

MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: PESQUISA COM PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO DE POLICLÍNICA BETA DO CENTRO-SUL TERESINA

Katiana do Nazaré*

Mônika Pereira da Silva**

RESUMO

O presente artigo apresenta uma pesquisa sobre motivação no ambiente de trabalho, com o objetivo de identificar o grau de motivação dos profissionais de secretariado que estão atuando na profissão em uma policlínica em Teresina. O estudo de caso foi realizado através de perguntas abertas e fechadas que foram enviadas pelo Google forms, com base em método descritivo, com abordagem quali-quantitativa. O resultado encontrado foi que esses profissionais 83% encontram-se motivados ao exercerem a profissão, enquanto apenas 17% informam que não. Os fatores motivacionais destacados foram: estabilidade na profissão; boas relações interpessoais e qualidade do trabalho. Quanto aos fatores que ainda necessitam de melhorias foram destacados: baixa oportunidade de crescimento, ascensão no cargo, falta de reconhecimento e baixa remuneração. Apesar da motivação ser um termo que nos remete algo particular, no entanto através de estudo e de um bom diálogo entre gestores e colaboradores nota-se ser possível a implantação de políticas voltadas à motivação e bem estar dos profissionais envolvidos.¹

Palavras-chaves: Motivação. Profissionais de Secretariado. Ambiente de trabalho.

1 INTRODUÇÃO

A motivação no ambiente de trabalho é um fator que tem preocupado administradores de empresas a cada dia, tem sido também um grande desafio para gestores de RH (Recursos Humanos) o papel de motivar e administrar seus colaboradores.

*Graduanda do curso de Tecnologia em secretariado, pelo Instituto Federal do Piauí- IFPI, E-mail: katianadonazare2013@gmail.com.

**Orientadora: professora especialista em Gestão Empresarial e Administração Hospitalar, Bacharel em Administração, Professora substituta do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí Campus Teresina Central, Eixo Gestão e Negócios.
E-mail:monica.silva@ifpi.edu.br

O profissional de secretariado vem aprimorando suas funções ao decorrer do tempo e está com uma rotina cada vez mais dinâmica e com novas responsabilidades que lhe são exigidas, atuando muitas vezes como gestor, administrador e outras funções relacionadas com processos decisórios do ambiente de trabalho. É necessário refletir sobre a importância de profissionais de secretariado estarem motivados, pois vai transparecer na sua identidade profissional e no clima da empresa.

E percebendo que um funcionário desmotivado trabalha com menos qualidade, o artigo tem como tema a motivação no ambiente de trabalho, e levanta o seguinte questionamento: Qual o grau de motivação dos profissionais de secretariado na policlínica Beta?

Pois nota-se que a falta de motivação tem grande relação com o clima organizacional em empresas na cidade de Teresina, sendo assim, a hipótese levantada é a de que alguns dos fatores que causa essa desmotivação é o não reconhecimento da profissão e trabalho em equipe.

Esta pesquisa se justifica por considerar que estudos sobre a motivação no ambiente de trabalho traz benefícios para o colaborador e também para o empregador, pois conhecendo seus funcionários, os gestores têm uma maior preparação para enfrentar os desafios e evitar impactos negativos no dia a dia. Sendo que o profissional de secretariado tem o papel que está diretamente ligado com todo o ambiente da empresa e portanto é de grande importância estarem motivados.

Estudos sobre a temática apontam que uma empresa para ser bem sucedida tem que se preocupar com seus funcionários e não apenas em adquirir riquezas. Ao ouvir relatos de profissionais da área sobre a desmotivação no ambiente de trabalho surgiu a curiosidade para aplicação desta pesquisa em saber como estava a motivação dos mesmos, sendo que é um estudo que nos dias atuais vem sendo trabalhado nas empresas para melhorar o desempenho de resultados.

Neste sentido o presente trabalho tem como objetivo geral saber o que mais motivam os profissionais de secretariado da policlínica Beta do centro sul de Teresina na sua função, o que falta para ambiente de trabalho se tornar mais motivador, mostrando assim a importância de um ambiente de trabalho motivado. Para alcançá-lo, estabeleceu-se os seguintes objetivos específicos:

1.O que poderia ser adotado do ponto de vista desses profissionais para melhoria da motivação?

