

A MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO: UM ESTUDO APLICADO NA EMPRESA DE MONITORAMENTO ELETRÔNICO – INVIOLÁVEL DE FRANCISCO BELTRÃO - PR

Sandra Martins Moreira (UNISEP – União de Ensino do Sudoeste do Paraná) sandra@unisep.edu.br
Alexsandro Rafagnin (UNISEP – União de Ensino do Sudoeste do Paraná) aleq_sandro@hotmail.com
Maria Cristina Woll (UNISEP – União de Ensino do Sudoeste do Paraná) mariacristina@unisep.edu.br

Resumo:

O atual trabalho foi realizado na empresa Inviolável Beltrão Ltda, teve como principal objetivo proceder a uma pesquisa de Clima Organizacional, no qual se realizou uma análise interna da empresa, utilizando algumas ferramentas administrativas, e toda análise organizacional relatada. Por ser um trabalho científico, utilizou-se dos métodos de pesquisa bibliográfica, descritiva e documental, a partir do método indutivo. Utilizou-se também de entrevistas com o gestor da empresa no qual foi empregado um breve questionário, além das visitas para análises e observações da organização. A partir destes fatores, foi aplicado um questionário para alguns membros da empresa, e com esses dados coletados, puderam-se elaborar gráficos para evidenciar o clima da organização, identificando todos os fatores que o influenciam, desde o ambiente do trabalho até relacionamento com a gerência. Destacaram-se também o histórico da empresa, os setores e apontaram-se sugestões de melhorias para os problemas identificados. Concluiu-se que essa pesquisa é uma fundamental análise para o conhecimento da real satisfação dos colaboradores da organização, reconhecendo as possíveis mudanças para o melhor desenvolvimento da empresa, além disso, com as informações coletadas, analisadas e estruturadas será possível analisar quais as decisões que trarão maiores benefícios à empresa.

Palavras chave: Empresa. Motivação. Comportamento. Empregados

THE MOTIVATION IN THE WORK ENVIRONMENT AS A MANAGEMENT TOOL: A STUDY APPLIED IN THE COMPANY OF ELECTRONIC MONITORING - INVIOLÁVEL DE FRANCISCO BELTRÃO - PARANA

Abstract

The current work was carried out at the company Inviolável Beltrão Ltda. Its main objective was to conduct an Organizational Climate survey, in which an internal analysis of the company was carried out, using some administrative tools, and any organizational analysis reported. Because it is a scientific work, the methods of bibliographical, descriptive and documentary research, using the inductive method, were used. We also used interviews with the manager of the company in which a brief questionnaire was used, in addition to the visits for analysis and observations of the organization. Based on these factors, a questionnaire was applied to some members of the company, and with these data collected, it was possible to produce graphs to show the organization's climate, identifying all the factors that influence it, from the work environment to the relationship with the company.

management. The history of the company and the sectors were also highlighted and suggestions for improvement were identified for the problems identified. It was concluded that this research is a fundamental analysis for the knowledge of the real satisfaction of the employees of the organization, recognizing the possible changes for the better development of the company, in addition, with the information collected, analyzed and structured it will be possible to analyze which decisions will bring greater benefits to the company.

Key-words: Company. Motivation. Behavior. Employees

1. Introdução

A área de Recursos Humanos (RH), faz parte, cada vez mais, das decisões e estratégias das organizações. O mercado percebeu que o RH deve ser conduzido como elemento fundamental no desenvolvimento dos negócios, pois se trata da estrutura e da "alma" destas empresas, ou seja, das pessoas, (VERGARA, 2000).

Sendo assim, sabe-se que a satisfação dos empregados, comenta Bergamini (1997), é um elemento muito importante para a organização, trazendo-a resultados muito positivos, e para que a mesma consiga preservá-los e motivá-los, entende-se que é necessário explorar e conhecê-los melhor, saber qual a visão deles perante a empresa, o que pensam da organização, ouvir opiniões a respeito, e a partir daí elaborar atividades que desenvolvam o seu capital intelectual.

Constantemente, evidencia Vroom (2003) as organizações estão buscando soluções para problemas de relacionamento entre colaboradores, subordinados, falta de interesse e insatisfação no trabalho, baseado em uma pesquisa onde os próprios empregados apontam o que os deixam infelizes e o que os satisfazem.

Assim este trabalho tem como objetivo verificar a importância da motivação dos empregados na Empresa de Monitoramento Eletrônico – Inviolável de Francisco Beltrão – PR.

Para se obter sucesso uma empresa precisa possuir um ótimo relacionamento com seus colaboradores, visto que os mesmos são fatores de produção relevantes de qualquer organização, não adianta haver clientes e material se não tiver trabalhadores para colocar tudo em prática e desenvolver o produto ou serviço.

Diante do exposto, este trabalho tem como premissa básica: Como a motivação no ambiente de trabalho pode contribuir na gestão aplicada na empresa de Monitoramento Eletrônico Inviolável de Francisco Beltrão PR?

