quanto para manter um diferencial competitivo dentro da empresa.

Em alguns momentos, durante o caminho profissional, podem surgir momentos de incerteza. Segundo Prado Junior (1995, p.116), “na medida em que efetivamente se planeja a trajetória profissional, melhor serão as escolhas nas encruzilhadas e maior será o nível de satisfação.”

## 2.2 MOTIVAÇÃO ENTRE OS PROPAGANDISTAS

Com o crescente aumento da competitividade, uma das principais preocupações das organizações é com seu capital humano, principalmente no que diz respeito à motivação e satisfação no trabalho, pois o trabalhador motivado se torna mais comprometido com a empresa na qual atua.

De acordo com Bergamini (1986, p.13), “a motivação é definida como uma inclinação para a ação que tenha origem em um motivo.” E um dos motivos pelos quais a lenda da motivação se espalhou com facilidade é pelo fato de que o que atende a uma precisão humana é percebido como a própria necessidade do indivíduo.

Consta em Dicionário Enciclopédico Oceano Uno Color (*In*: TEIXEIRA, 2004, p.64):

Motivação, ação e efeito de motivar, explicar o motivo pelo qual se tem feito uma coisa. Fator psicológico, consciente ou não, que predispõe ao indivíduo para realizar certas ações, ou para ir em direção a certos fins (uma necessidade ou uma tendência).

Uma ideia sugestiva inicial a respeito da motivação, geralmente aplicável a todo o tipo de atividade do indivíduo, é dada pela própria origem etimológica do termo, que vem do verbo latino *movere*, cujo tempo supino *motum* e o substantivo *motivum*, do latim tardio, deram origem ao termo que se utiliza (semanticamente aproximado) *motivo*. Deste modo, segundo Boruchovitch e Bzuneck (2002), de forma genérica, a motivação, ou o motivo, é o que move alguém ou que o coloca em atuação ou a faz alterar o curso.

Conforme Lieury (2000, p.138), “motivação é um termo genérico que designa o conjunto dos mecanismos biológicos e psicológicos que permitem o desencadeamento da ação, sua orientação, intensidade e persistência.” Para

Libanio (2001, p.39), o tema da motivação merece prudência. Conforme o autor, "o seu oposto é a apatia, aborrecimento, incapacidade de concentração, falta de iniciativa própria. A motivação é a alavanca que levanta o peso da inércia intelectual. Ora é provocada pela própria pessoa, é a automotivação."

A motivação, para Tachizawa (2001), é um sentimento interno próprio de quem o desenvolve, num procedimento interior-subjetivo, que leva os indivíduos a cumprirem certos afazeres com entusiasmo e de modo bem realizado. E é uma tarefa um pouco complicada fazer com que os colaboradores se sintam motivados, porque o que se pode arriscar é somente catalisar tal sentimento.

O motivo é numa necessidade atuando sobre a mente, o que leva uma pessoa a agir. Então, a motivação é uma ostentação de caminho para ação e se origina de uma necessidade. Deste modo, a satisfação ocorre com o atendimento ou a eliminação de uma necessidade. Motivador e fator de satisfação são antíteses. Há um conflito entre fator de satisfação e necessidade, pois o motivador é a necessidade e não o fator de satisfação da necessidade. Assim, "a motivação, portanto, nasce somente da necessidade humana e não daquelas coisas que satisfazem essa necessidade." (ARCHER *apud* BERGAMINI, 1997, p.25).

A todo o momento estamos apresentando emoções. É inevitável que isso aconteça também no trabalho. Se a pessoa não expressa o que ela sente e pensa fica desmotivada, ressentida. É necessário que se tenha a habilidade de divulgar o que se sente e idealizar nas ocasiões exatas. É uma ingenuidade acreditarmos que podemos dizer tudo o que pensamos. Se eu disser tudo o que penso pode ser catastrófico. Contudo, se eu me omitir eu me anulo e cauterizo os sentimentos (SILVA, 2004, p.4).

A motivação vem sendo redescoberta como um utensílio valioso para a abertura de trilhas em direção à qualidade e à produtividade. Conforme Brandão (1997), no panorama universal, o ingresso a novas tecnologias é viável a todos. Qual será, assim, o real diferencial entre as organizações? A resposta, todos já conhecem: são os indivíduos, que necessitam estar comprometidos com resultados e motivados para rumarem a novos processos. As empresas não imaginam mais funcionários que exerçam somente suas obrigações. Querem sujeitos que criem, que ousem, que inovem, que sejam de muita energia, que possuem entusiasmo.

As organizações simultaneamente ao precisar disso, esquecem-se de que os indivíduos são donos específicos de sua força e vontade interior. Muitos colaboradores e empresas se decepcionam, proferindo que “nós fizemos isso ou aquilo, demos isso ou aquilo outro.” (BRANDÃO, 1997, p.2), e mesmo assim nada se alterou. Por essa razão, é necessária uma meditação maior sobre o processo motivacional da pessoa.

Na opinião de Lopes (1980), motivação envolve sentimentos de realização e de reconhecimento profissional, demonstrados por meio de exercícios dos afazeres e atividades que oferecem satisfatório desafio e significado para o trabalho. Segundo Santos (2009), a palavra satisfação revela uma atuação que satisfaz, quer dizer, experimentar essa satisfação solicita ação. Esse ato precisa ter sentido, serventia, funcionalidade para produzir tal efeito. O ser humano é o único animal que procura sentido para a sua vida e para o que faz. Quem não acha esse sentido deprime e perde a vontade de viver. A satisfação não aparece do nada, pois ela pede esforço, dedicação e integridade para com os indivíduos.

