

**O LÍDER COMO FATOR MOTIVACIONAL EM EMPRESAS QUE ATUAM NO
RAMO DE VENDAS**

Norival Carvalho Cunha¹

Naessa Ethane Oliveira Silva²

RESUMO:

É nítido perceber que as pessoas se encontram menos motivadas ao realizar tarefas de seu dia a dia e uma delas é trabalhar. O fato de realizar inúmeras tarefas durante um dia cansativo em meio à correria, na maioria das vezes, elas acabam se desgastando, não realizando de forma adequada suas funções. Para isso, é de extrema importância que o líder exerça um trabalho com seus colaboradores para que estes sintam maior prazer em realizar as tarefas. O presente artigo destaca a importância de um bom líder e mostra que este fator pode garantir o sucesso ou o fracasso de uma empresa. É possível perceber que um funcionário bem motivado realiza de forma satisfatória seu serviço, o que garante melhores resultados para a empresa. À frente de um funcionário motivado, existe um líder que caminha juntamente com sua equipe apoiando, auxiliando e orientando os projetos. Através de pesquisas de campo e análises bibliográficas, este tema foi abordado de forma simples e clara. Conclui-se que uma empresa que possui bons líderes para caminhar junto com sua equipe, possui resultados mais satisfatórios no final das considerações finais.

PALAVRAS-CHAVE: Motivação. Líder. Resultados.

ABSTRACT:

It is clear to see that people are less motivated to perform tasks of their everyday life and one of them is working. The fact of performing numerous tasks during a tiring day amidst the run, most of the time, they end up wearing, not performing their functions properly. Therefore, it is of utmost importance that the leader exercises work with its employees so that they feel happy to perform the tasks. This work highlights the importance of a good leader and shows that this factor can guarantee success or failure of a company. It can see that a well-motivated employee performs satisfactorily their service, which guarantees best results for the company. Ahead of a motivated employee, there is a leader who walks along with his team supporting, aiding and directing projects. Through field research and literature analysis, this issue was addressed simply and clearly. It follows that a company that has good leaders to walk along with his team, has more satisfactory results at the end of your swing.

KEYWORDS: Motivation. Leader. Results.

¹ Orientador – Prof. e Coordenador do Curso de Bacharelado em Administração da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP. Mestre em Educação pela UNIUBE. ✉ professor_norival@yahoo.com.br

² Graduação em Administração pela Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP, em Monte Carmelo-MG. ✉ ethany.n@live.com

1. INTRODUÇÃO

O tratamento da empresa para com o cliente se torna um diferencial e isso é notável no resultado da empresa no final de seu balanço, onde empresas comprometidas possuem resultados satisfatórios. Toda organização é composta de profissionais que trabalham para garantir a satisfação de pessoas, é um ciclo onde a satisfação do cliente pode garantir a venda, tendo como consequência a fidelização, garantindo um retorno do cliente, resultando em lucros. Compreendendo este ciclo, a empresa pode possuir uma vantagem competitiva em relação a seus concorrentes, mas para que isso aconteça é necessário que o líder saiba acompanhar as atividades de seus funcionários e saber a melhor maneira de incentivá-los.

Atualmente os consumidores estão cada vez mais exigentes, pois contam com um grande número de escolhas, nos comércios físicos e na web, que disponibilizam os mesmos produtos e serviços. Com isso, pode-se acompanhar o aumento da competitividade.

As empresas buscam de forma individualizada uma maneira de fidelizar o seu cliente e satisfazê-lo, o que não é uma tarefa fácil, já que estes buscam algo além de adquirir o produto que necessitam.

Para que um vendedor tenha sempre sucesso em suas vendas é necessário que ele sinta segurança na empresa onde atua, tendo reconhecimento de suas ações e, principalmente, motivação de seus líderes.

Como o mercado atual está cada vez mais exigente e a contratação de pessoas qualificadas para este ramo está cada vez mais difícil, o estudo realizado tem o intuito de demonstrar o quanto é importante obter o apoio daquele que é tido como exemplo na empresa, que pode ser o gerente ou o patrão.

Ao longo da pesquisa é ressaltada a importância de um bom líder e esta mostra que esse fator pode garantir o sucesso ou o fracasso de uma empresa. Através de pesquisas de campo e análises bibliográficas realizadas na empresa Tarocco & Duarte Presentes – ME, o tema será abordado de forma simples e clara para que possa auxiliar leitores, que se interessam pelo tema.

O objetivo principal deste trabalho é destacar que há as visões entre um chefe e um líder, mostrando que este é um fator motivacional. É necessário que ele tenha uma correlação direta e colabore para manter sua equipe em busca das metas, do desenvolvimento profissional e principalmente se estão motivados. Para chegar a estes resultados procurou-se entender sobre os diferentes conceitos de liderança existentes em uma empresa e qual o papel

O líder como fator motivacional de um líder dentro da organização. Foram analisados os fatores que podem gerar a motivação no ambiente de trabalho e o caminho a ser seguido para que um líder motive sua equipe.

2. DESENVOLVIMENTO TEÓRICO

Nos itens que serão expostos a seguir, é possível identificar alguns autores sobre o tema e seus conceitos, que podem ser de suma importância para conclusão do caso.

2.1. Conceitos de Líder e Motivação

No dicionário Aurélio (2010), líder é descrito como: Que ou quem lidera determinado setor de atividade ou uma competição. É a pessoa que exerce influência sobre o comportamento, pensamento ou opinião dos outros. Pessoa ou entidade que lidera ou dirige. Também segundo Aurélio, motivação é vista como sendo o ato de motivar ou de se motivar, é a exposição de motivos.