2. Referencial Teórico

2.1 O Recursos Humanos

Recursos Humanos para Toledo (1986) seria "o ramo de especialização da ciência da Administração que desenvolve todas as ações que têm como objetivo a integração do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade".

Entende-se que elaborar um plano na área de recursos humanos¹ envolve o todo da administração, na qual se incorpora no objeto da organização e engloba a responsabilidade com o futuro. Esse aspecto não são somente as técnicas para acrescentar nas atuais, mas sim

¹ Definição Disposto pela professora Jaqueline Tubin Fieira em aula da disciplina de Administração de Recursos Humanos na Unisep - União de ensino do Sudoeste do Paraná, campus de Francisco Beltrão, 2015.

um método de alavancar os objetivos da empresa avante, visto que o ser humano é responsável por o “FAZER” e também pelos resultados.

2.2 Motivação

Antigamente a motivação se dava apenas por meio de remuneração para os empregados e lucro para a organização, sendo estes, um dos fatores motivacionais mais estudados no mundo contemporâneo e conceituados por vários autores, (VERGARA, 2000).

Já na opinião de Weiss (1991, p. 10), a motivação é “a energia ou impulso que mobiliza os recursos de uma pessoa para alcançar uma meta, portanto, a motivação vem de dentro. Tem como sinônimos: anseio, ânsia, aspiração, vontade, desejo, necessidade, incitamento, impulso e demanda”.

2.3 Teorias Motivacionais

As primeiras pesquisas feitas sobre o tema motivação, comenta Vroom (2030) tiveram início na década de 50 através de Abraham Maslow, que desenvolveu uma teoria direcionada às necessidades humanas, que para ele estavam organizadas hierarquicamente como mostra a figura 1.



Fonte: Chiavenato (2003, p. 393)

Figura 01 - Pirâmide de Maslow

Satisfazer estas necessidades motivaria o indivíduo, sendo que estão divididas em duas etapas: as necessidades primárias e as necessidades secundárias (Maslow apud VERGARA, 2000, p. 44).

2.3.1 Teoria Dos Dois Fatores de Herzberg

A teoria que Frederick Herzberg é relacionada a uma pesquisa realizada com o intuito de obter informações e resultados sobre o que gera motivação no indivíduo no ambiente de trabalho, segundo ele a motivação no trabalho se dá por dois fatores, os fatores higiênicos e os fatores motivacionais, (VERGARA, 2000).

Os fatores de higiene satisfazem os anseios do homem de evitar aborrecimentos, ' Não gosto de ser tratado dessa maneira; não quero sofrer privações por causa de um baixo salário, relações interpessoais, mas causam aborrecimento'. Em outras palavras, desejam que suas vidas sejam higienicamente limpas. Os fatores motivadores, por outro lado, tornam as pessoas felizes com seus serviços, porque atendem á necessidade básica e humana de crescimento psicológico; uma necessidade de se tornar mais competente, (HERZBERG, 1973, p. 58, *Apud*, BERGAMINI, 2008, p. 155).

Os fatores higiênicos que o autor citou se referem diretamente ao ambiente de trabalho das pessoas, onde se faz necessário observar, os salários, benefícios, oportunidades que a empresa oferece o clima organizacional, entre outros fatores que se forem atendidos ao indivíduo, evita-se a insatisfação no trabalho, porém não gera uma maior satisfação, sendo assim, caso não haja os fatores higiênicos no ambiente de trabalho os colaboradores sentem-se insatisfeitos.

2.5 A Motivação no Trabalho

Vergara (2000), evidencia que a motivação está presente em todos os ambientes de trabalho, seja por baixa ou elevada motivação. É um processo psicológico básico, que se une com atitudes, personalidade, aprendizado, percepção, etc. A motivação é utilizada para compreender o comportamento humano nas empresas, seja para investir em algo que está elevando a motivação ou corrigir algo que deixa a equipe de trabalho com baixa motivação.

A motivação para o trabalho aparece como um fenômeno complexo, que não se pode analisar sem levar em consideração o conjunto da situação, quer dizer, o indivíduo (suas características e experiências), o trabalho (sua natureza e restrições) e a organização com suas regras, seus objetivos, bem como o clima que lhe é próprio, (LEVY-LEBOYER, 1974, p. 150, *Apud*, BERGAMINI, 2008, p. 146).

Para Vroom (2003), o empregado 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.

3. Metodologia da Pesquisa

Na opinião de Gil (1999), metodologia refere-se que é um conjunto de processos ou operações mentais que devem ser aplicados na verificação. É a linha de raciocínio elaborada no processo de pesquisa. Existem cinco métodos que dão apoio à investigação: indutivo, dedutivo, hipotético-dedutivo e dialético.