2. Se a empresa em que atuam existem políticas motivacionais? 3. Quais fatores mais os motivam e desmotivam?

4. A empresa tem um bom clima organizacional?

5. Sentem-se reconhecimento pelo trabalho exercido?

A metodologia adotada no trabalho no trabalho quanto aos fins é uma pesquisa descritiva, os procedimentos baseiam-se em um estudo de caso, e tem caráter quantitativa ao analisar os dados, ao qual foi coletado através de questionário com perguntas abertas e fechadas em um período de 18 de janeiro até 28 de fevereiro de 2021 com secretárias que atuam na policlínica Beta centro- sul de Teresina-PI.

Este Trabalho de Conclusão de Curso está dividido em cinco tópicos: O primeiro aborda a introdução, enfatizando sobre a motivação no ambiente de trabalho. O segundo contribui com estudos de referências acerca da importância do profissional de secretariado está motivado, e a necessidade de gestores estarem atentos ao tema motivação, logo após temos a metodologia, análise dos dados coletados e por fim as impressões que foram levantadas acerca da presente pesquisa.

2 SECRETARIADO E A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO

As profissões evoluíram e outras foram criadas ao decorrer do tempo, a profissão de secretariado é uma das quais vem modificando- se a cada dia e ganhando espaço no mercado de trabalho, esse profissional tem que estar preparado para resolver desde assuntos simples ao mais complexos dentro de uma organização, suas funções são diversas e tem que saber gerenciar e organizar sua rotina que é bem cheia de atividades , pois um bom planejamento faz com que desenvolva sua função com qualidade e tenha controle de situações que venham aparecer na sua rotina.

Os profissionais de secretariado também tem que estar com sua motivação elevada para desenvolver suas tarefas no ambiente de trabalho com um bom desempenho.

Guimarães ressalta a importância da função do profissional das secretárias:

Quando as secretárias afirmam que “são o coração da empresa” e que “sem elas nada funcionará direito”, acreditamos ser correta essa observação, pois elas funcionam como vetores de comunicação da empresa, tanto interna quanto externamente. Esse canal de comunicação é de vital importância para o sucesso de qualquer empreendimento. (Guimarães, 1999, p. 298).

Como Guimarães ressaltou acima, é mais um fator que demonstra a importância do profissional de secretariado estar motivado no ambiente de trabalho, pois o mesmo é citado como o coração da empresa, alguém que vai sem dúvidas deixar passar a imagem que a empresa representa.

Outro autor que também demonstra o papel do profissional de secretariado no ambiente organizacional é Ching que afirma:

[...] capazes de ofuscar a sensação de impotência diante de certas situações; conquistar espaço pelo carisma; trabalhar com a paciência no limite; organizar agendas, viagens e documentos; lembrar os menores até os mais importantes assuntos; lidar com diversas falhas do departamento; beirar a perfeição e, acima de tudo, manter o ânimo da equipe [...] (Ching, 2006, p 13).

Portanto a motivação no ambiente de trabalho é algo que deixa transparecer para seu público externo o que se faz necessário um local motivado, pois a desmotivação traz resultados negativos para a empresa e também ao desempenho do colaborador, para o profissional de secretariado a motivação é algo que deve ser essencial e está presente na rotina de seu trabalho pois tem um elo com os gestores e demais públicos do local, a motivação deve ser o centro para prática de suas atividades.

2.1 MOTIVAÇÃO

A motivação no ambiente de trabalho é algo que tem ligação com o clima organizacional, seja positivamente ou negativamente é algo que influencia o desempenho da equipe, por isso a importância de identificar como está a motivação dos funcionários e entender que a otimização da mesma vai beneficiar o clima do local.

Chiavenato relata a motivação como um fator que tem relação para o clima organizacional:

O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e se traduz em relações de satisfação, animação, interesse, colaboração etc. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, o clima organizacional tende a

abaixar-se, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc. (CHIAVENATO,1997, p.98).

Por isso necessidade de um profissional de secretariado prestar um serviço de assistência com qualidade é fundamental para o alcance de objetivos e metas da empresa, com isso os gestores precisam manter uma comunicação com esses profissionais que têm um papel de relevância, pois estão relacionadas com os demais setores da empresa, o que faz desse profissional um contribuinte dos resultados e qualidade do serviço prestado pela empresa.

