

ANÁLISE COMPARATIVA DA MOTIVAÇÃO, COM BASE NA PIRÂMIDE DE MASLOW ENTRE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITOS E UMA EMPRESA BANCÁRIA PRIVADA

COMPARATIVE ANALYSIS OF MOTIVATION BASED ON PYRAMID MASLOW BETWEEN A CREDIT COOPERATIVE AND A COMPANY PRIVATE BANKING

Fábio Takeshi Sato¹

Resumo: A motivação dos colaboradores vem se tornando cada vez mais importante, pois as empresas buscam valorizar o capital humano. Esta pesquisa tem como temática Gestão de Pessoas, embasando em como a motivação pode ser um diferencial, tanto para manter funcionários, como para atrair novos colaboradores. Diante desta situação, surgiu a problemática: O nível de motivação pode ser um diferencial para colaborá-lo trabalhar numa Cooperativa de Crédito ou em um Banco Privado? Para responder a esta indagação, utilizou-se a pesquisa exploratória na cidade de Ponta Grossa-PR, onde foi aplicado um questionário, possibilitando a análise e interpretação dos resultados demonstrados em gráficos, planilhas e de forma descritiva. A apresentação dos fatos e fenômenos, quanto a sua natureza, foram considerados com a junção de quantitativo e qualitativo, podendo suprir o objetivo geral que foi realizado entre os órgãos pesquisados, onde pôde-se comparar a motivação entre ambas.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Motivação. Pirâmide de Maslow.

Abstract: The motivation of employees is becoming increasingly important as companies seek to enhance human capital. This research is subject Personnel Management, basing on how motivation can be a differentiator, to maintain staff, and to attract new employees. In this situation, the problem arose: The level of motivation can be a differentiator for Collaborates it work in a credit union or a Private Bank? To answer this question, we used the exploratory research in the city of Ponta Grossa, where he was made a questionnaire, can get a brief analysis of interpretation of the results which have been demonstrated in charts. The presentation of the facts and phenomena and their nature was the addition of quantitative and qualitative, can meet the overall goal which was conducted among the agencies surveyed and can compare the motivation between them.

Keywords: People management. Motivation. Maslow pyramid.

¹ Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas (UNIANDRADE). Professor do Curso de Administração (SECAL).
fabio.sato@professorsecal.edu.br

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como temática Gestão de Pessoas, observando em como a motivação pode interferir no desempenho dos colaboradores de uma Cooperativa de créditos perante aos de um Banco Privado.

Contemplado por CHIAVENATO (2010), a Gestão de Pessoas esta relacionada a uma área sensível onde é predominante nas organizações e dependente de inúmeros aspectos como: estrutura organizacional, contexto ambiental, negócio da organização, tecnologia utilizada, processos internos estilo de gestão, entre muitos outros.

No contexto motivacional GIL (2011), fundamenta que motivação tem sua origem em uma necessidade, onde é força geradora de estímulo para pessoas agirem.

Para estabelecer um nível de motivação, onde a mesma possa ser mensurada como produtiva, é preciso saber qual a necessidade do ser humano a ser preenchida, para que o colaborador se sinta motivado, e suas necessidades sejam atendidas.

Neste contexto, entende-se que nas agências prestadoras de serviços bancários vem crescendo, e, portanto é necessário cativar seus colaboradores para conseguir mantê-los produtivos. Então surgiu a problemática: O nível de motivação pode ser um diferente para o colaborador de uma Cooperativa de Crédito ou em um Banco Privado, em quais aspectos de suas necessidades?

Com base nisso, o presente estudo tem como objetivo geral: Comparar o grau de motivação dos colaboradores de empresas prestadoras de serviços no ramo financeiro, confrontando uma Agência de Cooperativa de crédito, e uma Agência Bancária Privada, da cidade de Ponta Grossa, considerando os níveis motivacionais estabelecidos na Pirâmide de Maslow.

A metodologia aplicada utilizou-se de métodos bibliográficos, os quais foram aprofundados no estudo exploratório e análise tanto quantitativa como qualitativa, a coleta de dados realizada através de um questionário aplicado a 11 funcionários, sendo 5 do Banco Privado e 6 da Cooperativa de Crédito, onde os mesmo apresentaram qual a motivação de cada indivíduo, os resultados finais foram

emitidos através da análise e interpretação dos dados nominais e ordinais complementados aos métodos estatísticos e demonstrados em gráficos e tabelas.

