**FACULDADE LUCIANO FEIJÃO**

**KETHYANNY CORDEIRO DOS SANTOS**

­­­­­­­

**PROPOSTA DE CONSULTORIA NA EMPRESA ÓTICA SANTA LUZIA**

SOBRAL-CE

2015.2

**KETHYANNY CORDEIRO DOS SANTOS**

­­­­­­­

**PROPOSTA DE CONSULTORIA NA EMPRESA ÓTICA SANTA LUZIA**

Relatório apresentado à disciplina de Estágio Supervisionado II, 8° período do Curso de Administração, como pré-requisito para aprovação no semestre, orientado pela Prof.ª Alcineide Pimenta.

SOBRAL-CE

2015.

**PROPOSTA DE CONSULTORIA NA EMPRESA ÓTICA SANTA LUZIA**

**1. HISTÓRICO**

A empresa Ótica Santa Luzia foi fundada em dezembro de 1975 pelo Sr. Raimundo Monte, em uma pequena loja no centro da cidade de Sobral, onde aos poucos foi conquistando a confiança de seus clientes por sua competência. Com intuito de atender melhor seus clientes no ano de 1985 mudou-se para uma loja maior onde poderia trabalhar com mais espaço e conforto e assim contratando dois funcionários para melhor atender seus clientes. No ano de 1995 a empresa estava bem firmada e com uma boa clientela, aumentando assim o quadro de funcionários para trabalharem com montagem de óculos de grau, tendo assim a loja o seu laboratório próprio. A loja então no ano de 2005 já contava com seu próprio estoque de lentes, montagem própria, laboratório, tudo para atender melhor seus clientes e ter rapidez na entrega dos serviços, gerando assim mais emprego, onde agora contaria com 25 funcionários para melhor atender. Hoje em dia a empresa dispõe de 35 funcionários, aumentou o seu espaço, com o objetivo de garantir um bom atendimento e a satisfação de seus clientes, gerando confiança, credibilidade e fidelidade.

**MISSÃO**

Comercializar produtos e serviços, com tecnologia e qualidade, proporcionando satisfação e conforto ao cliente, oferecendo sempre os melhores produtos do mercado a preços competitivos, através de atendimento especializado e diferenciado.

**VISÃO**

Cuidar sempre do nosso maior bem, nossos clientes. Tornando-os cada vez mais especiais, consolidando confiança, credibilidade e fidelidade, pois compromisso com o cliente é a nossa história.

**VALORES**

* Objetivo maior é superar as expectativas dos clientes;
* Atender as expectativas dos nossos colaboradores e fornecedores;
* Estabelecer e manter relacionamentos baseados na ética, confiança e credibilidade;
* Respeito com clientes, colaboradores e fornecedores;

**2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

**FORMAL**

A empresa dispõe de balcão para atendimento na entrada da loja, um escritório, sala para consertos em geral, uma sala para montagem de óculos de grau e esporte, quatro banheiros, um estoque, uma sala de sufarçagem de lentes em resina e cristal, onde são confeccionadas as lentes com os respectivos graus. A Ótica Santa Luzia conta com 6 vendedoras, 3 crediaristas, 4 auxiliares administrativos, 5 montadores de óculos de grau, 3 especialistas em conserto e manutenção dos óculos, 2 cobradores, 2 estoquistas, 8 técnicos em sufarçagem e 2 serviços gerais. Todos cumprem sua carga horária de 8 horas, com 2 horas de horário de almoço de segunda a sábado.

**ORGANOGRAMA**

**Fonte: Direta**

**INFORMAL**

A empresa é dividida por setores, onde o gestor faz sua vistoria em todos os departamentos, vai desde as vendas às confecções dos óculos de grau. Tudo passa por sua autorização, sendo o único responsável pela tomada de decisão na empresa. A relação entre os funcionários é de total harmonia, todos muito bem relacionados, alguns mantem vínculo fora da empresa, como amizades, saem juntos, compartilham momentos. O gestor relaciona-se bem com os funcionários no dia a dia, consegue manter um bom clima organizacional, ouve opiniões, sugestões, mas sempre prevalece sua decisão, ou seja, ele é responsável por todos os departamentos da empresa.