Os indivíduos se unem para formar empresas, com o intuito de conseguir objetivos comuns. Ao desenvolverem-se, de acordo com Chiavenato (2000), as organizações precisam de pessoas para executar as tarefas, e selecionam funcionários para, com eles e através deles, obterem as finalidades determinadas. As pessoas, ao entrarem nas empresas, possuem suas finalidades particulares e vão à luta para atingi-las e, normalmente, aproveitam a organização para alcançá-los. Deste modo, o relacionamento entre a empresa e os indivíduos nem sempre é cooperativo e suficiente, pode ser lento e com muito conflito.

### **2.3 AS CONTRADIÇÕES DO TRABALHO E OS PREJUÍZOS PARA A SAÚDE DO TRABALHADOR**

As mudanças no universo do trabalho, na opinião de Mendes (2004), estão ostentando funções contraditórias, provocando impacto tanto positivo quanto negativo na saúde dos trabalhadores. Por um ângulo, a reestruturação tem aprimorado a qualidade dos procedimentos de trabalho e beneficiado o desenvolvimento de novos conhecimentos e aptidões. De outro, as transformações



têm solicitado grande produtividade e máxima excelência, levando a uma luta infatigável para superar a si mesmo e a uma desenfreada competição para ser o melhor.

De acordo com a mesma autora, são essas contradições que podem conduzir a sérios danos para saúde ao se converterem em manancial de sofrimento para muitos empregados, que se mobilizam para procurar a sua integridade, desenvolvendo estratégias para resistir, impedir ou superar esse sofrimento. Na maioria das situações, essas estratégias obtêm êxito. Quando fracassam dão lugar ao adoecimento, que pode se revelar pelo estresse e esgotamento profissional, avançando, se não cuidado, para enfermidades como depressão.

Sentimentos como tristeza, desânimo e ansiedade, quando evidenciados em demasia, podem ser um mau sinal. Conforme Micheletti (2002), se eles estiverem unidos a sintomas como perda ou aumento de apetite, elevação na quantidade de atestados médicos e diminuição na produtividade, já é quase a comprovação de que o colaborador está passando por alguma dificuldade. Normalmente, o diagnóstico diante desse panorama é de que a vítima sofre de depressão, mal que já vem sendo tratado como a enfermidade do século.

Henriques Júnior *apud* Micheletti (2002, p.11), psiquiatra do Instituto de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP, garante que a maior parte dos profissionais de recursos humanos ainda não notou a gravidade do problema. "Geralmente, a atenção está voltada para doenças musculares, alcoolismo e tabagismo, mas não para a depressão, que hoje em dia está cada vez mais presente no mundo empresarial". O psiquiatra elucida que, comumente, o auge da doença ocorre entre os 20 e 40 anos, período em que os indivíduos estão no pico da vida profissional.

É necessário tomar conhecimento de que a depressão independe da realidade e da situação social, pessoal e profissional em que o sujeito está inserido. "O funcionário pode ter um ótimo cargo na empresa, ter uma família feliz, um bom salário e boas condições de vida, e ainda assim sofrer de depressão" (MASCI *apud*

MICHELETTI, 2002, p.12). Cyro Masci é membro da Academia Americana de Stress Traumático e psiquiatra especialista em medicina comportamental. Ele esclarece que, de forma geral, o indivíduo evita expor suas dificuldades, pessoais ou profissionais, na empresa. Também, pode acontecer de o funcionário saber que tem depressão, porém omitir isso por vergonha ou temor de ser demitido.

Os pesquisadores do tema asseguram que depressão não é um estado emocional, porém uma enfermidade que necessita ser tratada. Ela pode ocorrer em distintos graus de intensidade, sendo que os quadros leves são os mais banais.

Nos panoramas de crise, como o que se ecoa no Brasil, comprova-se, segundo Sznelwar (2003), dentre outras decorrências e sequelas econômicas, certas dificuldades absolutamente relacionados à paulatina mudança do trabalho, desde muitos anos atrás, acirradas pela informatização e o elevação da competitividade na economia globalizada. Nos períodos em que o grande desemprego e a retração dos mercados e perdas de usuários conspiram contra a saúde dos trabalhadores, é bem provável que aconteçam enfermidades profissionais.

### **3 METODOLOGIA**

A metodologia incide na utilização de métodos e técnicas empregadas pelo pesquisador para a elaboração de um estudo científico, define de que forma a pesquisa será realizada. “A definição da metodologia que orientará o caminhar da sua pesquisa é fundamental para que ela possa alcançar a qualidade esperada” (VIANNA, 2001, p.95).

Denominam-se procedimentos, ou metodologias as atividades práticas necessárias para a aquisição dos dados os quais se desenvolverão os raciocínios que resultarão em cada parte do trabalho final. Ou seja, planeja-se aqui, de forma concreta, a coleta de dados, que se iniciará ao final do projeto (SANTOS, 2002, p.70).

Desta forma, será através da metodologia que o estudo seguirá de forma coerente para alcançar sua finalidade com o que foi proposto no problema e objetivos.

