



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

ALINE TORRESILHAS MENDES

MOTIVAÇÃO NO ATENDIMENTO

Assis

2015



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

ALINE TORRESILHAS MENDES

MOTIVAÇÃO NO ATENDIMENTO

Orientador (a): Márcia Valéria Seródio Carbone

Assis

2015

Dedico este trabalho de Conclusão de Curso a minha família, meu pai com sua notável vontade de prosperar e conhecimento, juntamente com minha mãe pela incansável preocupação e dedicação nos momentos de minha formação.

AGRADECIMENTO

A professora Márcia Valéria Seródio Carbone, pela orientação e pelo constante estímulo transmitido durante o desempenho do trabalho. A Deus por iluminar o meu caminho e me orientar em momento de dificuldade. Aos familiares, pai Rubensvar Mendes, mãe Sueli Buzetti Torresilhas Mendes, irmã Andréia Torresilhas Mendes, por toda compreensão e paciência dedicados do decorrer desse estudo, com toda a certeza que tenho e consegui até hoje devo a essas pessoas, que mesmo nas horas mais difíceis estiveram ao meu lado me apoiando e me fazendo seguir em frente.

RESUMO

Este trabalho mostra qual a importância da motivação de empregados nas organizações. O presente estudo trata da caracterização do funcionalismo e como estes servidores podem se sentirem motivados dentro das organizações, e como essa motivação pode afetar diretamente o seu desempenho e autoestima, sendo a motivação a base para o estímulo dos funcionários, levando-os a interagir com os colegas e desempenhar melhor seu trabalho da melhor forma.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. LIDERANÇA.....	8
2.1 DEFINIÇÕES	9
2.2 TIPOS DE LIDERANÇA.....	10
2.3 CARACTERÍSTICAS	10
3. MOTIVAÇÃO	12
3.1 DEFINIÇÕES	14
4. PIRÂMIDE DE MASLOW	16
5. LIDERANÇA, MOTIVAÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES.....	18
6. ATENDIMENTO AO PÚBLICO	19
7. MOTIVAÇÃO E O ATENDIMENTO.....	22
8. CONCLUSÃO.....	24
9. REFERENCIAS	25
10. REFERÊNCIAS ELETRÔNICAS	26

1. INTRODUÇÃO

Um dos temas mais discutidos atualmente é a motivação em seus diferentes aspectos, uma vez que baseamos nossas ações em nosso estado de animo, e, principalmente no ambiente em que vivemos. Seja no trabalho ou em casa, todos nós temos algum momento que nós deixamos abater, nesta hora, sonhamos simplesmente parar no tempo e nada fazer. Consequentemente, colocamos a culpa no gerente, no salário baixo, no colega que é pedante, na mesa e na cadeira que não são ergométricas e assim por diante.

É claro que não podemos desconsiderar que a soma do processo de construção da auto-estima do servidor, está intimamente relacionada às características peculiares de cada ambiente profissional

É natural que as pessoas motivadas fazem as suas obrigações com dedicação, entusiasmo, suas tarefas são realizadas com mais facilidade, visando sempre mostrar o seu melhor, buscam atingir a perfeição no que fazem, trocam idéias, se esforçam mais para buscar resposta para seus erros a fim de corrigi-los para que não ocorram novamente.

Com estas ações o administrador contribui para uma melhora significativa em relação à qualidade dos serviços oferecidos as pessoas, e estes tornam as organizações mais comprometidas com o cidadão.

Esse estudo pretende mostrar como é importante a motivação, pois se os servidores estão motivados tendem a aumentar sua auto-estima, por sentirem-se motivados terão mais ânimo para buscar o seu melhor, o seu aperfeiçoamento profissional, fazendo suas tarefas com mais qualidade, inovando sempre para melhor atender as necessidades de quem busca por seus serviços.

2. LIDERANÇA

Liderança nos dias atuais tem um forte apelo tanto aos que dirigem, como aqueles que são dirigidos. Livros, artigos e teses acadêmicos descrevem de diversas formas o modelo ideal do líder do futuro.

As organizações podem e devem formar e desenvolver novos líderes. O primeiro passo para que isto aconteça é adoção de uma metodologia de gestão de pessoas dentro da organização.