Vergara (2007) explica a teoria de Herzberg informando que a motivação no ambiente de trabalho está relacionada em dois fatores: higiênicos e motivacionais, ele fundamenta sua teoria no ambiente externo e no trabalho do indivíduo. Os fatores higiênicos (extrínsecos) estão relacionados ao ambiente de trabalho, ele considera como fatores salário, condição trabalho, modelo de gestão, relação com os colegas entre outros, ele informa que estes quando presentes trazem motivação. E os fatores motivacionais (intrínsecos) que são ligados à auto - realização e reconhecimento no trabalho é considerado a liberdade de decidir como executar trabalho promoção, delegação de responsabilidades.

Com a teoria de Herzberg podemos observar a importância dos chefes de uma empresa para a motivação dos seus funcionários e assim obter melhores resultados e maior comprometimento dos seus subordinados.

O quadro abaixo é uma comparação das teorias da motivação de Maslow e Herzberg:

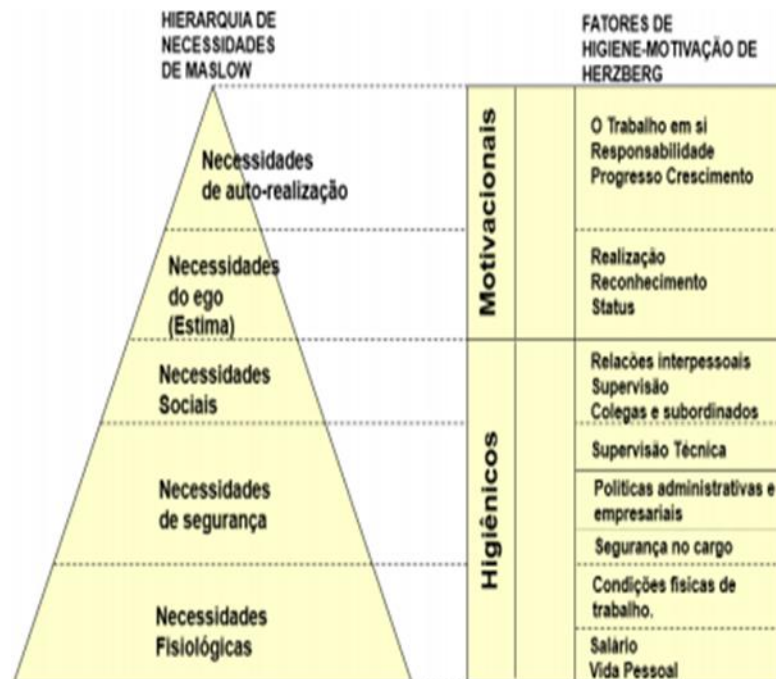


Figura 01: Teoria da Motivação de Maslow e Herzberg

Fonte: Livro Recursos humanos, Idalberto Chiavenato, p. 92,1997.

O quadro nos mostra algumas concordâncias entre a motivação do comportamento humano, como a necessidade de segurança de Maslow com as condições físicas de trabalho de Herzberg. As necessidades sociais com relações interpessoais, entre outros fatores.

De acordo com Silva:

A motivação humana tem sido uma das principais preocupações e desafios da gestão organizacional moderna e várias teorias tentam explicar o sentido dessa força misteriosa que leva as pessoas a agirem de forma a alcançar seus objetivos. O que anteriormente era apenas um instrumento da área de Recursos Humanos, agora passa a fazer parte da estratégia das empresas (SILVA et al., 2011, p.196).

Consequentemente os gestores têm que ter a preocupação a cada dia de saber o que leva a motivação dos seus colaboradores, pois são eles que estão na frente do atendimento ao público interno e externo muitas vezes, o que faz de suma importância a necessidade de uma equipe motivada para realizar suas tarefas, pois eles fazem a imagem da empresa com o seu atendimento.

É difícil definir exatamente o conceito de motivação, uma vez que este tem sido utilizado com diferentes sentidos. De modo geral, motivação 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, podendo este impulso à ação ser provocado por um estímulo externo (proveniente do ambiente) ou também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo. (CHIAVENATO et al., 2000, p. 23).

Dessa forma é enorme o desafio das organizações em saber motivar seus funcionários e manter um ambiente de trabalho mais acolhedor, mas não se pode deixar o local sem uma atenção para tentar compreender as necessidades dos colaboradores.