### 3.1 TIPO DE PESQUISA

O tipo de pesquisa que foi desenvolvida neste estudo: quanto à natureza, foi pesquisa básica; do ponto de vista da forma de abordagem ao problema, foi quantitativa; quanto aos fins ou objetivos propostos, foi exploratória e descritiva; quanto à conduta em relação aos dados ou procedimentos técnicos, foi bibliográfica e pesquisa de campo. No plano de análise e interpretação dos dados, será através do método indutivo.

A metodologia que contém à lógica quantitativa dá subsídios a pesquisadores que almejam realizar esboços orientados pela precisão de averiguar hipóteses anteriormente formuladas e identificar a existência ou não de relações entre variáveis (MARCONI e LAKATOS, 2010).

A abordagem quantitativa aproxima-se de pesquisas que acatam o modelo de processo lógico indutivo (MARCONI e LAKATOS, 2010), o qual parte da observação de dados particulares, suficientemente constatados, inferindo-se uma verdade geral ou universal, não contida explicitamente nas partes examinadas. Logo, o objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam. “Fundamenta-se na generalização de propriedades comuns em determinado número de casos possíveis de serem observados em todas as ocorrências de fatos similares que sejam verificados no futuro” (MEZZAROBA e MONTEIRO, 2008, p.64).

A pesquisa exploratória é usada para fazer um estudo prévio do objetivo fundamental da pesquisa que será realizada, quer dizer, familiarizar-se com o fenômeno que está sendo averiguado, para que a pesquisa posterior possa ser arquitetada com um maior entendimento e exatidão (GIL, 1999).

Como afirma Thomas e Nelson (2002), pesquisa descritiva é um estudo de *status*, onde o seu valor está alicerçado na premissa de que as dificuldades podem ser resolvidas e

os exercícios melhorados, através da observação, avaliação e descrição objetivas e completas.

Na pesquisa bibliográfica, esgotam-se os assuntos relacionados nesta pesquisa na literatura vigente. “Pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, [...]” (VERGARA, 2000, p.48).

A pesquisa de campo é a que mais se aplica na abordagem quantitativa, onde a coleta de dados é realizada nas condições naturais em que os fenômenos acontecem, sem intervenção ou manuseio por parte do pesquisador (MARCONI e LAKATOS, 2010).

No raciocínio indutivo, a generalização procede de observações de casos da realidade concreta. As constatações particulares conduzem à elaboração de generalizações (GIL, 1999).

### **3.2 PLANO DE COLETA DE DADOS**

Os dados bibliográficos foram coletados em livros, revistas, jornais, enfim, em todo material impresso ou eletrônico disponível ao público em geral, e também foram coletados dados de uma pesquisa de campo. Foram utilizadas técnicas de leitura exploratória, interpretativa e seletiva das pesquisas publicadas a partir do ano de 2008 até o ano de 2013. A pesquisa de campo foi feita com 20 colaboradores-propagandistas, que atuam no Rio Grande do Sul, para buscar diagnosticar que situações no trabalho interferem na motivação profissional e pessoal destes indivíduos.

Segundo Marconi e Lakatos (2010), na documentação indireta, tem-se o levantamento dos dados, que pode ser feito através de pesquisa bibliográfica, em fontes secundárias, como livros, ensaios, compilações, artigos científicos e muitas outras fontes.

## 4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

### 4.1 ESTADO DO CONHECIMENTO

Através de busca *on-line*, utilizando o descritor “motivação de funcionários das indústrias farmacêuticas”, foram encontrados 13 artigos no período de publicação de 2008 a 2013, que foram distribuídos em tabelas, de acordo com a fonte e ano e, discutidos à luz das bibliografias. As consultas incluíram as 13 fontes, entre o Scielo, ESAB, ABRH, FPL, AVM, entre outras, desenvolvida utilizando materiais dos últimos seis anos.

Os dados apontam para que um dos maiores desafios das empresas de hoje está em conservar seus colaboradores motivados, fazer com que a motivação não suma e conseguir que o funcionário permaneça vendo sentido no que realiza; o afastamento desse sentido pode ser conferido ao descaso das companhias quanto à motivação para o trabalho. A motivação do indivíduo abarca sutilezas e complicações que não podem ser abandonadas.

No levantamento bibliográfico, feito de 2008 até 2013, considerando o processo de motivação organizacional, foram encontradas 13 publicações sobre o tema, conforme Tabela 1, a seguir.

**Tabela 1** – Distribuição das publicações encontradas sobre motivação no trabalho

FONTE	QUANTIDADE	ANO
Scielo	01	2008
ESAB – Escola Superior Aberta do Brasil	01	2009
Espaço RP	01	2009
Scielo	03	2011
ABRH – Associação Brasileira de RH	01	2011
FPL – Fundação Pedro Leopoldo	01	2012
XXIII Enangrad	01	2012
Scielo	03	2012
Revista de Administração da UNIMEP	01	2013
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	

Fonte: Elaborada pela autora

Nos artigos citados na Tabela 1, principalmente os da fonte Scielo (maior número encontrado), os autores descrevem a motivação e apresentam algumas situações práticas das decorrências. Reforçam, ainda, a necessidade do trabalhador, em geral, e do laboratorista de estar motivado.