Alguns desenvolvem metodologias para o relacionamento com os colaboradores, outras correntes vão buscar a autoajuda como fonte de inspiração. Porém a realidade tem demonstrado que, na maioria dos casos, essas teorias e fórmulas não estão funcionando.

Enquanto por um lado o líder é estimulado a melhorar o relacionamento entre seus seguidores. Por outro lado ele é implacavelmente cobrado pelos resultados de curto prazo.

Hoje em dia, as características de liderança são reconhecidas universalmente como um elemento-chave em administração. Um bom administrador deve ser, por definição, um líder. Basicamente, o líder deveria, além de servir de exemplo, possuir e, talvez, até mesmo personificar as qualidades esperadas ou requeridas em seu grupo de trabalho.

De maneira geral, a liderança é uma atividade que está diretamente ligada às pessoas. E, que para o trabalho seja desenvolvido de acordo com os objetivos propostos pelo líder, é fundamental que haja uma relação muito grande de confiança entre os envolvidos. Porém, para adquirir essa confiança, o líder deve se entregar ao desenvolvimento pessoal, de forma que busque continuamente a atualização e qualificação, pois quando for exigida alguma de suas habilidades, ele deve estar preparado para demonstrar a sua competência.

A maioria das definições de liderança apresenta dois elementos em comum: a liderança como um fenômeno grupal, envolvendo duas ou mais pessoas, e a liderança como um processo de influencia exercido de forma intencional pelo líder sobre seus seguidores (BERGAMINI, 1994).

Se, por um lado, as definições em alguns aspectos, tais como: quem exerce a influência, o objetivo pretendido na influência, a maneira pela qual a influência é exercida e o resultado da tentativa de influencia, por outro, complementam-se mutuamente (YUKLI, 1998:3)

Liderança é o processo de influenciar as atividades de um grupo organizado em direção à realização de um objetivo (RAUCH e BEHLING, apud YUKL, 1998: 2-3).

Liderança tem sido definida em termos de traços; para outros, o estilo de influência é o que importa. Outros, ainda, a relacionam as contingências em que o fenômeno da liderança se insere.

Definir liderança não é uma tarefa simples. Talvez seja mais fácil reconhecer quem a possui do que defini-la. A definição mais corrente refere-se à capacidade de influenciar pessoas ou grupos. Ao longo dos tempos, o conceito de liderança vem passando por transformações, em função do contexto cultural, social e ambiental dos pesquisadores.

2.1 DEFINIÇÕES

Liderança é a arte de comandar pessoas, atraindo seguidores e influenciando de forma positiva mentalidades e comportamentos.

A liderança pode surgir de forma natural, quando uma pessoa se destaca no papel de líder, sem possuir forçosamente um cargo de liderança, sendo um tipo de liderança informal. Quando um líder é eleito por uma organização e passa a assumir um cargo de autoridade, exerce uma liderança formal.

O líder é uma pessoa que dirige ou aglutina um grupo, podendo estar inserido no contexto de indústria, comércio, etc. Existem vários tipos de líder, que mudam em função das características do grupo. A liderança esta relacionada com a motivação, porque um líder eficaz sabe como motivar os elementos do seu grupo ou equipe.

A principal atividade de um líder é a de conduzir pessoas de forma que elas possam oferecer seu Maximo. Ou seja, lidar com pessoas, com pensamentos, ações, estilo e formação diversas e mesmo assim, conseguir os melhores resultados. Liderar não é uma tarefa simples, pelo contrario liderança exige paciência, disciplina, humildade, respeito e compromisso, pois a organização é um organismo vivo, dotado de colaboradores dos mais diferentes tipos. Dessa forma, pode se definir liderança como o processo de dirigir e influenciar as atividades relacionadas às tarefas dos membros de um grupo.

2.2 TIPOS DE LIDERANÇA

Os três estilos clássicos de liderança, que definem a relação entre o líder e os seus seguidores, são Autocrática, Democrática e Liberal.

Liderança Autocrática: é um tipo de liderança autoritária, na qual o líder impõe as suas ideias e decisões ao grupo. O líder não ouve a opinião do grupo. É extremamente dominador e pessoal nos elogios e nas críticas ao trabalho de cada membro do grupo. É uma pessoa ditadora e soberana, o que comanda o grupo só pensando em si, não aceita as ideias de um outro membro do grupo.