Segundo Penteadó (1986, p. 1) menciona a definição do dicionário *webster* para líder, que é “a pessoa que vai à frente para guiar ou mostrar o caminho, ou que precede ou dirige qualquer ação, opinião ou movimento”.

É necessário entender líder como aquele que influencia tanto positiva quanto negativamente ao seu redor. "Estaremos diante de um líder toda vez que o observarmos ou sentirmos não apenas se destacar no grupo, mas, e principalmente, influenciar o grupo” (GARDENIO,2007, p.78).

Tem-se também Cunha (2009, p.12) *et al* que citam como característica essencial dos líderes de sucesso no século XXI a disposição para adequação à mudanças. “As políticas que funcionaram no passado e no presente não necessariamente trarão resultado no futuro”.

É possível notar que independente do autor, todos vêem o líder como um exemplo diante da empresa. Uma pessoa que guia e acompanha sua equipe, auxiliando na tomada de decisões e na realização de tarefas.

Robbins (2009) diz que a liderança é definida como a capacidade de influenciar um grupo a fim de buscar e alcançar objetivos. Essa influência pode ser formal, como a conferida por um alto cargo da organização, no qual a pessoa pode assumir um papel de liderança apenas em função do cargo que ocupa, ou pode surgir naturalmente de dentro de um grupo.

Jordão (2004) defende que uma boa liderança não é aquela que se preocupa apenas em ter seguidores, mas também em saber quantos líderes você conseguiu desenvolver entre

esses seguidores. O bom líder não dá ordens, controla ou pune. Ele colabora, orienta, desenvolve conhecimentos e habilidades, apoia-se na solução de problemas e reconhece o esforço e o mérito pessoal de seus liderados. Para ele, as pessoas são o que de mais importante existe em um trabalho.

Bennis (2004) segue o raciocínio de que a liderança sempre existiu e ao defini-la verifica-se que está ligada a um fenômeno grupal, consiste em uma influência exercida intencionalmente por parte do indivíduo que lidera sobre as outras pessoas. O processo de liderança tem mão-dupla. Não abrange apenas o cargo de líder, necessita da cooperação das pessoas, e o objetivo final só se concretizará se as ações pretendidas pelo líder forem assimiladas e correspondidas pelos subordinados.

Segundo Andrade (2003, p. 37), o tema merece destaque tanto para psicólogos quanto aos sociólogos. Por isso, é necessário criar distintos conceitos acerca de liderança, pois são diferentes os pontos de vista das áreas de interesse. Ainda de acordo com Andrade, há dois pontos de vista, são eles: a primeira diz respeito às “ideias de liderança e dominação”. “A última é um processo baseado na força física, sexo e idade em que os animais de espécies infra-humanas exibem seu poderio e subjagam outros do mesmo grupo”. Mas ele lembra que a liderança é uma consideração que mais se aplica à espécie humana e nas relações interpessoais. O autor afirma que, basicamente, liderança lembra alguém capaz de movimentar outras pessoas em torno de suas ideias, crenças e comportamentos.

Andrade diz ainda que é preciso fazer outra distinção: líder e estilo de liderança.

Líder cabe para a pessoa no grupo à qual foi atribuída, formal ou informalmente, uma posição de responsabilidade para dirigir e coordenar as atividades relacionadas à tarefa. Sua maior preocupação prende-se à conquista de algum objetivo específico do grupo. Já a forma como um alguém numa posição de líder influencia as demais pessoas no grupo é chamada estilo de liderança (ANDRADE, 2003, p. 37).

No aspecto organizacional, para Hunter (2004, p. 25), liderança é “a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasticamente visando atingir aos objetivos identificados como sendo para o bem comum”.

No mesmo caminho, Gaudêncio (2007, p. 33) diz que o líder deve focar o mundo externo ao tempo que o gerente deve mirar o cenário interno da organização, procurando tornar alcançáveis as ideias do líder ou seja “organizando a estrutura, alocando recursos e

O líder como fator motivacional mantendo o controle operacional. Líderes lidam com visões inspiradoras e gerentes com sistemas de avaliação de desempenho, planos e orçamentos”.

Floriano Junior (2009) explica que um novo conceito de liderança vem sendo aplicado em vários países ultimamente e tem o nome de liderança servidora. Mas ele adverte que este conceito é exatamente o oposto ao que poderia indicar o nome, ou seja, baseado no poder e individualismo. Servidora aqui se refere em colocar o coletivo acima do individual, a autoridade sobrepondo-se ao poder. Ele diz que trata-se de um novo conceito de liderança, que busca o estabelecimento de relações de cooperação e confiança entre líderes e subordinados. Completa o autor: “servir neste caso, nada tem a ver com ser subserviente, obedecer a ordens ou realizar as vontades dos liderados, mas sim com satisfazer suas reais necessidades de segurança e o bemestar para que eles possam atingir as metas estipuladas” (FLORIANO, 2009, p. 5).

Já para Lewin (apud PEREIRA, 2004), para ser um líder, para o bem ou para o mal, é preciso escolher uma entre as três características relativas ao processo do exercício da liderança: Liderança Autocrática, Liderança Democrática e Liderança Liberal. O que elas representam de acordo com a opinião do autor:

Liderança Autocrática: o líder manda, ou seja, exige obediência, e na qual compete a ele, líder, delinear as regras de ação e tomar as decisões. Não admite erros, nem ouve outras opiniões que diferem das dele.