Conforme destaca Luz:

É importante que o chefe tenha conhecimento e interesse pelos motivos que levam seus subordinados a se comportarem de certa maneira. Deve procurar entender a dinâmica da motivação, ou seja, que seus subordinados têm necessidades, e que essas necessidades fazem com que eles canalizem seu comportamentos para determinados objetivos, a fim de aliviar e remediar suas necessidades (LUZ,1999, p.51).

Certamente é de grande relevância no ambiente de trabalho o chefe saber ouvir seus funcionários para entender suas necessidades e conseqüentemente seus comportamentos e o grau de motivação ao desempenhar sua função na empresa, pois em muitos locais de trabalho não existe esse interesse do chefe ter conhecimento do que se passa com seus funcionários o que acaba causando uma série de problemas, tem muitas situações poderiam ser evitadas se existe essa preocupação com seus funcionários.

Assim sendo, este estudo investigou se os profissionais de secretariado de Policlínica BETA do centro-sul de Teresina estão motivados com a função que estão exercendo, se está sendo positiva ou negativa a sua experiência e se alcançou o objetivo esperado com a profissão. Lieury e Fenouillet explicam que:

“A motivação é o conjunto de mecanismos biológicos e psicológicos que possibilitam o desencadear da ação, da orientação (para uma meta ou, ao contrário, para se afastar dela) e, enfim, da intensidade e da persistência: quanto mais motivada a pessoa está, mais persistente e maior é a atividade” (FENOUILLET, 2000, p. 9).

Logo sabemos que o mercado de trabalho está cada dia mais exigente e cobrando resultados de seus subordinados, mas será que esses que estão recebendo

cobranças diariamente estão recebendo reconhecimento do seu trabalho e essas cobranças estão sendo feitas de maneira a motivá-los a atingir resultados ou em afastá-los mais ainda das metas atribuídas? Pois esse é um dos objetivos que esse trabalho procura a resposta, o que poderia ser feito no ambiente de trabalho no tocante aos secretários para se sentirem mais motivados.

Segundo Knapik (2010, p.96): “Motivar quer dizer “mover para ação”, mobilizar energia e esforços na busca da realização de determinada meta, motivação, portanto, é o que move uma pessoa para uma determinada ação”. Os gestores da empresa pode tornar o ambiente de trabalho mais agradável e com funcionários mais produtivos em um ambiente de trabalho, pois deve ter essa preocupação em analisar como está a motivação, pois a motivação não é levada em conta apenas os fatores internos é considerado também os fatores relacionados ao ambiente de trabalho, como reconhecimento pelo trabalho, relações com os colegas de trabalho, a forma como é a administração da empresa.

Chiavenato (1997, p.91) cita que: “Na prática, a abordagem de Herzberg enfatiza aqueles fatores que, tradicionalmente, são negligenciados e desprezados pelas organizações em favor dos fatores insatisfatórios nas tentativas para elevar o desempenho do e a satisfação do seu pessoal “. O que podemos ver é que as empresas em Teresina ainda não buscam motivar seus funcionários, o que precisa ser mudado nessa visão.

Levando em consideração as necessidades que o profissional de secretariado tem para se sentir motivado é um fator que os gestores teriam que estar atentos para saber compreender suas necessidades dentro da organização, buscar uma forma de tornar esse ambiente mais motivador e assim contribuir para alcançarem as metas de produtividade, e ter a colaboração da sua equipe.

Pois um ambiente de trabalho motivado é sinônimo de resultados e de um local agradável de se trabalhar, e se frequentar, porém a desmotivação no ambiente de trabalho pode causar consequências negativas, e o que pode ser observado com frequência são ambientes que os funcionários não prestam um bom atendimento ao público e ainda deixar transparecer a falta de motivação.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada no período de 18 de janeiro a 28 de fevereiro de 2021, em meio a pandemia do COVID 19, através de perguntas em formato objetivas e subjetivas enviadas pelo google forms, pois devido a situação atual do país não foi possível um contato presencial com os pesquisados. O retorno foi demorado, tendo até que mudar o local da primeira tentativa da pesquisa por não obtenção de respostas ao questionário.

A metodologia utilizada para obtenção das informações quanto aos fins, a pesquisa é descritiva. Segundo Vergara (2000, p.47), a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza. A autora coloca também que a pesquisa não tem o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

. A pesquisa descritiva descreve as características obtidas através das informações coletadas e faz o registro sem interferir nos mesmos, o que foi feito no presente trabalho, onde foram expostas as opiniões e necessidades que os profissionais de secretariado pontuaram.