**3. DIAGNÓSTICO**

**METODOLOGIA**

O diagnóstico foi feito através de uma abordagem a empresa com uma entrevista qualitativa semiestruturada, com um pequeno questionário aplicado ao gestor da empresa com a finalidade de diagnosticar as possíveis faltas de motivação com colaboradores da empresa, e como melhorar o rendimento no desempenho de suas tarefas. No questionário foi abordadas perguntas de: Se o gestor usava ferramentas motivacionais e se as mesmas estavam sendo eficazes no andamento da empresa; se na sua visão do gestor os colaboradores respondem melhor no desempenho através de incentivos e quais os seriam os benefícios aplicados aos colaboradores da empresa; se o gestor tem contato direto com seus colaboradores e procura motivá-los através de incentivos; se o gestor nota uma melhora no desempenho de seus colaboradores quando se aplica alguma ferramenta motivacional como exemplo: bonificação para metas alcançadas, planos de saúde, possibilidade de crescimento na empresa. Diante do questionário aplicado foi possível coletar as informações necessárias.

**4. ANALISE DE RESULTADOS**

Diante da metodologia aplicada, foi possível identificar que o gestor aplicava poucas ferramentas motivacionais e que alguns colaboradores não respondiam de forma positiva aos incentivos. Foi possível perceber que a forma de o gestor aplicar motivações seria por épocas e não sempre, ou seja, de modo ao rendimento de seus colaboradores cair, o gestor buscava alguma forma de motivá-los através de incentivos para cumprimento de metas, mas não dispunha de uso de ferramentas motivacionais sempre, por trabalhar de forma mais tradicional e não ter muitas informações sobre o uso de ferramentas motivacionais na empresa.

Lawler (1993) considera a motivação como um fator crítico em qualquer planejamento organizacional; por isso devem-se observar quais arranjos organizacionais e práticas gerenciais fazem sentido a fim de evitar o impacto que terão sobre os comportamentos individuais e organizacionais.

**5. PROBLEMA**

Falta de conhecimento do gestor sobre o uso de ferramentas motivacionais que o auxilie na gestão de seus colaboradores.

**6. TEMA**

Aplicação de ferramentas motivacionais para o melhor desempenho dos colaboradores na empresa.

**7. OBJETIVOS**

**7.1 OBJETIVO GERAL**

O objetivo geral do presente trabalho é aplicar o uso de ferramentas motivacionais na empresa, para se obter um melhor rendimento dos colaboradores nas suas tarefas e orientar o gestor que seus funcionários respondem melhor ao cumprimento de suas tarefas, através de reconhecimento do mesmo e através de incentivos.

**7.2 OBJETIVO ESPECÍFICO**

* Levantar como ocorre o processo de motivação em seus colaboradores;
* Levantar quais as técnicas e ações usadas pela empresa para se conseguir a motivação;
* Identificar quais ferramentas motivacionais mais eficazes para aplicar na empresa à seus colaboradores;

**8. PROPOSTAS**

**8.1 Investir em Treinamento**

Investir em aprendizado e desenvolvimento é muito importante para a carreira do funcionário e para valorização do mesmo, na empresa, funcionários valorizados respondem melhor no desempenho de suas tarefas. A empresa pode oferecer treinamentos internos ou enviar seus funcionários para centros de cursos externos.

Para Dessler (2003), treinamento é um conjunto de métodos usados para transmitir aos funcionários, novos e antigos, habilidades necessárias para o desempenho do trabalho. O treinamento, segundo Reginatto (2004), ajuda as pessoas a serem mais eficientes, evitando erros, melhorando atitudes e alcançando maior produtividade, pois, por meio dele, podia-se aprender fazendo, reavaliando e mudando comportamentos.