Liderança Democrática: o líder estimula a participação do grupo e orienta as tarefas. É um tipo de liderança participativa, em que as decisões são tomadas após debate em conjunto. É o líder do povo, e para com o povo, preocupa-se com participações do grupo, estimula e orienta, acata e ouve as opiniões do grupo, pondera antes de agir. Aquele que determina, junto com o grupo, as diretrizes, permitindo o grupo esboçar as técnicas para alcançar os objetivos desejados. É impessoal e objetivo em suas críticas e elogios. Para ele, o grupo é o centro das decisões. A ação do líder democrático é de suma importância para o progresso e sucesso de uma organização.

Liderança Liberal: há liberdade e total confiança no grupo. As decisões são delegadas e a participação do líder é limitada.

2.3 CARACTERÍSTICAS

Os líderes especiais conseguem extrair o melhor de cada pessoa, dando-lhes autoridade para que possam ter suas próprias ideias, e agir de acordo com suas convicções. Para isso eles devem possuir algumas virtudes ou, caso contrário, não terão a credibilidade necessária para alcançarem seus resultados.

Dentre as características fundamentais das lideranças especiais podemos citar: integridade, entusiasmo, firmeza, motivação, empatia, imparcialidade, autoconfiança, sensibilidade, autoconhecimento, criatividade e humildade. Diversas outras qualidades são também importantes tais como: iniciativa, flexibilidade, determinação, responsabilidade, garra, dinamismo, serenidade e zelo.

Alem de todas essas características, o líder precisa ter conhecimento de seu trabalho, ser ético e observador, saber influenciar as pessoas e se relacionar com os

outros. Necessita, também, ser amigo e comprometido com a organização e não ter medo de correr riscos.

3. MOTIVAÇÃO

Motivação é um impulso que faz com que as pessoas ajam para atingir seus objetivos.

A motivação envolve fenômenos emocionais, biológicos e sociais, é um processo responsável por iniciar, direcionar e manter comportamentos relacionados com o cumprimento de objetivos. É o que faz com que os indivíduos deem o melhor de si, façam o possível para conquistar o que almejam, e muitas vezes, alguns acabem até mesmo “passando por cima” de outras pessoas.

Motivação é um tópico muito estudado pela psicologia, para saber o que faz com que as pessoas se comportem de maneira que fazem, de onde sai a motivação, e o que ocorreu quando as pessoas não são motivadas. A motivação é avaliada em certos tratamentos psicológicos em que é imprescindível medir a disposição real que um indivíduo tem para iniciar um tratamento.

A motivação é um elemento essencial para o desenvolvimento do ser humano. Sem a motivação é muito mais difícil cumprir algumas tarefas. É muito importante ter motivação para estudar, trabalhar, etc. Ela pode acontecer através de uma força interior, ou seja, cada pessoa tem a capacidade de se motivar ou desmotivar, também, chamada de auto-motivação ou motivação intrínseca.

Na área da psicologia, Maslow e McClelland criaram suas teorias para motivação. Maslow disse que o homem se motiva quando suas necessidades são supridas, como auto-realização, auto-estima, necessidades sociais, segurança e necessidades fisiológicas. Já McClelland, indicou três necessidades que são essenciais para motivação: poder, afiliação e realização.

Mesmo sabendo que o estudo da motivação humana tem raízes na Antiguidade, dentro da administração, ele surge a partir da Escola de Relações Humanas, que foi a primeira a enfatizar a satisfação do funcionário, a se ocupar com suas questões afetivas e pessoais, estudando e analisando de maneira sistemática os aspectos humanos dentro da organização.

Nas teorias clássica e científica, o enfoque motivacional era baseado na remuneração do funcionário, porém, se observa no decorrer do processo, uma maior preocupação por parte de empregado em manter seu emprego do que na própria remuneração.

A motivação, na prática, continua sendo enfocada com simplicidade e muito maior atenção esse assunto recebe, quando se identifica que as pessoas estão

desmotivadas em seu trabalho. Fala-se até que as motivações estão em crise e isto tem levado teóricos, pesquisadores e gestores à busca de receitas, fórmulas e técnicas que, muitas vezes, acabam transformando-se em modismos.

Embora as novas teorias indiquem a importância de se valorizar os indivíduos nas organizações, constatamos que pouco se dá atenção a isso e o resultado é que, na prática, os trabalhadores vivenciam atualmente um maior desânimo ou desmotivação no seu trabalho.