A pesquisa tem caráter quantitativo, com a intenção de entender como anda a motivação do profissional no ambiente de trabalho, foram analisadas as amostras coletadas através de questionários com perguntas abertas e fechadas, assim constituindo uma análise de conteúdo onde será feita a interpretação e representação da motivação dos funcionários de secretariado.

A pesquisa quantitativa é uma combinação das abordagens quantitativas e qualitativas também conhecida como abordagem mista. A pesquisa teve como delimitação da amostra os profissionais que estavam exercendo a profissão de secretariado, independente do gênero, ou formação profissional com o requisito apenas de estarem trabalhando na área.

Quanto aos procedimentos, é um estudo de caso que verificou as opiniões do ponto de vista desses profissionais que atuam na empresa citada anteriormente. Segundo Yin (2014, p. 16):

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo (o caso) em profundidade e no seu contexto no mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto podem não estar evidentes com clareza. Em outras palavras,

você gostaria de realizar uma pesquisa por estudo de caso porque quer compreender um caso do mundo real e aceitar que provavelmente este entendimento envolve as condições contextuais importantes pertinentes ao seu caso.

O estudo de caso é realizado com a intenção de responder questionamentos, mostra a realidade e situações concretas do cotidiano de fenômenos sociais, neste caso foi abordado no presente artigo para investigação para saber o grau de motivação dos profissionais de secretariado. O estudo mostra uma técnica eficaz para ser utilizada para estudos dentro da própria empresa para obtenção de melhores resultados e compreensão da realidade atual dos seus colaboradores.

4 ANÁLISE DOS DADOS

A coleta dos dados da pesquisa foi feita através de questionário eletrônico com dez perguntas sendo abertas e fechadas e aplicadas para secretárias que atuam na policlínica beta do centro-sul da cidade de Teresina.

As questões aplicadas foram criadas com o propósito de saber da motivação desses profissionais, onde os resultados obtidos estão sendo expostos em formato de gráfico e textos descrevendo os resultados obtidos.

A empresa tem 12 profissionais de secretariado atuantes sendo que todos são do feminino, sendo que 70 % já atuam na profissão entre 4 a 12 anos, e 30% de 1 a 3 anos. A formação destas são diversas, como em administração, técnico em contabilidade, secretário executivo, e ensino médio completo, técnico em administração.

O Gráfico abaixo vai mostrar a porcentagem sobre essas profissionais se sentem ou não motivadas no ambiente de trabalho que o resultado foi 83% responderam que sim, e 17% que não, em relação ao reconhecimento do seu trabalho por parte de seus superiores foi obtido 83% confirma que sim e 17% que não.

Porcentagem de motivação no ambiente de trabalho e reconhecimento da profissão demonstrada na figura abaixo.

Figura 2



Vergara (2009, p.66) como somos diferentes uns dos outros, nossas motivações também o são. Alguém pode sentir-se predominantemente motivado por fatores econômicos- financeiros e todas as suas possibilidades em termos de aquisição de bens e serviços. Se o trabalho lhe proporciona benefícios dessa ordem, é possível que nele encontre significado. Outro pode sentir- se competente, de ser reconhecido, de participar de decisões, de realizar tarefas intrinsecamente desafiadoras e instigadoras ou outra coisa qualquer.

Como podemos verificar com a pesquisa, o profissional de secretariado em maioria se sente motivado ao exercer a profissão, podendo até relacionar a motivação dos profissionais atuantes com o aumento do crescimento de formação na área. Ao perguntar se a empresa adota algum método para motivar os funcionários 100% responderam que sim.

Como ressalta LUZ (1999, p.51) todo chefe obtém resultados do trabalho de sua equipe. Para que possa obter os melhores resultados, como grande participação e comprometimento de seus subordinados, precisa saber motivá-los.