**8.2 Feedbacks Positivos**

É de muita importância para o gestor, ter uma harmonia com seu colaborador e saber parabeniza-lo pelo seu desempenho, pois o gestor tem papel fundamental no desempenho do colaborador. O colaborador precisa de elogios pelo seu bom resultado na empresa, para sentir-se motivado a fazer mais e melhor, isso cabe ao gestor parabeniza-lo, com elogios e palavras positivas que impulsionam a querer sempre dar o seu melhor. É preciso reconhecer os acertos mais que os erros. O objetivo do feedback é ser construtivo, por isso deve-se evitar as críticas que não sejam proveitosas e simplesmente valorizar o funcionário com palavras positivas, sempre é bom destacar mais os pontos positivos em vez dos negativos.

O funcionário precisa sentir-se seguro de que seu papel é realmente importante dentro da empresa, assim, poderá adquirir confiança nela e seu trabalho irá render cada vez mais (VROOM, 2003).

**8.3 Reconhecimento Através de Incentivos**

Seria interessante para o gestor aplicar na empresa o reconhecimento no trabalho através de incentivos, pois o reconhecimento positivo é um dos mais poderosos fatores de motivação no trabalho. O gestor deve ofertar uma valorização sincera de um trabalho bem feito, recompensas criativas, como vale-presentes, um passeio uma vez no ano, confraternizações entre funcionário, comissão extra por batimento de metas nas vendas, são algumas formas de recompensar os funcionários, pois o colaborador tem uma necessidade de ser valorizado. Os vendedores que alcançam suas metas ganham e a empresa também ganha por vender mais e ter colaboradores mais motivados.

“É natural do ser humano querer ser reconhecido, por isso, muitas vezes dedica todo seu esforço num mesmo trabalho, esperando que, com isso, receba alguma recompensa pelo esforço que teve.” (VERGARA, 2000).

Quando o reconhecimento acontece, as pessoas liberam suas potencialidades, características que até elas mesmas desconheciam. Esse reconhecimento pod e vir de uma promoção no serviço e até mesmo de uma simples palavra (VERGARA, 2000).

**9. ANÁLISE DE PROPOSTAS**

**9.1 Investir em Treinamento**

Vantagens: aumento da produtividade, entrosamento, melhoria da qualidade e proporcionar a descoberta de novas aptidões e habilidades. Esse contexto valoriza muito o funcionário, pois estão se capacitando e desenvolvendo habilidades através de cursos, treinamentos, o funcionário se torna mais atraente para o mercado de trabalho, mais capacitado para desenvolver seu trabalho na empresa.

Desvantagens: colaboradores mais capacitados, desenvolvendo novas habilidades são valorizados no mercado de trabalho, podem receber melhores propostas de outras empresas, ou seja, o gestor que investir o treinamento no colaborador, deixando-o mais capacitado, abre portas para novas oportunidades, novos empregos com ofertas melhores de salário.

**9.2 Feedbacks Positivos**

Vantagens: Funcionário valorizado trabalha mais motivado, uma palavra positiva pelo gestor consegue fazer maravilhas ao seu colaborador, como parabenizar pelo bom serviço prestado, sempre destacando os pontos positivos, são estímulos para o colaborador contribuir no crescimento da empresa.

Desvantagens: Alguns funcionários ficam incomodados ao ver que o gestor faz elogios positivos a um funcionário específico, e não ao conjunto de funcionários como um todo, ou seja, a equipe, elogios individuais podem vim a gerar atritos e baixa estima para os demais funcionários.

**9.3 Reconhecimento Através de Incentivos**

Vantagens: As vantagens dessa ferramenta motivacional são a elevação do moral do colaborador, aumento do bem-estar do colaborador, aumenta a satisfação no trabalho, aumento da produtividade, oferece compensação extra, melhora as relações com a empresa e reduz as causas de insatisfação.