REVISÃO DE LITERATURA

Gestão de Pessoas

Gestão de pessoas, pode ser considerada a área que fala, entende e cuida da situação em que as pessoas se encontram dentro do trabalho. Podendo ser essa situação boa ou ruim, e assim sendo, a área de Gestão de Pessoas, irá buscar novas técnicas e métodos para que os indivíduos se encontrem bem dentro da empresa.

Como cita CHIAVENATO (2010), Administração de Recursos Humanos, é o conjunto de práticas e políticas que cuida da parte pessoal. Que inclui recrutamento, seleção, treinamento, recompensas, avaliação de desempenho, remuneração dos empregados, entrevistas. Englobando o cenário de pessoas de pessoas tem a ver com recursos humanos.

Segundo GIL (2011), o termo de RH, foi substituído por Gestão de Pessoas, onde atuam fazendo a mesma coisa, mas de uma forma mais evoluída. Vem a ser o departamento onde lidam com as pessoas na organização, serve para alcançar os objetivos tanto organizacionais quanto individuais. Ou seja, a Gestão de Pessoas, que é o termo usado recentemente, foi baseada no antes chamado, Recursos Humanos. Na área da Gestão de Pessoas, fazem o mesmo que era feito antes, porém de uma forma mais ampla e evoluída, da mesma forma, recrutando, mantendo e monitorando pessoas.

Ela se caracteriza pela junção de pessoas dentro de uma empresa, com um objetivo organizacional ou individual, onde cada um precisa fazer a sua parte para o alcance geral das metas criadas e planejadas da organização, pois só com a cooperação de todos se consegue chegar num resultado positivo.

Entretanto, CHIAVENATO (2010), acredita que Gestão de pessoas é a área onde preocupa em agregar, colocar pessoas dentro da empresa, aplicam métodos para melhorar a convivência, recompensam, dando aumentos e promoções, desenvolvem mantêm e monitoram seus empregados, com o objetivo de melhorar a capacidade e competitividade na organização, fazendo com que a empresa consiga

fluir, dar resultados positivos e os funcionários se sintam bem e consigam atingir suas metas.

[...] A Gestão de Pessoas é um processo de toda a organização. Em uma análise muito simples, “pode-se inferir que quem deve gerir as pessoas são os responsáveis por elas, os líderes, os gerentes, os chefes, em um processo de direcionamento e suporte a execução do trabalho” (BIANCHI e ALBUQUERQUE, 2010, P. 08).

O conjunto de indivíduos motivados com o trabalho, fazendo a tarefa certa, no momento certo, faz com que a missão da empresa proceda para a melhor posição possível, pois se os funcionários estão felizes na sua área de atuação, farão um trabalho notável. Já aquele contratado desmotivado, acabara mexendo em toda a entidade, pois não terá um desempenho tão esperado como o dos outros e irá deixar a desejar.

Motivação

A motivação é uma das etapas mais complicadas para as organizações em relação aos seus funcionários vem a ser um desafio, pois nem todos se sentem motivados e dispostos a cumprir suas tarefas, entre vários fatores o que se destaca é o objetivo que cada funcionário busca estar realizando

[...] 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, 2011, p.196).

As empresas passaram a entender a importância do capital humano, e buscam cada vez mais valorizar os empregados e fazer com que se sintam bem no ambiente de trabalho. As empresas buscam estratégias para melhorar o convívio e buscar harmonia entre os colaboradores, para que haja um clima organizacional agradável.

Fala-se que os gestores devem ser os primeiros a serem motivados, pois precisam servir de exemplo aos outros funcionários e devem estar em constante inovação e mudança. Eles não podem ter medo do novo, precisam ser criativos e dar motivos para que as pessoas gostem de estar prestando serviços naquele ambiente organizacional. O grande motivador pode ser o poder de fazer as coisas

melhor, por conta própria, tendo de volta o retorno das informações sobre seu desempenho ou olhando não só a instituição, mas todos que fazem parte dela. (MACCLEAND e BURNHAM, 1997).

Todos os funcionários são importantes dentro da empresa, e eles precisam se sentir bem dentro do seu trabalho, precisam ter fatores que o motivem, que façam com que eles gostem de trabalhar em determinada empresa e que de repente não queiram ir procurar novas oportunidades no mercado de trabalho.