Liderança Democrática: esta se define pela ideia de que o líder consulta, extrai ideias e sugestões do grupo, que, por sua vez, é encorajado a participar das deliberações e a traçar objetivos comuns. O líder é um elemento de composição e estímulo.

Liderança Liberal: em que o líder sugere, comporta-se como um centro de informações ao grupo, que dispõe de ampla liberdade de movimentos, decidindo, das regras aos objetivos” (PEREIRA, 2006, p. 126 -133).

O autor destaca que na liderança autocrática, o líder não admite receber opiniões de seus funcionários, sendo severo perante suas decisões. Na liderança democrática, o líder é mais próximo à equipe, colhendo informações que possam vir a colaborar em suas decisões, acrescentando na melhoria da empresa. Já no estilo de liderança liberal, o líder possui caráter mais maleável, dando aos colaboradores a liberdade de opinião e expressão, onde o líder caminha bem próximo a eles.

Após a análise dos conceitos sobre liderança, é possível entender que ela é também um fator motivacional para os colaboradores da empresa. Cada um possui uma forma de liderar, de coordenar sua equipe e a forma como um líder escolhe fazer isso pode influenciar no comportamento de seu funcionário, de maneira positiva ou não. Então, entende-se que liderança é a habilidade que o líder possui de atingir ou superar os objetivos da empresa, de forma que seus funcionários realizem as tarefas com satisfação.

2.1.2. Foco no funcionário

Para Capra (2002), a sensação de instabilidade crítica que precede o surgimento da novidade pode envolver a incerteza, o medo, a confusão e a perda de autoconfiança. Os líderes experientes sabem que essas emoções fazem parte da dinâmica organizativa e criam um clima de confiança e apoio mútuo.

Para Krames (2006), no mundo globalizado, o tempo é um ativo cada vez mais fluido. Pequenos atrasos ou indecisões podem levar uma empresa a ser excluída do próprio mercado. O autor acrescenta que outra mudança importante na abordagem gerencial é a perspectiva de resultados. Antigamente focava-se principalmente nos produtos e nos serviços entregues. Hoje, o foco de interesse passa para as pessoas.

Em empresas que trabalham com o contato direto com clientes, a satisfação do empregado é um fator de importância, pois como no caso da empresa estudada, os vendedores precisam estar satisfeitos, pois transmitem sensações aos clientes, que são o principal foco da empresa.

2.1.3. Autorrealização

O ser humano possui sentimentos e ambições, ele cria expectativas. Nem sempre o homem trabalha tão somente para a obtenção do salário, e, além de recebê-lo para suprir suas necessidades materiais, é importante que ele se sinta bem realizando a tarefa, fazendo-a com amor e dedicação e com isso busca crescimento e reconhecimento, tendo então a autorrealização no trabalho.

O autor Abraham H. Maslow (1975) determina em uma pirâmide com 5 níveis hierárquicos quais são as condições necessárias para que cada pessoa consiga conquistar a sua satisfação pessoal e profissional. O esquema da pirâmide destaca essas necessidades que

O líder como fator motivacional devem ser atingidas ao longo da vida do ser humano para que ele tenha a autorrealização necessária, na figura 1.

Figura 1 – Pirâmide de Maslow



Fonte: Site TecHoje. Acesso em: 02/09/2015.

Se voltada para o lado profissional e de motivação no trabalho, a pirâmide pode ser vista da seguinte forma:

Base: Necessidade de horários flexíveis, descanso físico e mental;

4º nível: Manter um feedback com a empresa, ser reconhecido pelos resultados que apresenta, receber promoções e aumentos de salário ao longo da carreira;

3º nível: Construir amizades e boas relações com os chefes no ambiente de trabalho;

2º nível: Necessidade de segurança no trabalho, bom salário e garantias de estabilidade.

Topo: Influência nas decisões, ter autonomia no trabalho. (Fonte: Site Significados)

Maslow (1975) mostra que quando um indivíduo não tem suas necessidades supridas, seu comportamento será afetado de forma negativa, o que no trabalho o deixa desmotivado e improdutivo. Ele acredita que a motivação é o resultado dos estímulos que agem com determinada força sobre os indivíduos, o que o leva à ação.

Com isso, é possível salientar a importância de o funcionário suprir suas necessidades e ter motivação para ir em busca dos itens mencionados na pirâmide, garantindo assim um funcionário disposto e satisfeito, pronto para exercer melhor suas funções, em condições de visar o melhor para a empresa.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo utiliza como metodologia a pesquisa bibliográfica e exploratória, contando também com uma pesquisa de campo a fins de complementar os estudos realizados. Os autores Cervo e Bervian (2002) defendem a ideia de que:

A pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos [...] busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas dos passados existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema [...] constitui geralmente o primeiro passo de qualquer pesquisa científica. (CERVO e BERVIAN, 2002, p.242)

Marconi e Lakatos (2003) definem que as pesquisas exploratórias:

São compreendidas como investigações de pesquisa imperícia cujo objetivo é a formação de questões ou de um problema com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos. (MARCONI e LAKATOS, 2003, p.188)

Em relação aos métodos utilizados para a investigação, é realizado um estudo de caso, onde o objetivo é explorar certos fenômenos e compreendê-los em um determinado contexto e utilizar-se também de métodos qualitativos para a coleta de dados. Através do estudo de caso é possível conhecer como a empresa trabalha o processo motivacional dos seus colaboradores.

Segundo Collis e Hussey (2005) a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, dentre outros.

Para a coleta dos dados elaborou-se um questionário estruturado, contendo perguntas relacionadas ao tema da pesquisa sobre Liderança e Motivação.