Desvantagens: Esse reconhecimento se aplica apenas a colaboradores que respondam aos incentivos, que através dos benefícios consigam trabalhar mais motivados e desempenhem um melhor resultado, pois os benefícios são para quem merecer, ou seja, para quem faz um trabalho bem feito, com satisfação.

**10. MELHOR PROPOSTA: RECONHECIMENTO ATRAVÉS DE INCENTIVOS**

Essa proposta é interessante ser aplicada na empresa pelo fato dos funcionários sentirem valorização pelos serviços prestados, com as bonificações oferecidas pelo gestor por suas metas alcançadas, sentem-se motivados a conquistar maior desempenho com o intuito de receber recompensas positivas como viagens, vale-presentes. Oferecer treinamentos, ouvir elogios positivos são ferramentas positivas, mas não causa tanto impacto como bonificações por metas alcançadas, é uma motivação para o colaborador dar o seu melhor, pois o mesmo espera ansioso por sua recompensa, sente-se feliz pela conquista, querendo sempre mais.

Quanto mais valor as pessoas dão à compensação que esperam pelos seus esforços, mais provável será que façam o melhor possível. Naturalmente, um desempenho bem-sucedido ainda depende de a pessoa ter capacidade de fazer o serviço e saber claramente qual é seu papel. (W EISS, 1991).

**11. ELABORAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO – 5W2H**

|  |  |
| --- | --- |
| O que | Bonificações por metas alcançadas |
| Por quê | Melhorar o desempenho do colaborador |
| Como | Ofertar viagens, vale-presentes, comissão extra |
| Onde | Na ótica Santa Luzia (ambiente de trabalho) |
| Quem | Gestor |
| Quando | Janeiro de 2016 |
| Quanto | 2 mil reais |

**12. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES**

|  |  |
| --- | --- |
| Janeiro 2016 | Definem-se os detalhes da proposta escolhida. |
| Fevereiro a Dezembro | Mantem os incentivos e avalia o desempenho da equipe. |

**13. CONCLUSÃO**

Pode-se concluir que o gestor da empresa não tinha conhecimento de estratégias, ferramentas para motivar seus colaboradores, pois trabalhava dia a dia com os mesmos, mas não ofertava reuniões, um vínculo de maior confiança na tomada de decisões ou estratégias para o trabalho, a qual cada um desempenhava, gerando certo desconforto para seu colaborador, pois não havia busca de estratégias para motivar funcionários, para um melhor rendimento nas tarefas realizadas, pois os mesmos esperavam incentivos.

Nisso, concluiu-se que a melhor estratégia que o gestor poderia aplicar para seus colaboradores, seria o reconhecimento através de incentivos, reconhecimento com comissões extras, vale-brindes, confraternizações, pois os colaboradores sentiam-se desmotivados, e com benefícios, os mesmos sentiam a necessidade de oferecer maior rendimento no cumprimento de suas tarefas, de modo a tornar mais eficiente o seu trabalho realizado, pois funcionários motivados rendem melhor para o crescimento da empresa, e com isso torna-se benefício para ambos, tanto gestor quanto colaborador.

Descobre-se que cada indivíduo já traz, de alguma forma, dentro de si, suas próprias motivações e dessa forma a organização deve agir de tal forma que as pessoas não percam a sua sinergia motivacional (BERGAMINI, 1997).

**REFERÊNCIAS**

BERGAMINI, C.W. **A motivação nas organizações.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LAWLER, E. **Motivação nas organizações de trabalho**. In BERGAMINI, C.W. e CODA, R. **Psicodinâmica da vida organizacional: Motivação e Liderança**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

REGINATTO, A.P**. Equipes campeãs: potencializando o desempenho de sua equipe**. 2. ed. Porto Alegre: SEBRAE/RS, 2004.

VERGARA, S.C**. Gestão de Pessoas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VROOM. V.H**. Gestão de pessoas, não de pessoal: os melhores métodos de motivação e avaliação de desempenho**. 9. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

WEISS, D.H. **Motivação e resultados: como obter o melhor de sua equipe.** 4. ed. São Paulo: Nobel, 1991.