Os efeitos da desmotivação no trabalho podem gerar graves problemas tanto para as organizações quanto para as pessoas. Do lado das organizações, podem sofrer perdas de seus padrões de qualidade e produtividade. Da parte das pessoas, as consequências negativas estão ligadas à saúde física e mental, ao stress, ao absenteísmo, à baixa produtividade e desempenho no trabalho, sem contar a falta de comprometimento com sua organização.

Da mesma forma que alguns afirmam que é preciso aprender a motivar pessoas, outras mostram acreditar firmemente que ninguém tem o condão de motivar ninguém. Como se pode depreender dessas duas colocações, o conceito de motivação é neste sentido utilizado a partir de posições contraditórias e, porque não, antagônicas. Este é um tipo de discussão que tem feito com que opiniões se radicalizem, chegando mesmo a fazer com que aqueles que queiram conhecer mais sobre o assunto acabem por se sentir completamente perdidos (BERGAMINI, 1986).

Motivação refere-se aos fatores que provocam, canalizam e sustentam o comportamento de um indivíduo (STONER e FREEMAN, 1985).

A motivação de um funcionário reflete-se na quantidade de tempo e na atenção dedicadas às suas atividades (LÉVY-LEBOYER, 1990).

A maior motivação é tornar real a idéia que a pessoa faz de si mesma, isto é, viver de maneira mais apropriada ao respectivo papel preferido, ser tratado de modo correspondente à categoria que mais deseja possuir e obter a recompensa que atinja o nível que o indivíduo considere equivalente às suas aptidões (BERGAMINI, 1997 ; PONTES, 1996).

Assim como a motivação a liderança também passou a ser considerada como característica relevante a partir da época da Escola das Relações Humanas, hoje, porém, atinge seu ponto máximo de valorização, pois está presente em praticamente todas as listas de qualidades desejáveis.

Os líderes adquiriram essa importância porque as empresas estão-se convencendo de que não é possível realizar mudanças planejadas sem que seus

funcionários se comprometam e adotem posturas coerentes com o estabelecido e para isso é preciso estarem motivados.

Só um gerente que assume o poder de motivar e influenciar e o faz acontecer de forma sistematizada tem condições de ser vitorioso na obtenção desse estado de prontidão por parte das pessoas.

A força do novo cenário do mundo dos negócios exige um líder diferente daquele dos padrões do passado, que se transformará acima de tudo em um grande agente promotor e fomentador das adequações internas.

3.1 DEFINIÇÕES

Motivação pode ser definida como a força propulsora por trás das ações de qualquer pessoa (motivo,desejo) e que define a conduta do individuo. São inúmeras as definições possíveis para motivação dependendo do foco que se dá ao tema.

Existem três teorias básicas relativas à motivação: a “pirâmide de necessidades” de Maslow, a “teoria dos dois fatores” de Herzberg, e a “teoria da expectativa” de Vroom.

A primeira teoria, “pirâmide de necessidades”, foi criada por Abraham Maslow, um psicólogo americano que se tornou o teórico motivacional mais conhecido do mundo por causa de sua teoria. Segundo ele, todo individuo possui necessidades que obedecem a uma hierarquia de importância dividida em cinco níveis: no primeiro nível encontra-se as necessidades fisiológicas, no segundo nível encontra-se as necessidades de segurança, no terceiro as necessidades sociais, no quarto nível a necessidade de auto-estima e, no quinto nível, as necessidades de auto-realização. Maslow afirma que cada individuo trabalha para satisfazer suas necessidades de acordo com esta hierarquia de importâncias. Desta forma um individuo só se sentirá motivado a trabalhar para atingir auto-realização se tiver atingido todos os outros níveis de necessidades.

A segunda teoria, “dos dois fatores”, criada por Frederick Herzberg, sugere que existem dois tipos de fatores que influenciam na motivação de pessoas. O primeiro grupo de fatores chamados por ele de “fatores de higiene”, não necessariamente motivam, ou estimulam as pessoas, mas se estes não forem atingidos podem ser a causa da desmotivação e, então, de nada adiantará trabalhar o segundo grupo de fatores,denominado por ele de “motivadores”. Este grupo sim

age impulsionando as pessoas, mas desde que o primeiro grupo esteja satisfatoriamente atendido.