As informações que consolidam a pesquisa foram coletadas no mês setembro de 2015. A empresa analisada está constituída de 06 colaboradores e 02 gestores, sendo 02 vendedores e 01 gestora na loja matriz e 03 vendedoras e 01 gestor na loja filial, contando com um entregador de encomendas, que realiza tarefas nas duas lojas. Todos com exceção dos líderes foram abordados para o preenchimento do questionário, o que representa uma amostra de 100%.

A empresa estudada é uma loja do ramo de decoração e venda de presentes da região. Tem como fundamento a venda de produtos e serviços com qualidade, visando o melhor

O líder como fator motivacional

atendimento, garantindo a satisfação do cliente e se preocupando com o bem estar de seus funcionários.

A Tarocco & Duarte Presentes Ltda. – ME foi fundada em 24 de setembro de 2009 e atualmente possui duas lojas situadas na cidade de Monte Carmelo – Minas Gerais.

A ideia de abrir um comércio veio através do interesse do casal Rosicley e Fernando em construir seu próprio negócio, uma vez que os dois eram empregados e visavam uma melhor qualidade de vida, juntamente com a realização de um sonho.

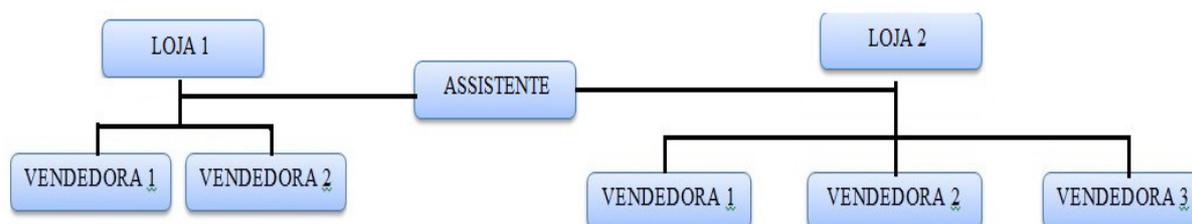
A primeira loja foi aberta no bairro Boa Vista em um pequeno espaço, porém já conhecida por sua variedade e qualidade dos produtos. Vendo que o negócio estava dando certo, resolveram abrir uma filial, no centro da cidade e reformar a sua matriz para melhor atender aos clientes.

Trabalhando no ramo varejista é regionalmente conhecida por sua qualidade em decoração de ambientes, venda de brinquedos, utilidades pessoais e domésticas, bijuterias, produtos personalizados para datas especiais e excelente atendimento. A proprietária confecciona arranjos de acordo com a necessidade do cliente, levando-os até a sua residência, auxiliando na harmonização e elegância do ambiente. Além disso, o proprietário se prontifica a trazer produtos de outras cidades, por encomenda, para atender as necessidades e garantir a satisfação dos clientes.

As lojas contam também com uma linha ampla de presentes para todas as idades, desde o recém-nascido até a terceira idade, o que garante que em um só lugar seja possível encontrar uma boa opção para qualquer tipo de público. Seu organograma pode ser visualizado na figura 2:

Organograma:

Figura 2: Organograma da empresa



Fonte: Dados primários

A empresa Tarocco & Duarte Presentes possui um modelo de gestão adequado para melhor desenvolvimento da empresa. Contando com dois gestores, as atividades foram divididas, visando grandes resultados: um dos sócios cuida da parte financeira e o outro da parte de compras.

Apesar da divisão, a relação de parceria entre os gestores é um fator considerável e, mesmo havendo a divisão de tarefas, ambas as partes possuem conhecimento sobre as decisões do outro parceiro.

Os colaboradores que trabalham na empresa possuem vários benefícios, entre eles descontos em compras realizadas, flexibilidade de negociações trabalhistas, como negociação de folgas, adiantamentos e também alguns brindes. Porém, após melhor análise da empresa, é possível perceber que palestras e treinamentos deveriam ser disponibilizados pelos gestores, visando a motivação dos mesmos e também melhor qualificação do profissional para atendimento de seu público.

Foi realizada uma pesquisa dentro do ambiente de trabalho com os funcionários da empresa Tarocco & Duarte Presentes – ME, onde os resultados são expostos no item 4.1.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1. Apresentação e tabulação dos dados

O presente trabalho apresenta um estudo realizado na empresa Tarocco & Duarte Presentes – ME, situada em Monte Carmelo – MG, referente ao processo de liderança e fatores de influência desta empresa.