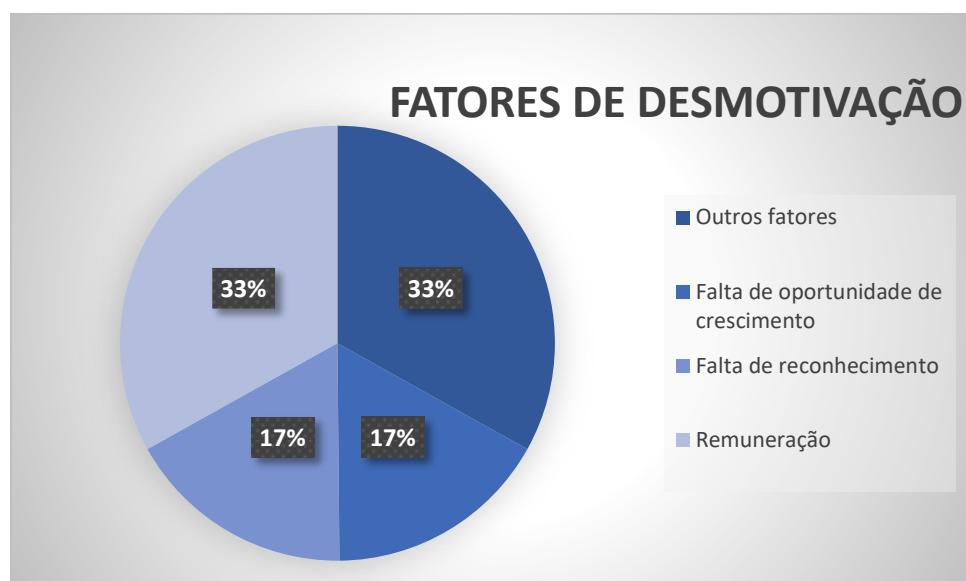
Seguindo a abordagem sobre o que mais os motivam no ambiente de trabalho foi abordado os fatores: ambiente da empresa, benefícios, estabilidade no emprego, o trabalho em si, oportunidade treinamento, reconhecimento, relacionamento com a liderança, relacionamento com o grupo, remuneração e outros. É foi obtido às

seguintes dados relacionamento com o grupo 39,3 % seguido 36,7 % responderam que o ambiente de trabalho é o que motivam, estabilidade no emprego 24%.

Chiavenato (1997, p.90) explica que segundo Herzberg, o termo motivação envolve sentimentos de realização, crescimento, e de reconhecimento profissional, manifestados por meio de exercícios das tarefas e atividades que oferecem suficiente desafio e significado para o trabalho. O que mostra a pesquisa com os fatores que os motivam são relacionamento com os colegas de trabalho, ambiente de trabalho e estabilidade no emprego.

Sobre os fatores que trazem desmotivação no trabalho :17% responderam que a falta de oportunidade de crescimento, 17% falta de reconhecimento do trabalho, 33% remuneração e 33% outros fatores.

Figura 3



Segundo LUZ (1999), os fatores higiênicos são responsáveis pela insatisfação dos funcionários, quando estão aquém das suas expectativas. Contudo, quando esses fatores estão bem atendidos, eles apenas conseguem manter a insatisfação em grau mínimo, não sendo capazes de tornar os funcionários satisfeitos e mais produtivos.

A afirmação do autor citado acima confirma um dos fatores que trazem desmotivação para os profissionais de secretariado da Policlínica BETA, sendo que

que estes incluem salários, porém eles trazem como desmotivação também reconhecimento pelo trabalho e oportunidade de crescimento.

Ao questioná-los se são elogiados por seus chefes foi obtido uma parcialidade no resultado sendo 50% confirmam que sim e os outros 50% que não.

Figura 4



Sobre clima organizacional, se a empresa tem um bom clima, como o trabalho em equipe teve funcionários que afirmaram que não sendo 17%, que os colegas procuram dar o melhor ao fazerem suas atividades, mas muitos se negam a ajudar quem tem mais dificuldade para resolver problemas, já outros consideram que a empresa tem trabalho em equipe com uma porcentagem de 83%.

Figura 5



Ao ser apontado para os mesmos sobre o que poderiam ser adotado pela empresa para melhorar a motivação no ambiente de trabalho foi feita uma pergunta aberta para que cada um desse sua opinião, as respostas foram variadas resumido nos seguintes fatores: aumento da remuneração e reconhecimento de atividades extras que não são remuneradas, oportunidade de crescimento, treinamentos para os funcionários de cada setor para aprender o funcionamento de mudanças e exercer suas atividades de forma adequada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo demonstrou a importância de um ambiente de trabalho voltado ao bem estar interpessoal, visando crescimento integral da empresa, expressado na fala dos profissionais pesquisados e dos autores base deste.

Ao possibilitar um bom clima organizacional e satisfação dos colaboradores a gestão empresarial pode garantir excelência no serviço prestado e estabilidade para os cargos, uma vez que os pesquisados já estão há um bom tempo e não pretendem abandonar a profissão.