[...] Motivar quer dizer “mover para a ação”, manter energias e esforços buscando a realização de determinado propósito. Motivação, nada mais é do que mover uma pessoa para uma direção. Em um mundo globalizado e competitivo, a preocupação dos gestores com a motivação tem um aspecto estratégico, ou seja, precisa incentivar as pessoas para que tenham uma finalidade para alcançar, de modo que se evite a acomodação e a falta de criatividade, inovação. (KNAPIK, 2008, p. 96)

Vale ressaltar que é preciso dar motivos para que os funcionários tenham vontade de trabalhar, fazendo com que eles não busquem outros objetivos, que infelizmente não possam ser alcançados naquela organização.

Como fala MOSCOVICI (2004), a motivação é contínua, infinita, e complexa. O ser humano é um todo organizado e integrado e esta em constante mudança. Ele como um todo se motiva, e não apenas parte dele, e a satisfação, conseqüentemente, o atinge em sua totalidade, porém não de forma completa. O homem encontra-se motivado por curto período de tempo, pois ao satisfazer um desejo, em seguida surge outro. Ele esta em constante mudança e buscando por objetivos novos, pode até ser que ele tenha uma necessidade suprida e tenha motivação naquele instante, mas em curto prazo, estará com outro desejo e precisará cumpri-lo.

A motivação vem a ser os desejos, as aspirações, as vontades e necessidades que influenciam a escolha de alternativas, determinando o comportamento do indivíduo, fazendo com que ele tenha um estímulo para o seu trabalho, ou que perca o ânimo e comece a dar prejuízos no ambiente de trabalho. (KWASNICKA, 2007).

A motivação vem de dentro do ser humano, mas os estímulos que ele recebe, vem do ambiente externo. Podendo assim, estar motivado ou desmotivado devido aos fatores que circulam ao seu redor.

[...] O comportamento é sempre motivado por alguma causa interna ao próprio indivíduo (motivos internos) ou alguma causa externa, do ambiente (motivos externos). Motivação, neste modelo, é sinônimo da relação de causa e efeito no comportamento das pessoas. Motivação não significa entusiasmo ou disposição elevada; significa apenas que todo comportamento sempre tem uma causa (MAXIMIANO, 2005, p. 258).

Se o profissional esta bem consigo mesmo, realizará uma boa tarefa. Se o colaborador tem reconhecimento, tentará sempre dar o ser melhor, pois sabe que será notado. Entretanto, se ele encontra-se desmotivado, "apagado" perante a empresa, fará o seu dever de qualquer maneira, pois não tem reconhecimento profissional, logo, será praticamente impossível obter uma auto realização se não tiver uma autoestima elevada.

Pirâmide de Maslow

A pirâmide de Maslow ficou conhecida, por muitos estudiosos, devido caber exatamente as necessidades que o ser humano sente tanto básica como profissionalmente, ela foi construída como se fosse um degrau o qual cada pessoa vai atingir um a cada vez chegando se ao topo ela se sente um vencedor pois alcançou o nível Máximo assim realizou todas as suas necessidades.

[...] O psicólogo Abraham Maslow (1987) constatou que as necessidades humanas apresentam diferentes níveis de força, e nesse sentido estabeleceu uma hierarquia de necessidades que as classificadas em cinco grupos: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de auto realização. (GIL, 2011, p.205)

Neste contexto, o autor descreve a necessidade de classificação das necessidades, conforme a sua intensidade aplicada aos funcionários. Onde observa-se que a hierarquia determina a força, que cada necessidade, é percebida e atingida no âmbito das pessoas.

Necessidades

As necessidades são definidas como um conjunto onde uma depende da outra, ou seja: quando as necessidades fisiológicas são atendidas em seguida surge à necessidade de segurança e essas sendo alcançadas, surgem outras novas, como as necessidades sociais, autoestima e auto realização sendo essa a complementar.

As necessidades estão posicionadas da seguinte forma: no topo, as mais elevadas e na base, as mais baixas, sendo elas: Fisiológicas, na base; Segurança; Sociais; Estima e no topo, Auto Realização.

As necessidades são definidas como um conjunto onde uma depende da outra, ou seja: quando as necessidades fisiológicas são atendidas em seguida surge à necessidade de segurança e essas sendo alcançadas, surgem outras novas como as necessidades sociais, autoestima e auto realização sendo essa a complementar.