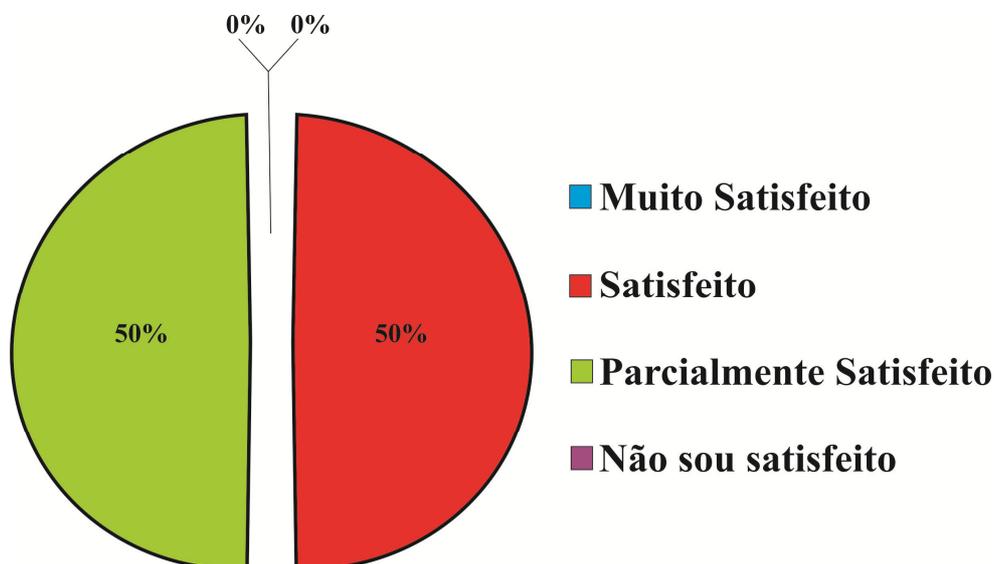
4.2. Análise dos dados

A empresa analisada é constituída de 06 funcionários e 02 sócios, sendo que todos os funcionários responderam à entrevista, o que representa uma amostra da 100%. A análise de cada questão abordada na coleta de dados é apresentada a seguir:

De início foi questionado aos colaboradores se eles se sentiam satisfeitos com o volume de trabalho que estavam realizando, onde 50% disseram estar sim satisfeitos e os 50% restantes não demonstraram satisfação no fluxo de trabalho que realizam. Através destes

O líder como fator motivacional
resultados é possível perceber que metade dos funcionários estão insatisfeitos com a
quantidade de tarefas. O resultado é apresentado no Gráfico 1.

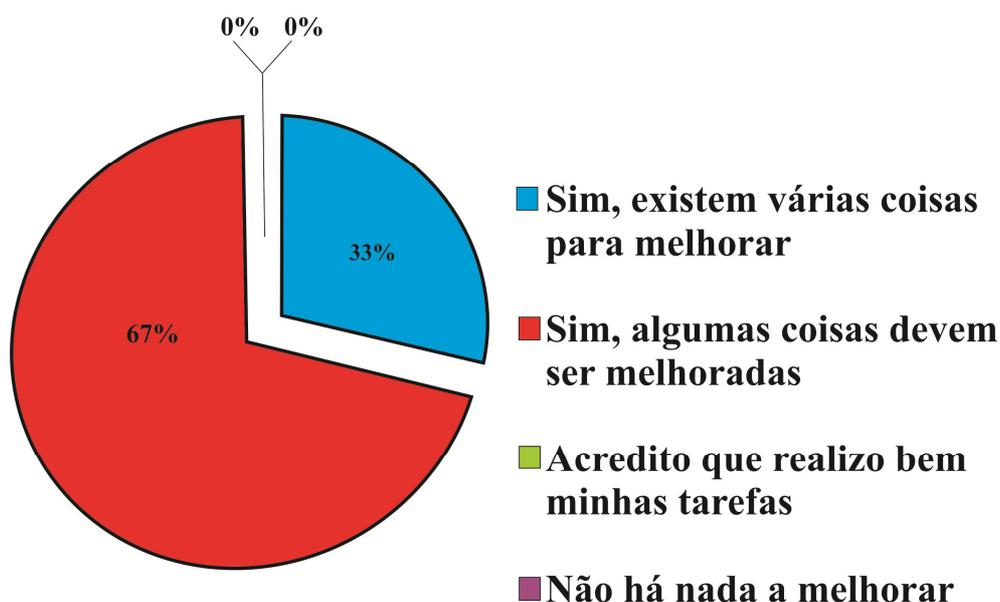
GRÁFICO 1 – Volume de trabalho



Fonte: Dados primários, 2015.

Em seguida, foi perguntado se o trabalho realizado pelos colaboradores poderia ser melhorado, onde 4% dos entrevistados disseram que algumas coisas deveriam ser mudadas na maneira em que eles realizam suas tarefas, e 2% disseram que várias coisas devem ser mudadas. Através deste tópico é possível perceber que apesar da insatisfação mencionada no item anterior, ainda existem algumas coisas que podem ser mudadas pelo contratado, o que demonstra não ser uma falha de liderança. O resultado é apresentado no Gráfico 2.

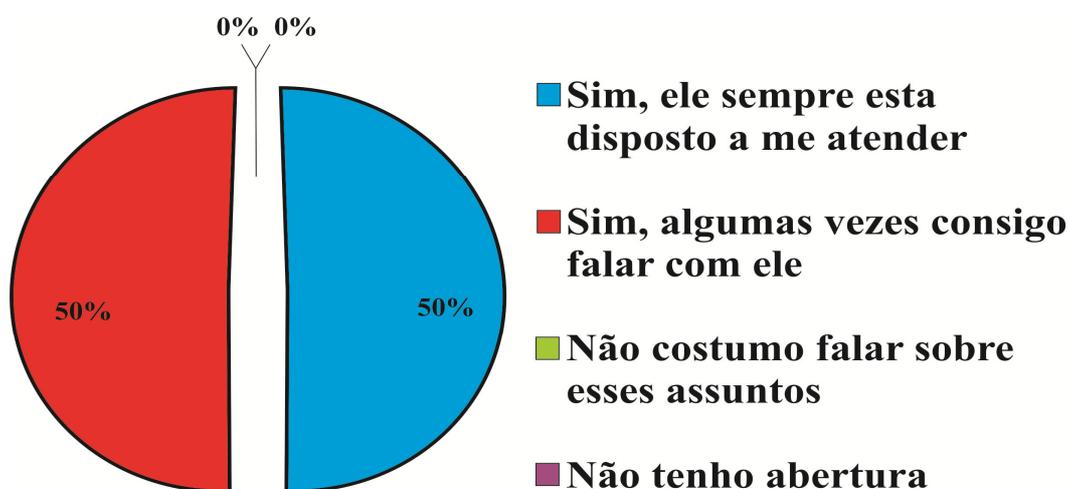
GRÁFICO 2 – Melhoria no trabalho



Fonte: Dados primários, 2015.

