

**AFARP – ASSOCIAÇÃO FACULDADE DE RIBEIRÃO PRETO
CURSO SUPERIOR TECNOLÓGICO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**JILMAR DE JESUS SILVA
MILENA JAQUELINE RODRIGUES**

Professora Daniela Zucoloto Mora

**Liderança e Comportamento Organizacional
TEORIAS MOTIVACIONAIS
TEORIA DA HIERARQUIA DE NECESSIDADES**

**RIBEIRÃO PRETO - SP
2016**

SUMÁRIO

Introdução	03
1. 7 dias - Estabelecimento e implementação de critérios	04
2. 3 dias - Avaliar o desenvolvimento dos grupos, verificando as alterações de comportamento	04
3. 16 dias - Definir lugares no bloco intercalando satisfeitos e insatisfeitos	05
4. 4 dias - Relacionar e analisar os resultados obtidos	05
5. Conclusão	06

Teorias Motivacionais

Teoria da Hierarquia de Necessidades

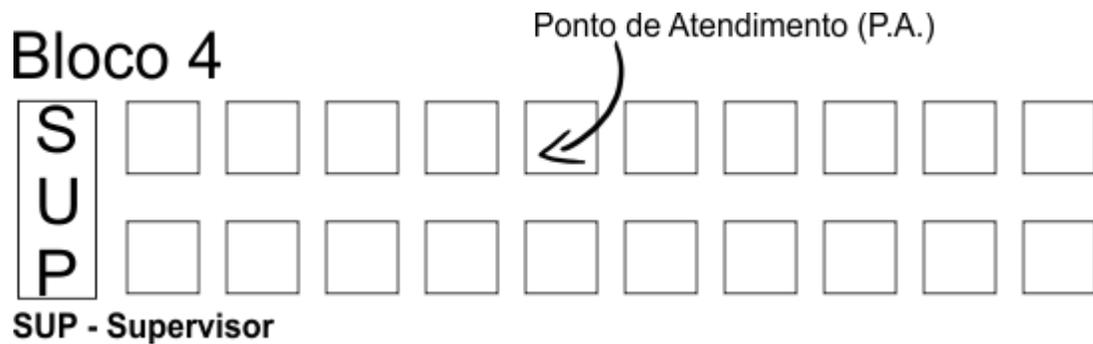
Fator abordado: Fator Social (Afeição, aceitação, amizade, pertencimento a um grupo).

Empresa: Viva Voz Comunicações (VVC)

Campanha: SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor)

Bloco 4 – Composto por 20 pessoas; 10 satisfeitos (Grupo 1) / 10 insatisfeitos (Grupo 2).

A equipe não consegue alcançar a meta mensal de produtividade, estabelecida em 80%. O bloco possui 20 pessoas. Os pontos de atendimento estão dispostos de forma que fiquem dez de cada lado do grupo.



Formação da estratégia dentro do grupo

Possuem as características?					
Grupo 1	Sim	Não	Grupo 2	Sim	Não
	■			■	
	▼			▼	
	×			×	
	●			●	
	⊖			⊖	

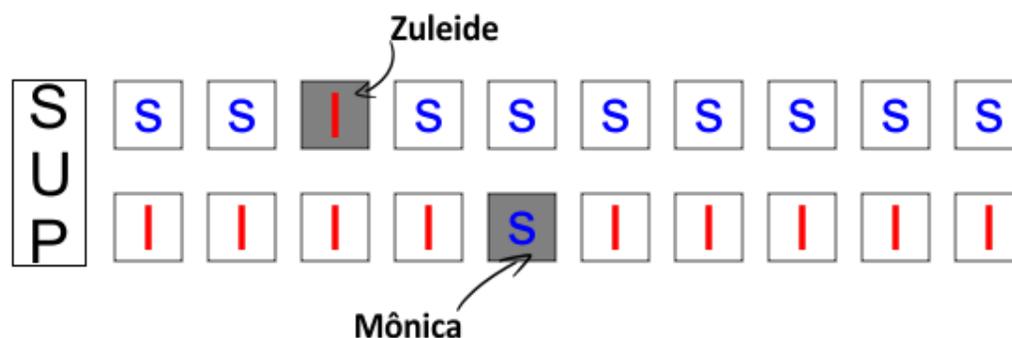
Estabelecimento e implementação de critérios