Os autores afirmam que as relações de trabalho e a sobrecarga laboral também são culpadas pelo sofrimento e prazer no cotidiano de uma organização e, em decorrência, podem acarretar benefício ou malefício para o colaborador. A Tabela 2 discorre sobre as complicações que podem ocorrer, na seguinte disposição:

**Tabela 2 – Malefícios para o trabalhador**

<b>AUTORES</b>	<b>MALEFÍCIOS PARA O TRABALHADOR</b>	<b>ANO</b>
Albuquerque	- Falta de investimento em endomarketing.	2009
Miranda	- Falta de relações humanas. - Incompreensão.	2009
Ribeiro et al.	- Ameaça da competitividade. - Pressão. - Medo da perda do emprego.	2011
ABRH	- Sensação de isolamento	2011
Kich e Pereira	- Desafios para o laboratorista. - Falta de integração nos canais internos	2011
Meneguini, Paz e Lautert	- Jornadas prolongadas. - Excesso de tarefas. - Baixa remuneração.	2011
Moreira	- Frustrações. - Desmotivações.	2012
Costa et al.	- Falta de autonomia.	2013

Fonte: Elaborada pela autora

A maioria dos autores, expostos na Tabela 2, apresenta concordância nas complicações que podem ocorrer com os colaboradores, entre: excesso de tarefas, falta de relações humanas, jornadas prolongadas, entre outras.

Esses autores, como Bergamini *apud* Miranda (2009) também ressaltam que só de modo recente é que as organizações têm notado que elas, mais do que os funcionários, são comprometidas pela ausência de motivação

A Tabela 3 esclarece algumas complicações envolvidas no trabalho.

**Tabela 3 – Complicações advindas do trabalho**

AUTORES	BASE	COMPLICAÇÕES	ANO
Miranda	ESAB	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desmotivação.</li> <li>- Falta de auto-estima.</li> <li>- Ressentimento.</li> <li>- Apatia.</li> <li>- Depressão.</li> </ul>	2009
Meneguini, Paz e Lautert	Scielo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estresse.</li> <li>- Desânimo.</li> <li>- Fadiga.</li> <li>- Hipertensão.</li> <li>- Falta de apetite.</li> <li>- Frustrações.</li> <li>- Cansaço.</li> <li>- Desamparo.</li> <li>- Desmotivação.</li> </ul>	2011

Fonte: Elaborada pela autora

Todos os autores que foram pesquisados para este estudo atentam para a importância da motivação no ambiente de trabalho. Mesmo com os esforços de algumas gestões em motivar seus funcionários, até a poucos anos as mesmas não admitiam a motivação como conceito, a ética essencial era o castigo, a ideia de motivar versava na utilização do temor e dos estímulos financeiros. A característica fundamental dos últimos tempos foi o experimento dos psicólogos de elucidarem o comportamento motivado com finalidade de proporcionar maior sucesso nas empresas; é quem sabe o enorme desafio de hoje, conservar uma força de trabalho motivada, saudável e habilitada para a forte competição em que se vive, ainda, a aptidão das companhias responderem à demanda por parte de seus funcionários em termos de uma melhor qualidade de vida.

Segundo muitos autores, citados na Tabela 3, como Miranda (2009), a falta de êxito da maioria das organizações não está na carência de conhecimento técnico, porém no modo como lidam com os indivíduos. Por mais que tenham feito nesse campo no universo globalizado atual, as companhias não têm achado estratégias apropriadas que permaneçam seduzindo e recompensando a força de trabalho.

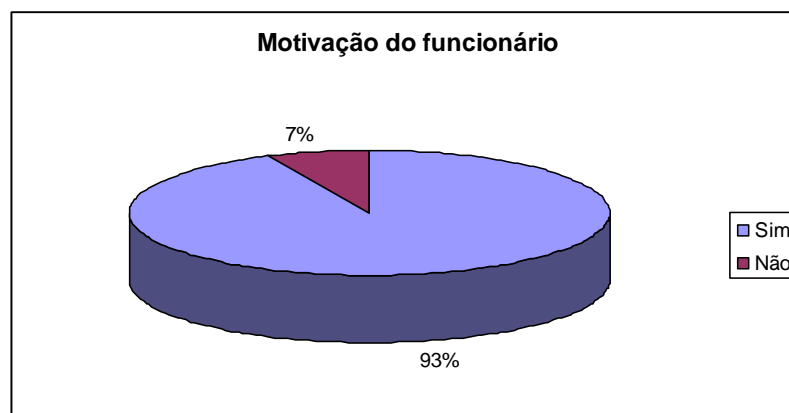
## 4.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO

Os dados serão analisados descritivamente e colocados neste trabalho, em forma de gráficos, com os percentuais coletados através das respostas dos entrevistados e também de forma textual, com teorização baseada em autores que versam sobre o assunto, em relação à motivação e satisfação dos colaboradores das indústrias farmacêuticas.

A seção de análise e de interpretação dos dados tem por finalidade definir de que modo foram aproveitadas as informações da coleta, com o objetivo de conseguir explicações apropriadas para a pesquisa (MARCONI e LAKATOS, 2010).

### 1ª QUESTÃO: Você poderia estar mais motivado?

Dos entrevistados, 93% responderam que poderia ter mais motivação, como se percebe na Figura 1, abaixo.