Foi questionado se o líder sempre estava disposto a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários onde, 50% disseram que o líder está sempre disposto e 50% demonstraram ter algum tipo de dificuldade de se relacionar com seu líder. Neste caso, pode-se perceber que há algum motivo que o impeça de se aproximar de seu líder, o que pode ser justificado por inúmeras causas, não sendo necessariamente falha por parte do responsável. O resultado é apresentado no Gráfico 3

GRÁFICO 3 – Reconhecimento de um líder

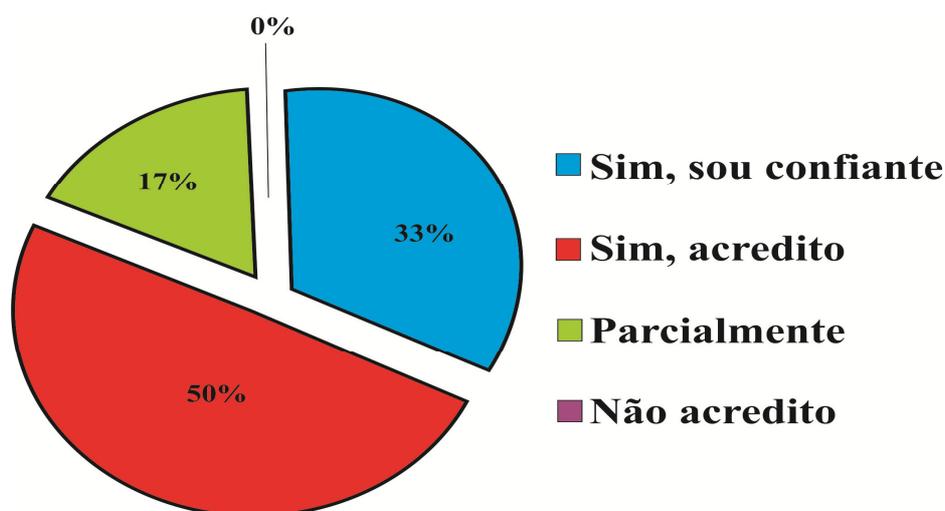


Fonte: Dados primários, 2015.

O líder como fator motivacional

A oportunidade de crescimento dentro da empresa foi outra questão abordada, onde resultados apontam que 33% dos entrevistados disseram ser bastante confiantes quanto ao seu desenvolvimento profissional, 17% disseram ser parcialmente confiantes e outros 50% disseram acreditar que pode haver mudanças. Com esse resultado é possível perceber que a empresa dispõe de oportunidades de crescimento e que seus colaboradores se sentem capazes de exercerem outro tipo de função. O resultado é apresentado no Gráfico 4.

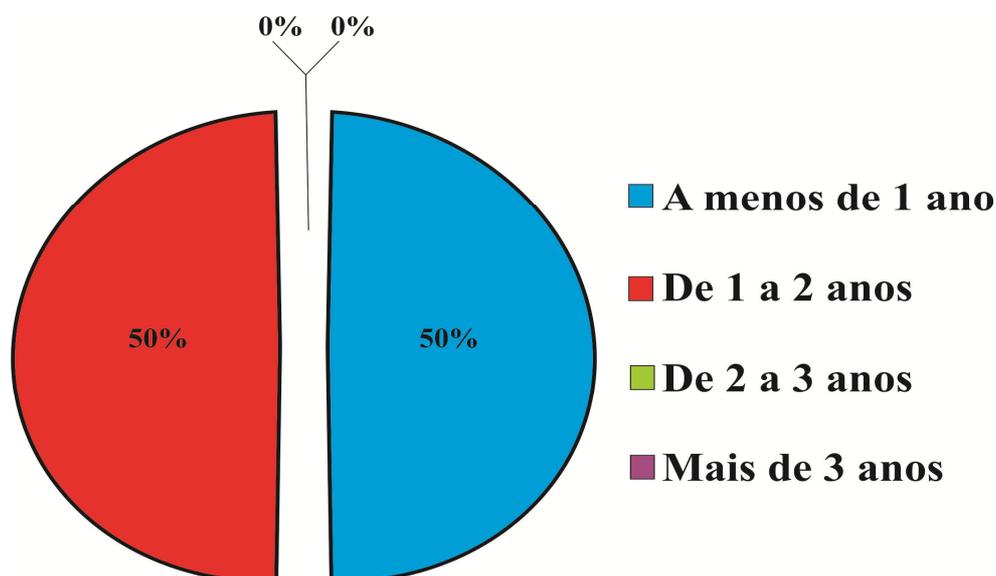
GRÁFICO 4 – Oportunidade de crescimento



Fonte: Dados primários, 2015.

Quanto ao tempo de trabalho, 50% estão na empresa a menos de um ano e 50% têm de 1 a 2 anos de serviço. É notável que a loja possui colaboradores com pouco tempo de trabalho, porém já confiantes em seu trabalho que executam. O resultado é apresentado no Gráfico 5.