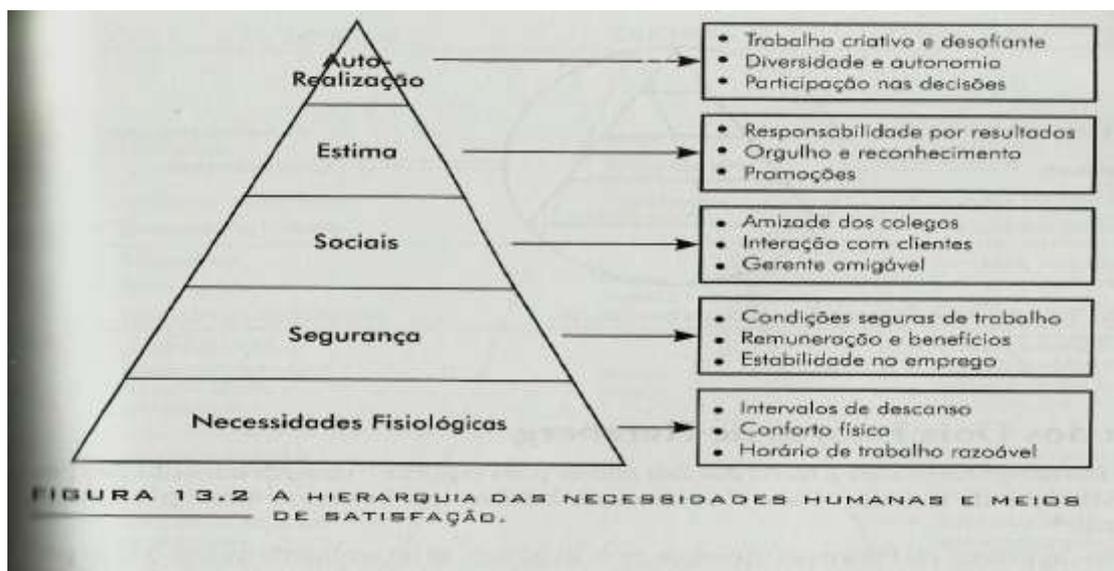


Figura 1 - Pirâmide das necessidades de Maslow.
Fonte: (CHIAVENATO, 2000, p.255)

"As necessidades Fisiológicas estão relacionadas com a sobrevivência do indivíduo e com a preservação da espécie. São instintivas e nascem com o indivíduo". (CHIAVENATO, 2000, p.253) São as mais essenciais, pois se trata da alimentação, abrigo, conforto físico, vestimenta, lazer, descanso. Elas devem ser sanadas primeiramente.

O segundo nível, é o de Segurança. Onde, "busca de proteção contra a ameaça ou privação, fuga ao perigo ". (CHIAVENATO, 2000, p. 254). Ou seja, tanto estabilidade no trabalho, quanto realmente segurança, no sentido de perigo. Estes fatores fazem parte do nível de segurança. Como cita Maslow (2000), ela se caracteriza pelo amparo legal, orientação precisa, segurança no trabalho, estabilidade, remuneração. É onde o indivíduo deve se sentir seguro e se preparar para o futuro.

As necessidades fisiológicas e de segurança estando cumpridas, vem à etapa Afetiva - Social, que trata basicamente do convívio social, do respeito, aceitação, interação e relação entre todos os membros da empresa. "Dentre as necessidades sociais, estão à necessidade de associação, participação, aceitação por parte dos companheiros, troca de amizade, afeto e amor". (CHIAVENATO, 2000, p. 254). É basicamente a relação que o empregado tem com seus colegas, chefe, clientes e todos que circulam na empresa.

Cumprindo todas as etapas anteriores, logo depois vem à necessidade de Auto Estima. "Envolve a auto apreciação, autoconfiança, necessidade de aprovação social e de respeito, status, prestígio, consideração". (CHIAVENATO, 2000, p. 254). Pois o ser humano precisa estar em constante realização para ser feliz. Querem ser notados, reconhecidos e obter responsabilidade por resultados, sendo bem vistos dentro da empresa.

No topo da pirâmide, após cumprir a necessidade de autoestima, vem a de Auto realização, que são onde se encontram os desafios mais complexos, trabalho criativo, participação nas decisões. Esta necessidade varia de pessoa para pessoa, pois cada um sabe do seu potencial e sabe onde pode chegar. "Essa tendência se expressa através do impulso que a pessoa tem para tornar-se sempre mais do que é e de vir a ser tudo o que pode ser". (CHIAVENATO, 2000, p. 254). É poder mostrar o seu melhor, saber a hora e a maneira de agir buscando seu objetivo e após cumpri-lo, obter a tão esperada auto realização.