**Figura 1:** Motivação do funcionário

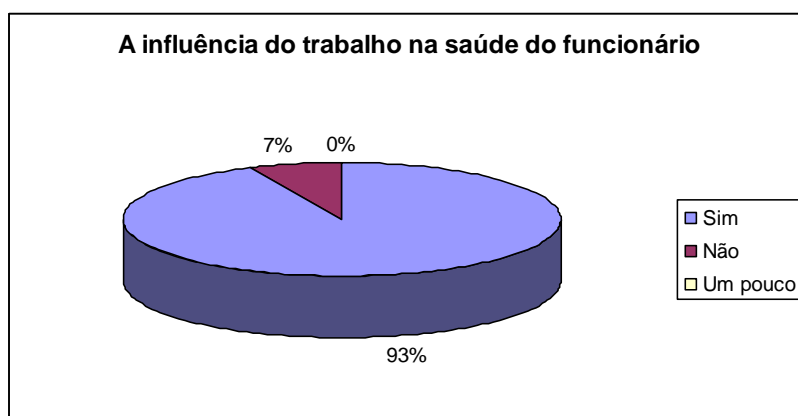
**Fonte:** Dados da pesquisa

Conforme adaptação de Dubrin (2003), motivação é o processo pelo qual uma pessoa se conserva nos objetivos da empresa, através de seu comportamento. Um indivíduo está motivado quando este gasta esforço para o atingimento da finalidade.

### 2ª QUESTÃO: **Você entende que seu ambiente de trabalho influencia em sua saúde física, mental e emocional?**



A maioria dos representantes (93%) assinalou existir influência do ambiente de trabalho na sua saúde física, mental e emocional. Somente 7% entendem que não há essa relação, conforme Figura 2.



**Figura 2:** A influência do trabalho na saúde do funcionário

**Fonte:** Dados da pesquisa

Para Codo, Sampaio e Hitomi (1993), a organização do trabalho desempenha, sobre a pessoa, um ato particular, e o choque é o utensílio psíquico. Por esta ótica psicológica, o trabalho gera distintos níveis de motivação e satisfação, sobretudo, em relação ao modo e ao meio no qual se exerce a tarefa (KANAANE, 1994).

Conforme o sujeito está colocado no contexto da empresa, fica dependente de distintas variáveis que comprometem inteiramente o seu trabalho. Hoje, há uma inquietação quanto à saúde da pessoa neste contexto, porque se relaciona, sobretudo, com a produtividade da organização. Quer dizer, para que se cumpra produtividade e qualidade, é necessário ter sujeitos saudáveis e atribuídos de qualidade. Em compensação, conforme Kanaane (1994), a empresa age de modo onde muitas vezes pressiona-se o funcionário, conduzindo-o a estados de enfermidades, de insatisfação e desmotivação. Dentre eles: a fadiga, distúrbios do sono, alcoolismo, estresse e a síndrome de Burnout.

3ª QUESTÃO: Em sua opinião, a auto-estima influencia o desenvolvimento profissional?

A maioria (100%) dos entrevistados crê que sim, respondendo afirmativamente, conforme a Figura 3.



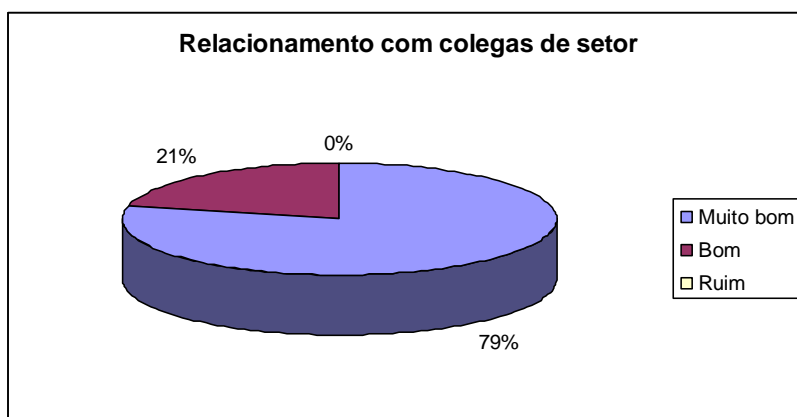
**Figura 3:** A auto-estima e o desenvolvimento profissional

Fonte: Dados da pesquisa

Todo funcionário quer estar feliz. Conforme Kotler (1998), iniciativa, criatividade e vontade de crescer devem estar aliadas ao empregado. Mas, para isso, é indispensável que a auto-estima esteja nutrida, então sua motivação fará a diferença.

4ª QUESTÃO: Como é seu **relacionamento** com colegas do seu setor?

A maioria dos entrevistados respondeu que o relacionamento é muito bom (79%), enquanto que 21% disseram que o seu relacionamento é bom (Figura 4).



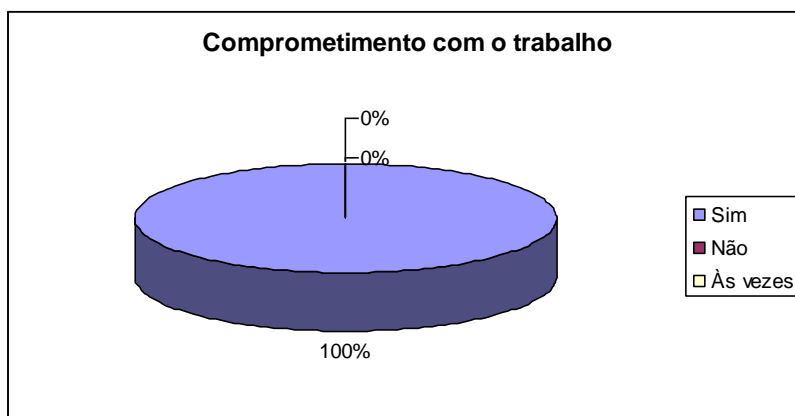
**Figura 4:** Relacionamento com colegas de setor

**Fonte:** Dados da pesquisa

Sabe-se que o bom relacionamento pessoal pode representar o destaque da força da empresa; respeito ao espaço da equipe para que todos tenham liberdade de trabalho e satisfação. Que prevaleça o espírito de equipe (companheirismo) e que cada um respeite as diferenças, para um resultado harmonioso no ambiente.