Um estudo sobre a motivação dentro do ambiente de trabalho e uma aproximação entre colaboradores e gestores pode trazer um bem estar para o ambiente, e como consequência profissionais motivados. Apesar da motivação transmitir algo particular e de grande complexidade para estudo, e também muitas

vezes o que motiva um indivíduo pode não motivar o outro é algo que precisa ser adotado para garantia de bons resultados.

A empresa pode adotar uma caixa de sugestões e até mesmo momentos de diálogos com seus colaboradores para poder assim ter conhecimento dos motivos que causam a desmotivação dos seus funcionários, para conhecer as necessidades dos mesmos.

Assim criar técnicas de incentivos como elevação do bem estar no trabalho, criar recompensas com base nos feedback de desempenho, criação de campanhas de reconhecimento (funcionário destaque do mês, com premiação). Criando uma aproximação entre os secretários e todos os outros componentes da empresa, onde vai proporcionar um maior equilíbrio na motivação.

A presente pesquisa pode mostrar que a grande maioria dos questionados sobre a motivação no ambiente de trabalho estão se sentindo motivados, e também foi confirmado a hipótese que desmotivação pode gerar resultados negativos, os fatores motivacionais destacados foram: estabilidade na profissão; boas relações interpessoais e qualidade do trabalho.

Quanto aos fatores que ainda necessitam de melhorias e que os desmotivam foram destacados: baixa oportunidade de crescimento, ascensão no cargo, falta de reconhecimento e baixa remuneração. Foi confirmado que a empresa adotou métodos motivacionais. E que ainda sentem falta de reconhecimento pelo trabalho exercido, apesar da empresa ter um bom clima organizacional.

MOTIVATION IN THE WORKPLACE: RESEARCH WITH PROFESSIONALS OF POLYCLINIC BETA SECRETARIAT OF CENTRAL SOUTH TERESINA.

ABSTRACT

This article presents a research on motivation in the work environment, with the objective of knowing the degree of motivation of the secretarial professionals who are working in Teresina. The case study was carried out through open and closed questions that were sent by Google forms, based on a descriptive method, with a 83%

are motivated to exercise the profession, while only 17% report that they are not. The motivational factors highlighted were stability in the profession; good interpersonal relationships and quality of work. As for the factors that still need improvement, the following were highlighted: low growth opportunities, rise in office, lack of recognition and low remuneration. Although motivation is a term that brings us to something particular, however, thorough study and a good dialogue between managers and employees, it is possible to implement policies aimed at the motivation and well-being of the professionals involved.

Keywords: Motivation. Secretarial professionals.desktop.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos humanos. – Ed. compacta, 4.ed. - São Paulo: Atlas, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos humanos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CHING, Rose. (2006). A arte de secretariar: tudo o que você precisa saber para ser uma secretária de sucesso! São Paulo: Novatec.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social / Antonio Carlos Gil. - 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, Márcio Eustáquio. (1999) O livro azul da secretária moderna. 16ª ed. São Paulo: Érica.

KNAPIK, Janete. Gestão de pessoas e talentos. 2. ed. Curitiba: Ibpx, 2010.

LIEURY, A. & FENOUILLET, F. (2000). Motivação e aproveitamento escolar. Tradução de Y. M. C. T. Silva. São Paulo: Loyola. (trabalho originalmente publicado em 1996).

LUZ, Ricardo Silveira. Desenvolvimento de Chefia. - São Paulo: LTr, 1999.

OLIVEIRA, MAXWELL Ferreira de. Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração / Maxwell Ferreira de Oliveira. -- Catalão: UFG, 2011.

GESEC, Revista de Gestão e Secretariado - São Paulo, v. 3, n. 1, p 30-53, jan./jun. 2012.

SILVA, C. L. O.; TORRES, L. M. Gestão de Recursos Humanos: Ser ou Não Ser Estratégica, Eis uma Questão Discursiva. In: III Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, 3º, 2011, João Pessoa. Anais... João Pessoa:Anpad,2011.

VERGARA, Sylvia Constant. Gestão de Pessoas. 6 ed.- São Paulo: Atlas, 2007.

VERGARA, Sylvia Constant. Métodos de coleta de dados no campo. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, Robert. Case Study Research: design and methods . 5 ed. Thousand Oaks, CA: Sage , 2014.