A complementação para entendimento da teoria de Maslow, segundo GIL (2011), tem sua importância no ambiente de trabalho e não apenas nas recompensas financeiras.

Pode ser que realmente o financeiro seja necessário para a vida do empregado, mas não vem a ser um fator que o mantenha motivado, pois é as recompensas, o reconhecimento que o farão se sentir notado e estimulado dentro da organização.

Instituições financeiras

Para que ocorra a circulação de moedas, é necessário que haja um vínculo entre as instituições financeiras e as pessoas que irão fazer com que as moedas

movam-se. Onde, para FONSECA (2009), as instituições bancárias são as empresas do ramo, mais ligadas a questões monetárias, criando moeda escritural.

Para que se consiga fazer a intermediação financeira é necessário ter uma instituição bancária, assim, criando moedas, girando a economia e dando oportunidades diferenciadas aos seus clientes.

As Cooperativas de créditos estão disponíveis para que seus sócios cooperados possam usufruir da prestação de serviços, nela oferecidos.

Segundo PINHEIRO (2008), a cooperativa de crédito vem a ser instituições financeiras formada sob a forma de sociedade cooperativa tendo como objetivo a prestação de serviços financeiros aos associados, sendo eles: concessão de crédito, captação de depósitos a vista ou a prazo, cheques, prestação de serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros, com convênio com instituições financeiras públicas e privadas e de correspondente no País. O autor ressalta os direitos e deveres que as cooperativas têm perante aos seus clientes associados. Permite-se então, conhecer o que uma cooperativa pode oferecer perante a um banco privado.

Desta maneira, entende-se que uma cooperativa de crédito, trabalha com os mesmos produtos e serviços de um banco privado, mas diferencia os clientes como associados ou cooperados.

METODOLOGIA

A pesquisa teve como base metodológica a pesquisa exploratória, segundo LAKATOS E MARCONI (1999.p.87), é um método investigativo onde as suposições serão esclarecidas e solucionadas proporcionando que o pesquisador confirme suas hipóteses e venha a desenvolver uma pesquisa detalhada.

Quanto aos procedimentos empregou-se a pesquisa bibliográfica a qual fornece inúmeras fontes para o pesquisador, a fim de ajuda-lo a explorar e desenvolver novas teorias ampliando seu conhecimento, mediante uma análise mais profunda. Que, para GIL (2002), toma como base exclusiva a pesquisa principal em livros e artigos científicos.

Desta maneira o desenvolvimento do trabalho com base na pesquisa bibliográfica pôde-se analisar hipóteses para conclusão dos coletados.

A apresentação dos dados, quanto a sua natureza será a junção de quantitativo e qualitativo, que considera que tudo pode ser quantificável, significa traduzir em números opiniões e formação para classificar e analisar; e qualitativo, que o processo e seu significado são os focos principais de abordagem e o resultado é traduzido por meio de descrição de informação.

Segundo OLIVEIRA (1999), quantificar se refere empregar os recursos estatísticos, desde os mais simples até os complexos.

Assim, a pesquisa foi desenvolvida através de números, uma coleta de determinada quantidade, ou seja, traduziu os números em base da conclusão.

Para estabelecer a análise, as escalas nominais e ordinais se enquadram com intuito de mostrar a frequência que determinada atividade acontece a nominal não tem uma ordem específica de menor para maior mais apresenta seus resultados por porcentagem.

A coleta de dados segundo, LAKATOS e MARCONI (2001), é quando se aplica os instrumentos e técnicas de coleta de informações relevantes à pesquisa. A coleta de dados é a fase que o pesquisador vai reunir todo o material necessário para dar início a análise a fim de obter um resultado final o qual pode ser aplicado em forma de gráfico com objetivo de ter uma melhor visualização de respostas.