**5ª QUESTÃO:** Você demonstra **comprometimento com seu trabalho?**

Em resposta a esta pergunta, teve-se a maioria absoluta (100%) dizendo que sim, que estes estão sempre comprometidos com suas tarefas diárias, como se percebe na Figura 5, a seguir.



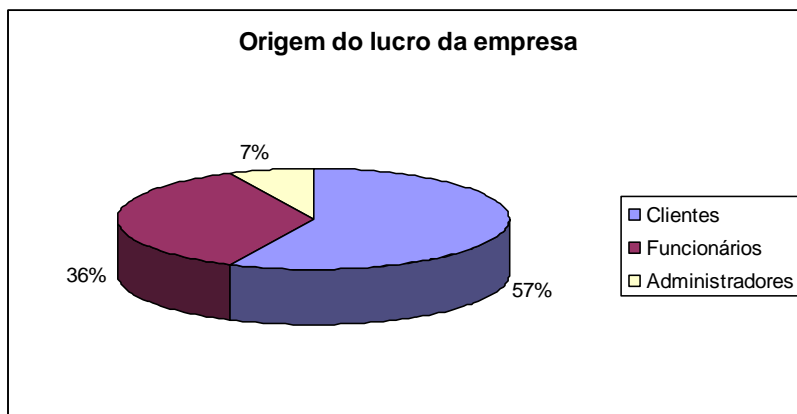
**Figura 5:** Comprometimento com o trabalho

**Fonte:** Dados da pesquisa

Sant'Anna (2008) assegura que uma organização querer conquistar e conservar o comprometimento de seus empregados é um duro trabalho, e encontrar no mercado colaboradores que se comprometam com o desempenho da empresa é um desafio. A falta de regras escritas não quer dizer que os funcionários não têm restrições e atitudes em seu procedimento para fortalecer o comprometimento.

**6ª QUESTÃO:** **Quem faz a empresa lucrar?**

A Figura 6 aponta o percentual informado pelos entrevistados sobre quem faz a empresa lucrar. Com 57% ficaram os clientes como responsáveis pelo lucro da empresa, contra 36% atribuídos aos funcionários, sendo que os gerentes receberam apenas 7% desse favorecimento.



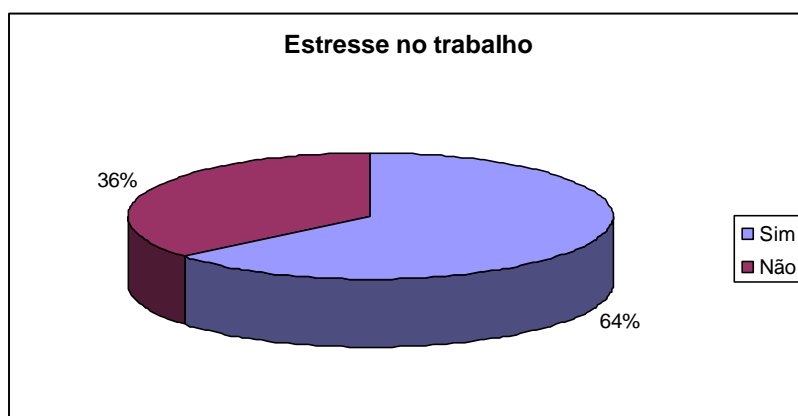
**Figura 6:** Origem do lucro da empresa

**Fonte:** Dados da pesquisa

Para Castelli (1999, p.120), "o cliente é a razão de ser da empresa. Por isso ela necessita criar uma cultura voltada para ele com o objetivo de conhecê-lo profundamente". Almeida (2005) afirma que um vendedor precisa saber muito sobre clientes e serviços, para construir um relacionamento duradouro com os clientes, pois, na "Era do Cliente", que se vive hoje, o sucesso competitivo depende da construção de uma cadeia de relacionamento entre cliente interno e cliente externo.

**7ª QUESTÃO:** Uma pesquisa apontou que o brasileiro é o 2º povo mais estressado do mundo, só perdendo para o Japão. **Você sente isto em seu meio profissional?**

A maioria (64%) disse que sim; e o restante das pessoas (36%) afirmou que não (Figura 7).



**Figura 7:** Estresse no trabalho

**Fonte:** Dados da pesquisa

Buscar o equilíbrio físico e mental não é uma tarefa fácil, segundo Campos (2005). São pressões do dia a dia, como: problemas financeiros, problemas familiares, violência urbana, dificuldades no trânsito e mau relacionamento com colegas de trabalho ou gerentes possibilitam o aparecimento do *stress*. Este estado, também, pode causar uma infinidade de complicações, incluindo enfermidades. Um aspecto evidente dos efeitos negativos do *stress* é a diminuição da qualidade de vida dos indivíduos, com reflexos negativos para seu desempenho no trabalho.