A terceira teoria, “da expectativa, formulado por V. H. Vroom com base nas duas anteriores sugere que a motivação é composta por duas partes principais: os desejos individuais e as expectativas de alcançá-los.

Segundo Vroom os desejos individuais podem ser classificados em nível de importância, representando o quanto aquele desejo pode ou não influir na motivação da pessoa de acordo com a importância que aquilo tem para ela. Mas, esse fator é limitado pelo segundo fator, a expectativa de alcançá-lo, pois, para que a pessoa trabalhe com o fim de satisfazer aquele desejo que tem um alto grau de importância para ela, ela precisa acreditar que aquilo é possível. Senão, o desejo pode ter o efeito contrário.

4. PIRÂMIDE DE MASLOW

É uma divisão hierárquica proposta por Abraham Maslow, em que as necessidades de nível baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto. Cada um tem de “escalar” uma hierarquia de necessidades para atingir sua auto-realização.

Maslow define um conjunto de cinco necessidades descritas na pirâmide.

- Necessidades fisiológicas, tais como a fome, a sede, o sono, o sexo, a excreção, o abrigo;
- Necessidades de segurança, que vão da simples necessidade de sentir-se seguro dentro de uma casa a formas mais elaborada de segurança como um emprego estável, um plano de saúde ou um seguro de vida;
- Necessidades sociais ou de um amor, afeto, afeição e sentimentos tais como os de pertencer a um grupo ou fazer parte de um clube;
- Necessidades de estima, que passam por duas vertentes, o reconhecimento das nossas capacidades pessoais e o reconhecimento dos outros face à nossa capacidade de adequação às funções que desempenhamos;
- Necessidades de auto-realização, em que o indivíduo procura tornar-se aquilo que ele pode ser: *What humans can be, they must be: they must be true to their own nature!* (O que s humanos podem ser, eles devem ser: Eles devem ser verdadeiros com a sua própria natureza.)

É neste último patamar da pirâmide que Maslow considera que a pessoa tem que ser coerente com aquilo que é na realidade “... temos de ser tudo o que somos capazes de ser, desenvolver os nossos potenciais”.

Embora a teoria de Maslow tenha sido considerada uma melhoria em face das anteriores teorias da personalidade e da motivação, ela tem seus detratores. A principal delas é que é possível uma pessoa estar auto-realizada, e não conseguir, contudo, uma total satisfação de suas necessidades fisiológicas. Maslow ajudou muito a enfermagem.

A pirâmide de Maslow mostra que para chegar no todo é necessário passar pelas partes, mas também é visto que, há indivíduos que chegam a auto-realizar-se sem passar por todas as etapas da pirâmide. Como também há indivíduos que são realizados mas que sentem que ainda falta algo ou alguma coisa. O que não quer dizer que ele não passou por todas etapas ou mesmo passou, só que a

personalidade, a motivação e o meio social de cada um influencia na auto-realização que quando não é conseguida gera a frustração.

4.1 PIRÂMIDE DE MASLOW E MOTIVAÇÃO

Todos nos estamos em busca de felicidade e satisfação, seja no âmbito pessoal, no ambiente familiar, na carreira profissional, no convívio social ou em qualquer outro aspecto de nossas vidas. Essa é uma característica natural de qualquer ser humano. Precisamos estar bem com nós mesmo, sentir que somos capazes. É a motivação que nos encoraja a fazer qualquer atividade em nosso dia a sai.

Ninguém gosta de trabalhar estando infeliz ou insatisfeito. Quando estamos desmotivados, não temos vontade de executar nossas tarefas, o dia parece interminável, nos sentimos inferiores aos outros e nossa autoestima vai lá pra baixo. Tudo isso gera um grande desgaste e baixo rendimento.

São as necessidades humana que gera e nos a motivação necessária para agirmos, despertando o melhor de nós. Um profissional motivado tem um rendimento melhor, executa suas tarefas com afinco e espalha outros colaboradores a produzir da mesma maneira, contribuindo com resultados mais satisfatórios para a organização.

Quando motivados, os profissionais, mesmo em situações de conflito ou desafio, conseguem focar no positivo, refletindo sobre seus pontos de melhorias e buscando sempre aperfeiçoamento. Tudo isso gera um bem estar e uma satisfação que se espalha para outras áreas.