Para melhor entendimento, utilizou-se gráficos no estabelecimento dos métodos estatísticos os quais foram criados com o objetivo de entender e analisar tais informações e logo, verificar o quão verdadeira é a relação que os fatos apresentam.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário foi aplicado em uma agência de Banco Privado e em uma Cooperativa de Créditos, onde foi analisado por métodos estatísticos. Podendo observar que dentre os funcionários do Banco Privado, 80% são mulheres e 20% são homens e 80% destes encontram-se graduados ou pós-graduados. Entretanto na Cooperativa de Crédito, dos 100% que responderam o questionário, sendo que 20% não participou e apenas 80% fizeram parte, observou-se que 67% são do sexo masculino e apenas 33% são mulheres e 67% possuem ensino superior completo. A maioria dos funcionários de ambas as instituições financeiras estão trabalhando na

empresa a 4 anos ou mais. As questões 6 e 7 apresentadas, foram levantadas pelo grau de importância, sendo 1 mais importante e 5 menos relevante, mostrando o que mais motiva e o que pode mudar na empresa para gerar mais motivação.

O grau de satisfação dos colaboradores pode ser quantificado na questão 4 apresentada no gráfico a seguir:

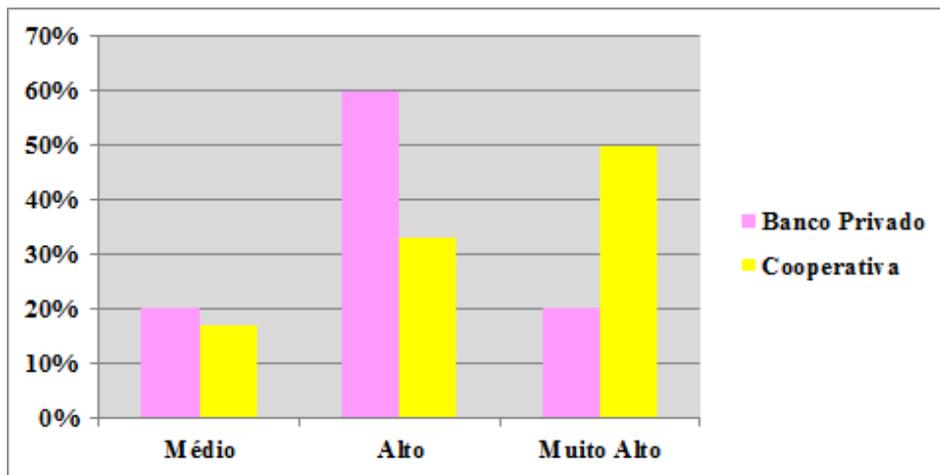


Gráfico 1 – Questão 4 - Qual o seu grau de satisfação trabalhando nessa empresa?
Fonte: Pesquisa de campo (2016)

Através do Gráfico 1, nota-se que no Banco Privado, os funcionários se encontram com o grau de satisfação alto e na Cooperativa apresenta um grau muito alto. Isto pode ser decorrência de vários fatores, como se pode ver no próximo gráfico 02, onde mostra o que mais motiva dentro da empresa financeira. Os colaboradores do Banco Privado se sentem mais motivados tendo um bom local de trabalho, entretanto, na Cooperativa, preferem opinar nas atividades.

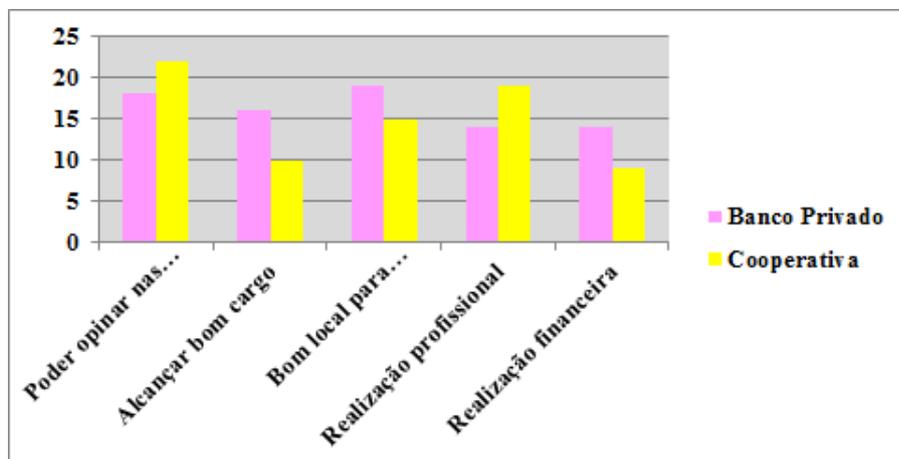


Gráfico 2 – Questão 6 - O que mais lhe motiva? (Marque pela ordem de importância, sendo 1 a mais importante e 5 menos importante).
Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Considerando as informações do Gráfico 02, pode-se analisar uma suposta mudança, onde os funcionários afirmam que estes fatores ocorressem, os deixariam mais motivados. Ambos estariam mais motivados se a necessidade fisiológica, de conforto, como fala Maslow, estivesse cumprida. No Banco Privado ficam mais motivados com um bom clima com os colegas, entretanto, na Cooperativa, preferem segurança, ser reconhecido e participar de decisões. Onde engloba, autoestima, segurança e auto realização, conforme a Pirâmide.