8ª QUESTÃO: Na empresa em que você trabalha, como é a **atenção dada ao desenvolvimento emocional do profissional?**

A Figura 8 demonstra a opinião dos funcionários que responderam ao questionário sobre a atenção dada ao desenvolvimento emocional do profissional, quando a maioria (57%) indicou que recebem uma boa vigilância psíquica por parte da empresa para quem trabalham; 36% disseram ser ruim; e apenas 7% optaram pela resposta que dizia ser muito bom o zelo de sua mente, de seu espírito.



**Figura 8:** Atenção ao desenvolvimento psíquico do profissional

**Fonte:** Dados da pesquisa

Segundo Moreno (2005), cada organização adota uma forma de trabalho, oferecendo aos funcionários condições e programas de benefícios. Mas, as empresas hoje pensam em produzir e alcançar qualidade, porém se esquecem ou algumas vezes não sabem o que podem afetá-las. Quando a empresa não está produzindo o suficiente para atender a seus clientes é porque os funcionários não estão apresentando o desempenho esperado para a produção. E, não apresentar o desempenho esperado tornou-se característica comum nas empresas.

### 4.3 ANÁLISE CRÍTICA

Frente ao retorno das entrevistas, realizadas na pesquisa de campo, uma das considerações foi que a motivação organizacional dos representantes de laboratório não é muito alta, pois a maioria dos entrevistados (93%) respondeu que poderia estar mais motivado (Figura 1).

Também, a maioria dos representantes (93%) assinalou existir influência do ambiente de trabalho na sua saúde física, mental e emocional. Isto representa que, para que se cumpra produtividade e qualidade, é necessário ter sujeitos saudáveis e atribuídos de qualidade na empresa.

A maioria absoluta (100%) dos funcionários disse que estão sempre comprometidos com suas tarefas diárias (Figura 5), porém todos eles (100%) entendem que a auto-estima influencia seu desenvolvimento profissional, segundo Figura 3. Kotler (1998) diz que todo

funcionário quer estar feliz. Iniciativa, criatividade e vontade de crescer devem estar aliadas ao empregado. Mas, para isso, é indispensável que a auto-estima esteja nutrida, então sua motivação fará a diferença.

Os representantes (64%) também referiram que existe estresse em seu meio profissional, na visualização da Figura 7. Buscar o equilíbrio físico e mental não é uma tarefa fácil, segundo Campos (2005). E, este estado também pode causar uma infinidade de complicações, incluindo enfermidades. Um aspecto evidente dos efeitos negativos do *stress* é a diminuição da qualidade de vida dos indivíduos, com reflexos negativos para seu desempenho no trabalho.

Neste contexto, entende-se que quando a empresa não está produzindo o suficiente para atender a seus clientes é porque os funcionários não estão apresentando o desempenho esperado para a produção. E, não apresentar o desempenho esperado tornou-se característica comum nas empresas. Para tanto, uma das ações que se poderia propor seria integrar os funcionários com a missão e visão da organização, alastrando a cultura organizacional. Esta ação tem muito a ver com a motivação dos funcionários. Segundo Dubrin (2003), motivação é o processo pelo qual uma pessoa se conserva nos objetivos da empresa, através de seu comportamento. Um indivíduo está motivado quando este gasta esforço para o atingimento da finalidade.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo principal deste estudo foi o de diagnosticar situações profissionais e pessoais que interferem positiva ou negativamente na motivação pessoal e conseqüentemente no bom andamento dos trabalhos e no convívio profissional de colaboradores-propagandistas de indústrias farmacêuticas.

Através da convivência diária que se tem com pessoas do ramo de laboratórios, pode-se empiricamente afirmar que seus representantes, assim como recebem várias doses de desafios que motivam para desenvolver seu trabalho, também são desmotivados por muitas coisas que acontecem ao seu redor.

O fato de trabalhar longe de sua equipe, de seu gerente, já se diz que é um fator relevante para desmotivar-se: a concorrência com outros laboratórios; o *stress* das estradas; a demora nos consultórios médicos para propagar seus produtos; e a maneira com que são recebidos pela secretária e o próprio médico. Quantas vezes eles ouvem resmungos do pessoal na sala de espera? E quando saem da sala do médico, são fuzilados por inúmeros olhares rancorosos, por ter passado à frente ou diminuído o tempo para a próxima consulta. O carro que é sua ferramenta de trabalho, o estacionamento que é escasso ou a quantidade de material que precisam carregar, tornando a pasta bastante pesada, tudo isso é desmotivador.

Às vezes, problemas de saúde, com algum familiar ou ele mesmo – conflitos particulares; baixos resultados nas vendas; o não acompanhamento do superior no desempenho do funcionário; a empresa que determina uma meta, e em consequência disso um prêmio e, no decorrer do processo, altera os dados; enfim, são tantos os fatores que podem levar a pessoa a um processo de desmotivação que se torna difícil até para enumerar.

Porém, precisa-se ressaltar, igualmente, que também são muitos os fatos que motivam esse profissional. É através dele que os médicos têm a oportunidade de se informar sobre novos e melhores medicamentos, por exemplo.

Considerou-se que apesar de as empresas, em geral, adotarem políticas internas que promovam a satisfação e empenharem esforços para retenção e valorização de seus profissionais, estes ainda vislumbram diversas melhorias a serem adotadas.