A proposta é reverter a situação dentro de 30 dias, afim de alcançar a meta de produtividade da equipe, que é de 80%. A produtividade envolve: Tempo Médio de Atendimento, cumprimento da escala de trabalho respeitando o horário dos intervalos, tratamento de ocorrências em cadastros de clientes durante a ligação, quantidade mínima de chamadas de clientes por não terem a demanda atendida na primeira ligação.

1 7 DIAS

- 1.1 Elencar os mais satisfeitos e os mais insatisfeitos;
- 1.2 Eleger o mais destacado de cada grupo;
- 1.3 Inverter os mesmos de lado dentro do bloco;

O intuito é identificar os possíveis disseminadores da satisfação bem como da insatisfação.



SUP - Supervisor I - Insatisfeitos S - Satisfeitos

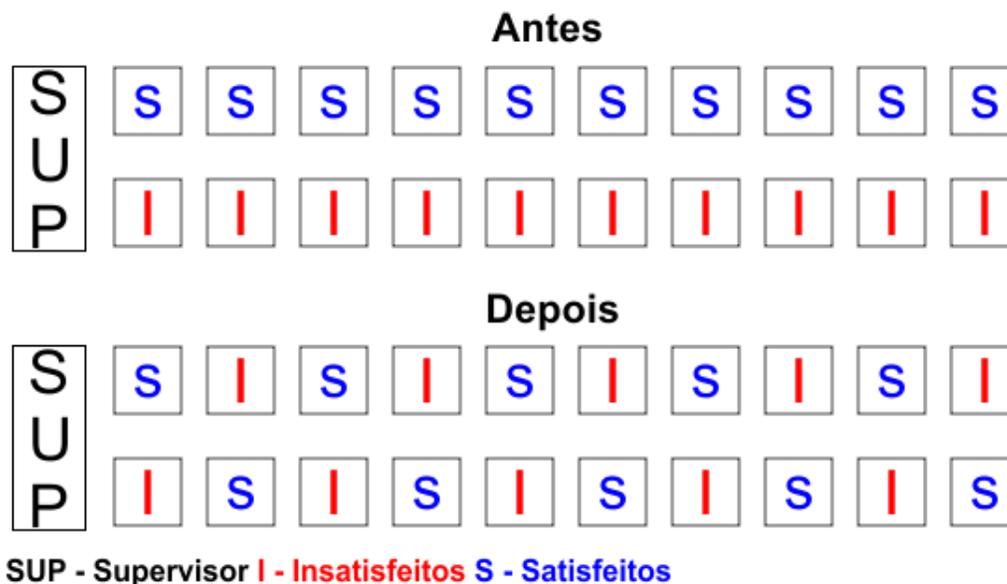
2 3 DIAS

- 2.1 Avaliar o desenvolvimento dos grupos, verificando as alterações de comportamento; A intenção é que os insatisfeitos troquem informações com o membro do seu grupo que foi para o grupo dos satisfeitos e entendem o motivo de haver mais produtividade e satisfação mesmo com as tarefas diárias sendo as mesmas. Ao mesmo tempo o membro do grupo dos satisfeitos observará o motivo das insatisfações.

3 16 DIAS

5

- 3.1 Definir lugares no bloco intercalando satisfeitos e insatisfeitos.



4 4 DIAS

- 4.1 Relacionar e analisar os resultados obtidos
- 4.2 Reunir a equipe de forma informal para sentir o clima. (2 horas – dia 27)
- 4.3 Reunir a equipe e palestrar sobre Produtividade versus Satisfação/Insatisfação (3 horas – dia 28);
- 4.4 Reunir a equipe para definir e implementar os novos parâmetros: a cada dia haverá um membro da equipe apoiando a todos por 4 horas; haverá sorteio de uma folga entre os funcionários que forem trabalhar no sábado ou no domingo; todo aniversariante irá folgar no dia do seu aniversário (desde que não tenha faltas nos últimos 90 dias); sorteios de brindes durante o turno para os 3 maiores produtores daquela hora. (3 horas – dia 29).
- 4.5 Observar as mudanças que já começaram a ocorrer após o ciclo e as reuniões. (Dia 30).