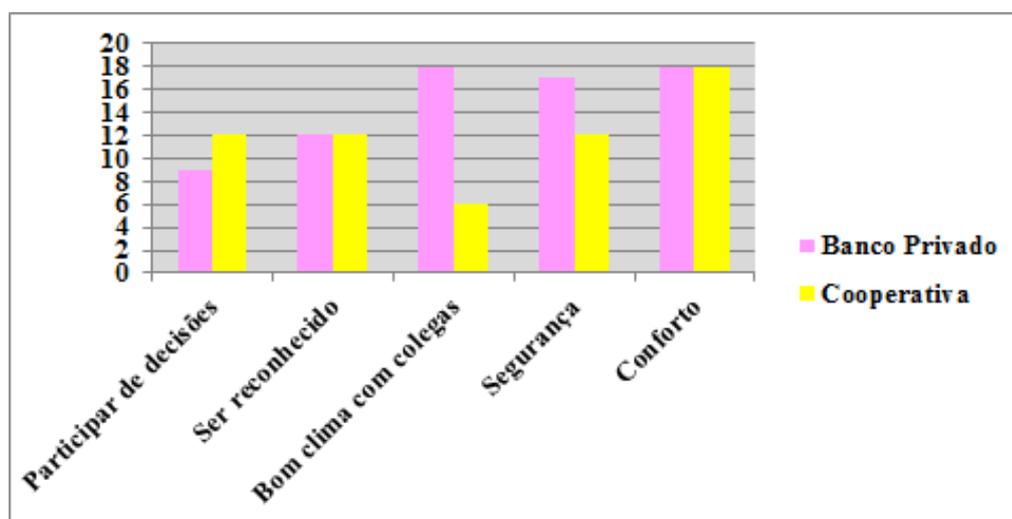


Gráfico 3 – Questão 7- Na sua concepção o que a empresa pode mudar para que você se sentisse mais motivado?

Fonte: Pesquisa de campo (2016)

Analisou se também o grau de satisfação, expostos no Gráfico 3 que os colaboradores têm perante aos benefícios ofertados. Em ambas as empresas financeiras, os funcionários usufruem de seguros de vida, plano odontológico e de saúde, ajuda de custo, vale refeições. E a maioria deles encontra-se muito satisfeitos recebendo tais benefícios.

No questionário foi falado o que mais motiva e desmotiva dentro de uma instituição financeira. Como se pode verificar na tabela a seguir:

Instituições	Banco Privado	Cooperativa
Crescimento profissional	0%	67%
Não responderam	0%	33%
Reconhecimento	40%	0%
Remuneração	20%	0%
Benefícios	20%	0%
Plano de carreira	20%	0%

Tabela 1 – Questão12 - O que mais lhe motiva na Empresa?

Fonte: Pesquisa de campo (2016)

A Tabela 1 transcreve que cerca de 67% dos colaboradores da Cooperativa de créditos, citaram que o crescimento profissional é o que mais motiva, pois como é citado na Pirâmide das necessidades, a auto estima está ligada diretamente com a motivação que o indivíduo busca suprir, pois se este se encontra notado dentro da instituição, terá mais satisfação em realizar seu trabalho. O ponto que mais desmotiva na Cooperativa de Crédito é a falta de reconhecimento. Entretanto, o que mais motiva no Banco Privado, também é o reconhecimento, sendo acompanhado pelo plano de carreira, que vem a ser enquadrar na auto realização, também citada dentro das necessidades de Maslow; remuneração e benefícios, que fazem parte da segurança, pois é onde o funcionário se prepara para o futuro e sabe da sua estabilidade empresarial.

Os resultados devem ser apresentados de forma breve e concisa. O objetivo da discussão é interpretar os resultados e relacioná-los aos conhecimentos já existentes e disponíveis, mas não devem ser repetidas em detalhes.