Concluiu-se, então, que as práticas das empresas e as condições de trabalho podem aprimorar o bom desempenho de seus afazeres se tiverem motivação e habilidades para tal, ou servir como limitações que interferem na *performance* desse trabalho. A motivação vem sendo redescoberta como um utensílio valioso para a abertura de trilhas em direção à qualidade e à produtividade. E, os indivíduos necessitam estar comprometidos com resultados e motivados para rumarem a novos processos. As empresas não imaginam mais funcionários que exerçam somente suas obrigações. Querem sujeitos que criem, que usem, que inovem, que sejam de muita energia, que possuem entusiasmo.



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sergio. **Cliente: eu não vivo sem você.** 2005. Disponível em: <[www.sergioalmeida.com.br](http://www.sergioalmeida.com.br)>. Acesso em: 4 out. 2013.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação.** São Paulo: Atlas, 1986.

\_\_\_\_\_. **Motivação nas organizações.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BORUCHOVITCH, Evely; BZUNECK, José. **A motivação do aluno.** Petrópolis: Vozes, 2002.

BRANDÃO, Norma Lúcia Sander. **Ninguém motiva ninguém.** Out. 1997. Disponível em: <<http://www.ahmg.com.br/jornal/motivaca.shtml>> Acesso em: 4 dez. 2013.

CAMPOS, Shirley de. **Prevenção e controle do stress.** Jul. 2005. Disponível em: <<http://www.drashirleydecampos.com.br/imprimir.php?noticiaid=16310>>. Acesso em: 23 mar. 2014.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira.** 6. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos.** 7. ed. Revisada e atualizada. Barueri (SP): Manole, 2009.

\_\_\_\_\_. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor.** São Paulo: Saraiva, 2004.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 14. ed. São Paulo: Campos, 1999.

CODO, W.; SAMPAIO, J.; HITOMI, A. (1993). **Indivíduo, trabalho e sofrimento**. Petrópolis: Vozes.

DUBRIN, A.J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao Século XXI**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LACOMBE, Francisco José Masset; HEILBORN, Gilberto Luís José. **Recursos Humanos: Princípios e tendências**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LIBÂNIO, João Batista. **Introdução à vida intelectual**. São Paulo: Loyola, 2001.

LIEURY, A; FENOUILLET, F. **Motivação e aproveitamento escolar**. Paulo: Loyola, 2000.

LOPES, Tomás de Vilanova Monteiro. **Motivação no trabalho**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1980.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. **Trabalho em transição, saúde em risco e a prática da psicologia organizacional**. 2004. Disponível em: <<http://carreiras.empregos.com.br/comunidades.shtm>>. Acesso em: 2 dez. 2013.

MEZZARROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Sevilha. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

MICHELETTI, Camila. **Depressão na empresa é sinal de alerta para o RH**. 2002. Disponível em: <[http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/artigos/230403-cargos\\_salarios\\_peqs\\_medias.shtm](http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/artigos/230403-cargos_salarios_peqs_medias.shtm)>. Acesso em: 30 dez. 2013.

MIRANDA, Cely. **O desafio em manter funcionários motivados**: os fatores motivacionais para o trabalho. Monografia apresentada à ESAB – Escola Superior Aberta do Brasil. em: 2009. Disponível em: <<http://www.esab.edu.br/arquivos/monografias/.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2013.

MORENO, Ricardo Alberto. **O controle correto do estresse significa tomar de volta para si o comando sobre seu trabalho e sua vida pessoal**. 2005. Disponível em: <[www.psicoinfo.com.br](http://www.psicoinfo.com.br)>. Acesso em: 3 jan. 2014.

MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. Golveia de. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Pioneira, 2004.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Administração de cargos e salários**: carreiras e remuneração. 15. ed. São Paulo: LTR, 2011.

PRADO JUNIOR, Antonio Carlos. **Planejando, implantando e mantendo um sistema de avaliação de cargos**. São Paulo: LTr, 1995.

SANT'ANNA, Dalmir. **Comprometimento como fator de competitividade**. 2008. Disponível em: <[www.profissionaldesucesso.com.br](http://www.profissionaldesucesso.com.br)>. Acesso em: 20 mar. 2013.

SANTOS, Antônio Raimundo dos. **Metodologia científica**: a construção do conhecimento. Rio de Janeiro. DP&A, 2002.

SANTOS, Maier Augusto dos. **Satisfação.** 2009. Disponível em: <[www.vivercomqualidade.psc.br](http://www.vivercomqualidade.psc.br)> Acesso em: 6 dez. 2013.

SILVA, Ailton Amélio da. **Motivação e emoção.** 2004. Disponível em: <[www.usp.br/ip/posg/pse/pse05.htm](http://www.usp.br/ip/posg/pse/pse05.htm)> Acesso em 5 dez. 2013.

SZNELWAR, Laerte Idal. **Doenças profissionais em tempos de crise.** Mar. 2003. Disponível em: <[http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/artigos/270103-doencas\\_profissionais.shtm](http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/rh/artigos/270103-doencas_profissionais.shtm)>. Acesso em: 2 dez. 2013.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão com pessoas:** uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

TEIXEIRA, Berenice de Almeida Christ. **Motivación en la clase de español.** Trabalho monográfico em língua espanhola para obtenção do título de especialista em Espanhol na Universidade Católica de Pelotas, Escola de Educação, 2004.

THOMAS, J.R; NELSON, J.R. **Métodos de pesquisa em atividade física.** 3. ed. Artmed, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2000.

VIANNA, Ilca Oliveira de A. **Metodologia do trabalho científico:** um enfoque didático da produção científica. São Paulo: EPU, 2001.