Chefes, líderes e gestores devem ficar atentos a essas questões e sempre procurar motivar e desenvolver seus funcionários, proporcionando: um ambiente harmonioso onde cada um possa ampliar seu potencial Maximo; capacitação profissional, para que cada colaborador esteja em constante crescimento; propondo novos desafios que inspirem e instiguem cada um a se superar, mostrando o potencial infinito que cada um possui; um bom salário de acordo com o cargo ocupado e principalmente, reconhecimento, para que cada colaborador se sinta importante como parte do todo e reconheça seu valor.

5. LIDERANÇA, MOTIVAÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES

“O teste definitivo da liderança é saber se, depois de algum tempo sob comando de um líder, as pessoas saem da experiência melhores do que eram antes”. Hunter (2004).

A partir dessa citação de Hunter podemos afirmar que ser líder é estar voltado para o desenvolvimento dos seus colaboradores, influenciando-os, positivamente. É ser eficiente no que faz, identificar as necessidades das pessoas, e estar disponível e disposto a servi-las, para que suas necessidades sejam satisfeitas; é buscar o bem comum.

Em contrapartida, o chefe é aquele que, na sua maioria, tende a comandar, dar ordens, ser mais objetivo no seu pensamento e estar preocupado com as metas e lucros do que com as pessoas que trabalham para ele.

Não incentiva e não busca meios para que os funcionários sintam-se mais motivados, visto que acredita que os mesmos têm dever de realizar seu trabalho perfeitamente. Centraliza o poder, acredita que precisa dele, de ser autoritário para conseguir que o outro faça o que ele acha que é certo. É, por isso, temido e não respeitado. O líder, ao contrário, usa a autoridade para que as pessoas façam porque confiam nele. A autoridade é uma habilidade, a pessoa pode ter, independente do cargo que ocupa dentro da empresa. A autoridade cria raízes, traz a tona comportamentos positivos.

O líder pratica e escuta empatia, colocando-se à disposição do outro, pois respeita as pessoas e suas individualidades, se compromete o que gera confiança entre ele e os membros de sua equipe. Encoraja os que com ele trabalha, é entusiasmado, positivo em suas atitudes, já que valoriza e gosta de estar com pessoas.

O líder trabalha com colaboradores. O chefe tem subordinados, estes devem seguir suas ordens da forma que ele acha mais eficaz. Não pensa no bem estar coletivo, pois dirige sua equipe sem conseguir delegar, tomando todas as decisões. É inseguro, tem receio de que outro se destaque e tome sua posição, por isso, restringe, exige o controle, na verdade, precisa dele, molda, sufoca seus funcionários.

6. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A prestação de serviço faz parte da atividade laboral, seja ela pública ou privada. Todo funcionário ao realizar suas atividades laborais, estará realizando um serviço e agregando valor a qualquer bem, sendo assim de extrema importância que este seja bem desenvolvido.

Segundo Dantas (2010, p. 12) os serviços possuem características que os diferenciam dos produtos:

- A integridade: os serviços são intangíveis; não podem ser tocados, não se podem pega-los.
- A inseparabilidade: não a como prestar um serviço pela metade; um produto pode ser separado; um serviço, jamais.
- A perecibilidade: os serviços são altamente perecíveis, ou seja, não podem ser estocados; são consumidos na hora da sua prestação.
- A heterogeneidade: como os serviços são percebidos pelos que os consomem, não se pode dar o mesmo tratamento a todos; os serviços são heterogêneos, adequados a cada indivíduo.

Assim a prestação de um mesmo serviço pode ser realizado de diversas formas, dependendo de quem o realiza, e a qualidade deste implicará na avaliação de cada indivíduo para o qual o serviço é prestado.

Ao falar em atendimento na atividade laboral, Dantas (2010, P. 34) explica que “o atendimento ao cliente consiste no fornecimento e reparo de produtos, acompanhado pelo comportamento amigável por parte dos prestadores de serviços” e que a uma nova visão conceituando atendimento como “qualquer coisa que o fornecedor possa fazer para reproduzir os custos de fornecimento de informações e atendimento a reclamações dos clientes”.