CONCLUSÕES

Em virtude dos fatos mencionados a atividade de ramo financeiro, envolve profissionais com habilidades diferentes e estes precisam trabalhar em conjunto para que exista uma ação motivadora. A pesquisa realizada, quanto ao grau de motivação relatou resultados positivos. O questionário aplicado contemplou para um melhor diagnóstico, convertendo os para o método estatístico e transformando em gráficos o que proporcionou uma melhor visualização.

Quanto ao grau de satisfação dos colaboradores apresentados no gráfico 01, foi quantificado que a maioria se encontra satisfeitos. Evidenciando no gráfico 02, que os mesmos se salientam a fatores que mais os motivam dentro da organização financeira, destacando um grau de importância maior aos seguintes fatores: opinar sob determinada atividade a ser realizado pela organização, compondo a necessidade de estima, ter um ambiente adequado para trabalhar, satisfazendo as necessidades sociais e alcançar a auto realização, como se fala na Pirâmide de Maslow.

Se fosse possível ocorrer certas mudanças, os colaboradores do Banco Privado se sentiriam mais motivados tendo um bom clima com os colegas e na

Cooperativa, preferem ter segurança, ser reconhecido e participar de decisões. Ambos estariam mais motivados se a necessidade fisiológica de conforto estivesse suprida.

Com relação aos benefícios ofertados demonstrados nas tabelas 1 e 2, as duas instituições possuem benefícios e a maioria dos colaboradores está satisfeito. Podendo complementar a necessidade de segurança.

Sobre o que mais motiva dentro da empresa, na Cooperativa foi o crescimento profissional, ou seja, a auto realização. Entretanto, no Banco Privado o que ressaltou foi o reconhecimento, onde se supre a necessidade de estima. Diferente da Cooperativa, que realmente a falta de reconhecimento é o que mais desmotiva. Entretanto, no Banco Privado, o maior fator desmotivacional é o stress dos clientes.

Foi possível atingir o objetivo de analisar a motivação entre os órgãos pesquisados, podendo verificar o que realmente pode ser um fator motivador ou desmotivador para cada individuo de uma instituição do ramo financeiro, seguindo a Hierarquia da Pirâmide de Maslow como base para a pesquisa. Enriquecendo o trabalho acadêmico desenvolvido, aumentando seus conceitos e conhecimento do assunto abordado.

Devem basear-se exclusivamente nos resultados do trabalho. Evitar a repetição dos resultados em listagem subsequente, buscando, sim, confrontar o que se obteve, com os objetivos inicialmente estabelecidos. As conclusões devem ser escritas facilitando a interpretação do artigo, sem necessidade de consultar outros itens do mesmo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIANCHI, Eliane Maria Pires Giavina; ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão De. **Parceria Estratégica da Área de Recursos Humanos: Retórica ou Realidade?** XIII SEMEAD – Seminários de Administração. Setembro de 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 2. ed. Rio De Janeiro: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FONSECA, Reinaldo Aparecido. **A Importância das cooperativas de crédito como agentes de desenvolvimento regional: Estudo de caso na Sicoob Credicampo.** www.convibra.org/2009/artigos/198_0.pdf

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas.** 1ª São Paulo: Atlas, 2011.

KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos.** 2. Ed. Curitiba: Xibpex, 2008.

KWASNICKA, Eunice Laçava. **Introdução à Administração.** 6ª. Atlas. São Paulo, 2007.

MARCONI, MARINA DE ANDRADE; LAKATOS, EVA MARIA. **Técnicas de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MARINA DE ANDRADE MARCONI,; EVA MARIA LAKATOS. **Fundamentos de Metodologia Científica .** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MASLOW, A. H. **Maslow no gerenciamento.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

Mcclelland, David C. e Burnhan, David H. . **O Poder é o Grande Motivador**, Cláudio M. Rothmuller, Gestão de Pessoas e Não de Pessoal. Tradução de Ana Beatriz, Priscila Martins Celeste – Rio de Janeiro: Havard – Yale – EUA 1997. p. 125 a 142.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal.** 14ª ed. Jose Olympio. Rio de Janeiro, 2004.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica.** São Paulo: Pioneira, 1999.

PINHEIRO, M.A.H. **Cooperativas de Crédito: histórias da evolução normativa no Brasil.** 2008.

SCHARDONG. Ademar. **Cooperativa de Crédito Instrumento de Organização Econômica da Sociedade.** Porto Alegre: Rigel, 2002.

SILVA et al. **A influência da liderança na motivação da equipe.** Revista eletrônica, 2011.