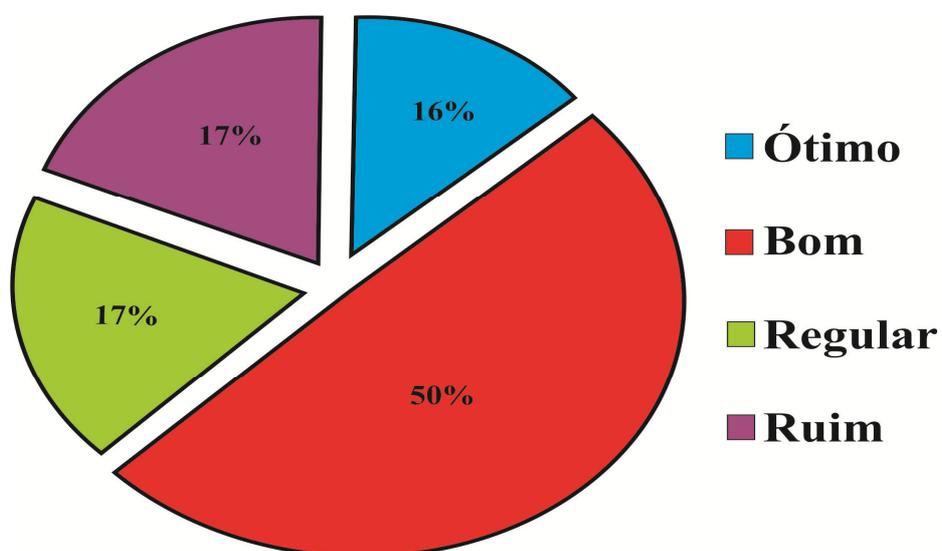
GRÁFICO 5 – Tempo de empresa



Fonte: Dados primários, 2015.

Referente ao ambiente físico questionou-se sobre as instalações, equipamentos, iluminação, ventilação e espaço. Através destes resultados foi constatado que 16% os consideram ótimos, 50% consideram como sendo bons, 1% diz ser regular e 17% dizem que o ambiente físico não é bom. É perceptível que é necessário rever este item, já que grande parte dos participantes da entrevista não demonstra segurança ao falar sobre o ambiente físico onde trabalham. O resultado é apresentado no Gráfico 6.

GRÁFICO 6 – Instalações, equipamentos, iluminação, ventilação e espaço físico.



O líder como fator motivacional
Fonte: Dados primários, 2015.

Foi questionado também se os colaboradores estavam satisfeitos com o cargo que ocupavam dentro da empresa. O primeiro entrevistado disse estar satisfeito, porém não quis justificar. O segundo entrevistado disse gostar de lidar com o público e por este motivo é satisfeito com seu trabalho. O terceiro entrevistado diz estar satisfeito com sua função, porém pretende mudar de cargo e crescer. O quarto entrevistado teve sua justificativa parecida com a do terceiro entrevistado quando diz que deseja adquirir mais conhecimento e ser promovido. O quinto entrevistado justifica que todo trabalho possui seus defeitos e suas dificuldades, porém está sempre aberto a novas oportunidades. Por último, o sexto entrevistado alega que todo trabalho possui algum fator que possa causar insatisfação, porém é necessário dedicação e empenho para melhorar o ambiente e o cargo em que trabalha.

De 0 a 10, foi solicitado a cada participante que atribuísse uma nota para o quanto ele acha importante o relacionamento entre o líder e o seu colaborador. Dois (33,33%) dos colaboradores da empresa mencionaram a nota 8.0, 3 (50%) dos colaboradores deram a nota máxima e 1 (16,67%) dos colaboradores atribuiu a nota 9.0, justificando ainda que sempre há que possa ser melhorado.

Por último, foi questionado se as atitudes do líder podem influenciar no resultado de um colaborador, sendo que 4 participantes disseram que sim, pode influenciar, correspondendo a 66,66% dos votos, 1 participante disse que sim, influencia totalmente e correspondeu a 16,67% dos votos e justificou que se há bom convívio entre as duas partes, há rendimento na empresa e o último participante também concordou, correspondendo a 16,67% dos votos, dizendo que as atitudes podem sim trazer uma melhora nos resultados.

Então, é possível perceber através desta pesquisa que todos os funcionários envolvidos na pesquisa concordaram que o líder juntamente com suas atitudes, influenciam em seus resultados como colaborador. A seguir, as considerações finais deste estudo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por intermédio deste estudo de caso, da pesquisa de campo e da pesquisa bibliográfica foi possível perceber que o líder pode ser um fator que tem influência motivacional nas

CUNHA, N. C.; SILVA, N. E. O.

empresas. Um bom líder é focado no desenvolvimento da empresa e cativa sua equipe para que este resultado seja atingido em parceria.

A pesquisa deixa claro que um bom líder é aquele que sabe identificar as necessidades de seus parceiros colaboradores e, posteriormente, tomar a decisão mais sábia para a situação.

Em alguns casos, a falta de comunicação entre o líder e seus funcionários pode causar conflito, discussão e a insatisfação, então, é de suma importância que exista um bom diálogo entre as partes, sabendo ouvir e compreender um ao outro.

No caso da empresa estudada, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório na loja matriz e filial, onde após separação de dados foi possível perceber que mesmo se tratando de uma mesma empresa, é nítida a diferença no estilo de liderança de cada uma delas. A loja matriz tem à frente uma mulher, que exerce sua liderança com estilo liberal, porém na filial, os resultados apontam que o líder segue um estilo mais autocrático.