O atendimento ao público é um serviço complexo, sendo sua simplicidade apenas aparente. Trata-se de uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a

distintas necessidades. A tarefa de atendimento é, frequentemente uma etapa terminal, resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o funcionário e o usuário.

Para que o atendimento ao público seja adequado é necessário que sejam trabalhados os seis componentes de atendimento sintetizados por Dantas (2010, p.35):

- Clientes- são todas as pessoas físicas ou jurídicas que adquirem ou utilizam regularmente produtos ou serviços da empresa, dirigindo-se a ela pessoalmente ou por outros meios como telefone, correios, etc.
- Atendentes- são todos os empregados da empresa que tem contato habitual com o público. Os que atendem em balcão, guichê ou mesa, também os vendedores, ascensorista, guardas de segurança, telefonistas, recepcionistas, secretarias, gerentes, diretores e (embora alguns não gostem de admitir)... o presidente!
- Normas e regulamentos- são as leis, decretos-leis, decretos, regulamentos, normas internas, etc., que determinam e norteiam o setor em que a empresa atua, bem como sua oferta de produtos e prestação dos serviços.
- Procedimentos internos- são os manuais de produtos e serviços, rotinas, ordens superiores, praticas habituais (formalizadas ou não) que a empresa adota para orientar o funcionamento e a forma de oferta de produtos ou prestação dos serviços.
- Elementos de consulta- são os catálogos, cadastros, arquivos, sites, relações, listagens, etc., utilizados ou consultados pelos atendentes para efetivação do atendimento.

- Instalações- são todos os aspectos físicos da empresa; a distribuição do espaço, a ambientação e sinalização.

A forma de atendimento pode ser crucial para o usuário, dependendo do serviço que este busca. Se bem atendido pode trazer mais tranquilidade e confiança nos serviços que lhes serão prestados, mas se mal atendido, pode já implicar numa deficiência na absorção dos serviços pelo usuário.

Para Chahad (1993, p.17) “Os funcionários públicos são um grupo transparente, que acaba sendo penalizado pelos males estruturais das finanças publicas, ainda que delas sejam apenas uma parte”. A isso se associa o quadro de desigualdade e a forte dose de corporativismo existente em determinados segmentos do funcionalismo publico.

Pode se observar nos servidores públicos que o que lhe passa comodidade é o fato da estabilidade, o que permite segurança em relação ao trabalho, e sendo o mesmo realizado de forma assídua, responsável, mas ponderada e que normalmente não apresenta muita motivação.

Em contra partida em relação as áreas privadas Dantas (2010, p.48) destaca que “o atendimento ao publico pode ser o grande diferencial que fará uma empresa se sobressair no mercado em relação à concorrência. Primar por um bom atendimento, nas empresas privadas, é portanto, questão de sobrevivência”.

Sendo assim a motivação coloca-se um fator muito importante para um bom desempenho das organizações, a elevação da motivação e a satisfação das pessoas que dela fazem parte.

7. MOTIVAÇÃO E O ATENDIMENTO

O funcionário ao realizar seu trabalho e conseguir satisfazer suas necessidades, poderá chegar em um alto nível de motivação que ocasionara melhores resultados no setor de trabalho, acarretando maior disposição, facilidade, contabilidade, disponibilidade entre outros fatores que ajudarão a posicionar-se para executar com qualidade e excelência seus afazeres.

Dentro das organizações de atividades públicas, os procedimentos, são envolvidos por uma burocracia, os processos são formalizados e de difícil flexibilidade, isso faz com que o funcionário acabe por se desmotivar em frente as dificuldades apresentadas na realização de suas atividades.

As instituições buscam fazer com que haja melhoramentos no atendimento em cada área de atuação como proporcionar cursos, capacitações, palestras, entre outras atividades para enriquecer o conhecimento do funcionário e elevando sua auto estima, pois o mesmo observará que seu trabalho esta sendo reconhecido e valorizado, ocasionando uma visão de quanto é importante dentro da instituição. Mas isso ira variar de acordo com cada individuo e com a situação que este se encontra, pois como visto o que deixa uma pessoa extremamente motivada, pode não ter nenhum efeito sobre outra e o que hoje motiva pode ter efeito oposto amanhã.