5 CONCLUSÃO

6

- 5.1 Após 30 dias, apresentar as mudanças ocorridas afim de analisar se houve sucesso na implementação do projeto, baseado na teoria.

6 RESULTADOS (EVOLUÇÃO – ANTES E DEPOIS)

Camapnha	SAC	Bloco	4
Gerente	Nestor	Supervisor	Marcela
Qtde. - integrantes			

Produtividade Consolidada - Dia ▶ 79,27

Produtividade Consolidada - Semana		
de 01 a 05	de 06 a 12	de 13 a 19
▶ 80,83	▶ 79,35	▶ 79,79
de 20 a 26	de 27 a 31	
▶ 79,63	▶ 78,35	

Produtividade Consolidada - Mês ▶ 79,59

Grupo 1	Satisfeitos	10
Grupo 2	Insatisfeitos	10

Cálculo de produtividade Porcentagem (%)



Camapnha	SAC	Bloco	4
Gerente	Nestor	Supervisor	Marcela
Qtde. - integrantes			

Produtividade Consolidada - Dia ▶ 84,23

Produtividade Consolidada - Semana		
de 01 a 05	de 06 a 12	de 13 a 19
▶ 80,94	▶ 82,00	▶ 85,23
de 20 a 26	de 27 a 30	
▶ 85,89	▶ 85,95	

Produtividade Consolidada - Mês ▶ 84,00

Grupo 1	Satisfeitos	20
Grupo 2	Insatisfeitos	0

Cálculo de produtividade Porcentagem (%)

Abel Romão	▶ 78,19	Insatisfeito	● ⊖
Arnaldo Vitaliano	▶ 78,29	Insatisfeito	● ⊖
Ana Elisa Pimenta	▶ 80,55	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Aline Silva Santos	▶ 74,68	Insatisfeito	● ⊖
Bárbara Sanches	▶ 81,06	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Briana Santos	▶ 78,23	Insatisfeito	● ⊖
Carla Prates	▶ 81,19	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Carla Borges	▶ 79,19	Insatisfeito	● ⊖
Deise Coturno	▶ 82,81	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Gerônimo Gomes	▶ 82,84	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Ladir Alencar	▶ 83,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Mônica Silva	▶ 84,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Mércia Santos	▶ 76,10	Insatisfeito	● ⊖
Naiara Negrete	▶ 82,13	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Orlandia Dantas	▶ 79,71	Insatisfeito	● ⊖
Orlídio Beviláqua	▶ 77,16	Insatisfeito	● ⊖
Petrúquio Rosa	▶ 81,10	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Priscila Sanches	▶ 80,32	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Roberta Guedes	▶ 79,77	Insatisfeito	● ⊖
Zuleide Bueno	▶ 65,00	Insatisfeito	⊖

Abel Romão	▶ 82,25	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Arnaldo Vitaliano	▶ 79,95	Satisfeito	▼ × ● ⊖
Ana Elisa Pimenta	▶ 84,56	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Aline Silva Santos	▶ 79,98	Satisfeito	▼ × ● ⊖
Bárbara Sanches	▶ 81,06	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Briana Santos	▶ 85,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Carla Prates	▶ 84,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Carla Borges	▶ 82,13	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Deise Coturno	▶ 86,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Gerônimo Gomes	▶ 87,34	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Ladir Alencar	▶ 88,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Mônica Silva	▶ 96,23	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Mércia Santos	▶ 78,00	Satisfeito	▼ × ● ⊖
Naiara Negrete	▶ 82,13	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Orlandia Dantas	▶ 83,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Orlídio Beviláqua	▶ 83,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Petrúquio Rosa	▶ 85,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Priscila Sanches	▶ 88,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Roberta Guedes	▶ 84,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖
Zuleide Bueno	▶ 85,00	Satisfeito	■ ▼ × ● ⊖

