

A PIRÂMIDE DA HIERARQUIA DAS NECESSIDADES HUMANAS APLICADA EM UM CALL CENTER

João Tomazoni 1
Beatrice Monti 2
Guilherme Correia 3
Monique Mallon 4

INTRODUÇÃO

Dentro da empresa as pessoas são motivadas quando sentem que são reconhecidas pela valorização do que fazem. Nos estudos organizacionais, a abordagem comportamental introduziu o estudo e elaborações teóricas acerca dos fatores de motivação humana. Entre as teorias tem-se a pesquisa de Maslow que apresentou em a Hierarquia das necessidades humanas, simbolizada por meio de uma pirâmide. Entende-se que compreender sobre as teorias da motivação é de extrema importância para que os gestores possam executar uma política eficiente de gestão de pessoas.

OBJETIVO

Analisar o impacto de ações organizacionais em uma empresa de Call Center à luz da Teoria da Hierarquia das necessidades de Maslow.

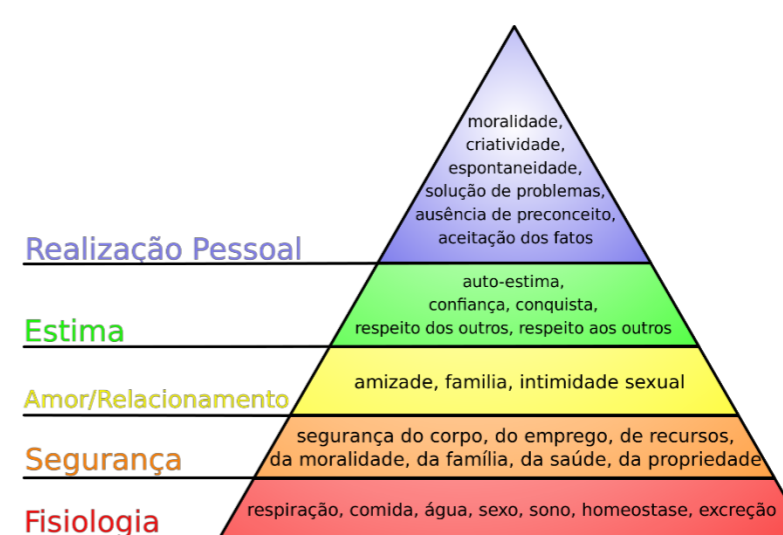
METODOLOGIA

A pesquisa classifica-se como exploratória, descritiva e bibliográfica. Inicialmente, foi utilizada a pesquisa bibliográfica para compreender a teoria de Maslow a partir da consulta de Motta (2009). Posteriormente, foi selecionada uma empresa que apresentasse práticas em torno da gestão de pessoas. Assim, foi definida a LIQ, que atua na área de solução de Call Center e passou por um processo de reestruturação de ações em virtude da crise. A partir das mudanças ocorridas internamente, buscou-se identificar quais os níveis da pirâmide das necessidades foram atingidos e de que maneira ocorreu esse impacto.

DESENVOLVIMENTO

A Hierarquia de necessidades de Maslow, também conhecida como pirâmide de Maslow, é uma divisão hierárquica de cinco níveis, definidos por: fisiologia, segurança, relacionamento, estima e realização pessoal, conforme apresenta-se na figura 1. O autor, considera que as necessidades de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto. Assim, cada pessoa deve "escalar" os níveis da hierarquia de necessidades para atingir a sua auto-realização. A empresa escolhida para fazer um estudo da motivação dos funcionários através da teoria de Maslow foi a LIQ, que atua na área de Call Center, atualmente a empresa enfrenta descontentamento dos investidores devido a uma crise interna, que a fez perder muito valor. Por conta disso, houve uma mudança em várias práticas adotadas e os gestores começaram a demitir funcionários, tirar as máquinas de café, bolachinhas e balinhas, aumentou as incertezas e a competição entre os colaboradores.

Figura 1: Pirâmide da Hierarquia das Necessidades



Fonte: Wikipedia (2018)

Considerando essa situação, avaliamos qual o impacto nos níveis da pirâmide das necessidades na motivação dos colaboradores:

1. Houve um corte nos custos com aprazimentos, como cafés e doces, antes disponível aos colaboradores, impactando negativamente à necessidade fisiológica dos mesmos.
2. A segurança diminuiu, devido a imprevisibilidade da situação e os constantes desligamentos.
3. O nível social piorou, pois ficou um clima de tensão não propício a socializações prazerosas.
4. O aumento do stresse pode gerar inseguranças com relação ao futuro profissional, aos outros profissionais e a si mesmo, minorando a confiança e a auto-estima do indivíduo.
5. Em razão da baixa auto-estima, podem surgir problemas como sarcasmos aos esforços demandados para as atividade e falta de envolvimento pessoal, dificultando ações em prol a realização pessoal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esse estudo, observa-se que a empresa em crise, precisa estar atenta aos funcionários que permanecem, se reorganizando e compreendendo que os efeitos causados atingem níveis diversos e somente dessa forma, pode-se conduzir um processo transparente e prezar para que os funcionários que permaneçam na empresa, continuem produzindo da mesma forma.

1 Graduando em Administração. Faculdade Cesusc. e-mail: joao.tomazoni@gmail.com
 2 Graduando em Administração. Faculdade Cesusc. e-mail: beamonti@hotmail.com
 3 Graduando em Administração. Faculdade Cesusc. e-mail: guilhermecorreia04@hotmail.com
 4 Mestre em Administração. Faculdade Cesusc e-mail: monique.mallon@cesusc.edu.br

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Hierarquia das necessidades de Maslow. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Hierarquia_de_necessidades_de_Maslow Acesso em: 19 de maio de 2018

MOTTA, Fernando C. Prestes. **Teoria geral da administração**. 3. ed. rev. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

TOLEDO, Leticia. A briga na Liq, antiga Contax, só piora. **Revista EXAME**. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/revista-exame/briga-na-central/> Acesso em: 19 de maio de 2018