As empresas ao tentarem conhecer seus funcionários, suas necessidades básicas e secundarias descritas nas teorias de Maslow, podem buscar incentivos que alem de procurar satisfazer as necessidades do maior numero de funcionários possível, também possa alcançar seus objetivos, tendo funcionários com maior motivação e conseqüentemente produtividade, fazendo com que os clientes atendidos por estes funcionários também se sintam satisfeitos de e alguma forma motivados a buscar os serviços novamente.

Através da realização destes podemos compreender que a falta de qualidade no atendimento ao público não é apenas falta de vontade do servidor, mas um mecanismo de defesa em virtude de uma serie de fatores desagradáveis acumulados.

A falta de incentivo é o que leva ao mal atendimento, acarretando insatisfação dos clientes e conseqüentemente reclamações que se não forem sanadas, fará com que este se possível deixem de buscar serviços nas organizações em que não obtiveram bom atendimento.

É possível perceber a necessidade das empresas terem de buscar entender as teorias em relação a motivação, tentando ver a que melhor se enquadra em sua situação e assim buscar incentivos que vão de encontro com as expectativas de seus funcionários, e que também estejam dentro de suas possibilidades para que obtenham a satisfação de seus clientes, e conseqüentemente maior procura por seus serviços.

8. CONCLUSÃO

O estudo realizado, antes de tudo, permite a compreensão de que os objetivos das empresas só serão alcançados, na medida em que as pessoas realizam os diferentes trabalhos que compõem a empresa se sintam satisfeitos, ou seja, quando os funcionários alcançam seus objetivos à empresa também alcança os seus objetivos e, dessa forma, os dois saem lucrando.

Por isso, é importante entender como funciona a motivação, sabendo que cada ser humano tem sua individualidade que deve ser trabalhada, e que o que nos motiva em um determinado momento pode não nos motivar mais em outros. Mas, que a motivação tem que ser desenvolvida, não somente pela empresa, e sim também pelo próprio indivíduo, que tem que buscar seu aprimoramento, compreensão e entendimento do que se passa em seu interior, para juntos alcançarem melhores resultados.

Atualmente, as empresas sabem das necessidades de ter uma boa gestão de pessoas, porque são elas que levantam a organização. Quanto mais informação, no sentido de esclarecer o ser humano, enfatizando que ele tem que buscar seu auto-conhecimento para se desenvolver, para ser melhor enquanto pessoa, trabalhando suas emoções, vendo suas reais aptidões e gostos, tirando aprendizado das dificuldades, aprendendo a vivenciar as suas conquistas, respeitando seu próximo dentro da ética que é fundamental nas relações interpessoais.

Nossas potencialidades então dentro de nós e nos tornando conscientes disso, bastam somente estímulos, para que possamos ter o melhor a dar, a qualquer atividade profissional assim como também em nosso dia a dia. Nós precisamos um dos outros, todos são importantes dentro do contexto existencial, por isso temos que aprender a conviver com as diferenças. Dentro da empresa é fundamental que o clima psicológico seja bom, e isso só é possível quando as pessoas se sentem bem. Quando estamos trabalhando precisamos nos sentir em nossas ocupações, funções, e é isso que faz toda diferença nos resultados.

9. REFERENCIAS

BERGAMINI, Cecilia Whitaker. Motivação nas organizações. Atlas, 4 edição, 2008.

CHAHAD, J. P. Z. Recursos Humanos e Gastos com Pessoal no setor Publico Brasileiro. Revista de Administração Publica, FVG – Rio de Janeiro, v. 27, p. 15-27, 1993.

COVEY, Stephen R. Liderança baseada em princípios. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

DANTAS, Edmundo Brandão. Atendimento ao publico nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara. 3 Ed. Brasileira: Editora Senac, 2010.

DRUCKER, Peter F. O líder do futuro. São Paulo: Futura, 1996.

HESSELBEIN, Marchall Goldsmith O líder do futuro, São Paulo: Futura, 1996.

HOOVER, John Liderança compartilhada, São Paulo: Futura, 2006.

LAFFLEY, Alan G. O jogo da liderança, Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

Google Books

10. REFERÊNCIAS ELETRÔNICAS

http://pt.wikipedia.org/wiki/Hierarquia_de_necessidades_de_Maslow

www.admpg.com.br/2013/down.php?id=622&q=1

<http://www.fabiosampa.com.br/index.php/motivacao/9-motivacao-e-a-piramide-de-maslow>