Por fim, o referido trabalho ressalta que há necessidade de qualificação do profissional para exercer tal função, pois este assume várias responsabilidades que podem ser de grande importância para a empresa. O líder deve caminhar juntamente com a sua equipe, ajudando-a a cumprir suas metas e ultrapassando os obstáculos que surgem no caminho. Com o mercado de trabalho exigente, as empresas optam cada vez mais por profissionais eficientes, ágeis e principalmente qualificados, visando a satisfação dos clientes e seus funcionários, chegando ao objetivo desejado pela empresa.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Márcio. **Formação e desenvolvimento sustentável, Dissertação de mestrado.** Universidade Nova Lisboa e do Diplôme d' Université François Rabelais de Tours, dezembro, 2003.

BENNIS, Warren. **A essência da liderança.** 11, ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

CAPRA, Fritjof. **As conexões ocultas.** São Paulo: Cultrix.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica.** 5ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Um guia prático para alunos de graduação e pós graduação.** Revisão Técnica: Marília Leyacov, 2 ed. PORTO Alegre: Bookman, 2005.

AURÉLIO. Disponível em: <<http://www.dicionariodoaurelio.com/lider>> e <<http://dicionariodoaurelio.com/Motivacao>>. Acesso em: 02/09/2015.

O líder como fator motivacional

CUNHA et al. **O papel do líder nos tempos atuais, 2009**. Disponível em: <http://www.dido.eti.br/documentos/artigo_papel_lider_nos_tempos_atuais.pdf>. Acesso em: 05/09/15.

GAUDENCIO, Paulo. **Super dicas para se tornar um verdadeiro líder**. São Paulo: Saraiva, 2007.

HUNTER, James C. **O monge e o executivo: uma historia sobre a essência da liderança**. 17. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

JORDÃO, Sonia. **A arte de liderar num mundo globalizado**. 2. ed Belo Horizonte: Tecer Liderança , 2004.

JÚNIOR, Floriano. **A Liderança Efetiva**. Disponível em: <<http://www.portaldafamilia.org/artigos/artigo319.shtml>>. Acesso em: 05/09/2015.

KRAMES, Jeffrey. **Os Princípios de Liderança de Jack Welch: 24 lições do maior executivo do mundo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

LAKATOS, E; MARCONI, M de A. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1999.

MASLOW, A. H. (1975). **Uma teoria da motivação humana**. In: BALCÃO, Y.;

CORDEIRO, L. L. (org.). O comportamento humano na empresa (pp. 337-366). Rio de Janeiro: FGV.

PENTEADO, J. R. W. **Técnica de chefia e liderança**. 7ª edição. São Paulo: Pioneira, 1986.

PEREIRA, Isabel Brasil e Lima, Júlio César França. Educação profissional em saúde. In: Escola politécnica Joaquim Venâncio e Observatório dos Técnicos em saúde (Orgs.). **Dicionário da Educação profissional em saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz, Ministério da Saúde, 2006. Pág. 126 - 133.

ROBBINS, SP. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

Site Significados. **Significado da pirâmide de Maslow**. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/piramide-de-maslow/>>. Acesso em: 02/09/2015.

Site Techoje. **A informação como fator motivacional de equipes**. Disponível em: <http://www.techoje.com.br/site/techoje/categoria/detalhe_artigo/600>. Acesso em: 02/09/2015.

APÊNDICES

Apêndice – Questionário para colaboradores da empresa

O LÍDER COMO FATOR MOTIVACIONAL EM EMPRESAS QUE ATUAM NO RAMO DE VENDAS

Este questionário faz parte de uma pesquisa realizada no desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso em Administração da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP, com fins exclusivamente acadêmicos.

Sua participação é imprescindível para compreender a importância do líder como fator motivacional na empresa Tarocco & Duarte Presentes – ME em Monte Carmelo – MG.

Desde já, agradecemos a sua disponibilidade em colaborar para com a nossa pesquisa e possibilitar acréscimos ao estudo sobre a importância do líder como fator motivacional em empresas que atuam no ramo de vendas. Cabe lembrar que está garantido sigilo absoluto no tratamento das informações remetidas. O tempo previsto para o preenchimento deste questionário é de aproximadamente 10 (dez) minutos. Obrigada pela contribuição!

Nome da responsável pela aplicação do questionário: Naessa Ethane Oliveira Silva.

QUESTIONÁRIO – COLABORADORES

1. Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Parcialmente satisfeito
- Não sou satisfeito

2. Você acha que o trabalho que realiza poderia ser melhorado?

- Sim, existem várias coisas para melhorar
- Sim, algumas coisas devem ser melhoradas
- Acredito que realizo bem minhas tarefas
- Não há nada a melhorar

O líder como fator motivacional

3. O líder está aberto a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?

- Sim, ele sempre está disposto a me atender
- Sim, algumas vezes consigo falar com ele
- Não costumo falar sobre esses assuntos
- Não tenho abertura

4. Você acredita na oportunidade de crescimento em sua carreira?

- Sim, sou confiante
- Sim, acredito
- Parcialmente
- Não acredito

5. Há quanto tempo você trabalha na empresa?

- A menos de 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 2 a 3 anos
- Mais de 3 anos

6. Como você classifica o ambiente físico no qual você realiza seu trabalho compreendendo instalações, equipamentos, iluminações, ventilação e espaço?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

7. Você está satisfeito com o cargo que ocupa dentro de sua empresa? Por quê?

- 8.** De 0 a 10, atribua uma nota para o quanto você acha importante que um líder tenha um bom relacionamento com seu colaborador.
-

- 9.** Você acha que as atitudes de seu líder podem influenciar no seu resultado como colaborador?
-