De acordo com Bergamim (2011), o Método Indutivo é um método científico que obtém conclusões gerais a partir de premissas individuais. O autor caracteriza em quatro etapas básicas: a observação e o registro de todos os fatos, a análise e a classificação dos fatos, a derivação indutiva de uma generalização a partir dos fatos e a verificação.

No que se refere a tipologia de pesquisa, foi utilizado para a produção do mesmo uma pesquisa bibliográfica, na qual Evidencia Gil (2002, p.44) “A principal vantagem da pesquisa

bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais amplo do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

À vista disso, esse trabalho efetuou essa pesquisa por meio de livros, artigos, trabalhos de conclusão de curso e demais materiais.

Não obstante a elaboração deste trabalho consiste na descrição de todas as informações coletadas na empresa mediante análises, que para Gil (1991), essa forma de pesquisa tem a finalidade as especificações a descrição dos atributos de certo fenômeno ou população, ou também a definição de relações que envolvem as variáveis. A utilização de técnicas uniformizadas no recolhimento de dados.

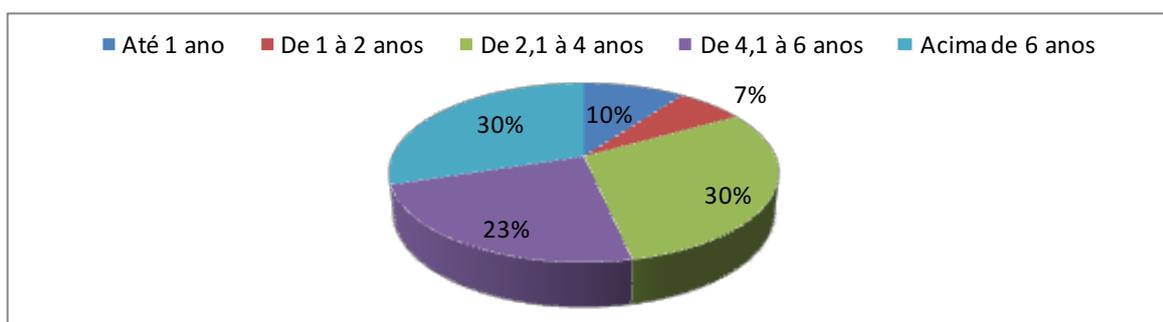
Portanto as informações que se coletou para esse trabalho foi da empresa de monitoramento eletrônico Inviolável de Francisco Beltrão – PR, com o principal objetivo de identificar a importância da motivação dos colaboradores e fazer uma análise das informações e dados relevantes que nela possui.

Para elaborar as perguntas de um questionário é indispensável levar em conta que o informante não poderá contar com explicações adicionais do pesquisador. Por esse motivo, as perguntas devem ser muito claras e objetivas. A preferência deve recair sobre o emprego de perguntas fechadas, ou seja, as que pedem respostas curtas e previsíveis, (ANDRADE, 2007, p. 136).

Sendo assim, para a realização desse trabalho foram entrevistados os 30 colaboradores da empresa, envolvendo quase todas as funções da organização, desde recepcionista até assistente financeiro, em prol de buscar os melhores resultados com a pesquisa. Obteve-se acesso aos dados da empresa no setor Administrativo onde o mesmo foi analisado.

4. Apresentação e Análise dos Dados

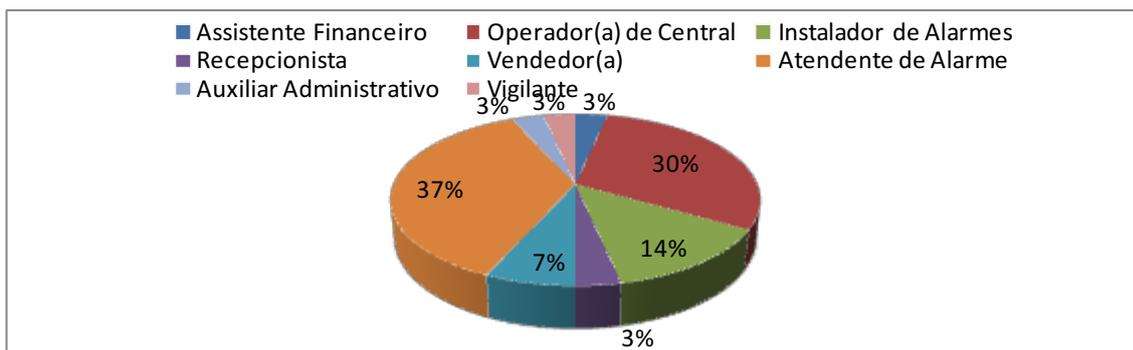
Com a aplicação do questionário verificou-se que 10% dos colaboradores trabalham na empresa a menos de um ano, 7% entre um ano a dois anos, 30% de dois a quatro anos, 23% dos colaboradores trabalha na empresa entre quatro e seis anos, e 30% acima de seis anos, sendo assim, uma porcentagem considerada positiva.



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 1 – Tempo de Serviço na Empresa

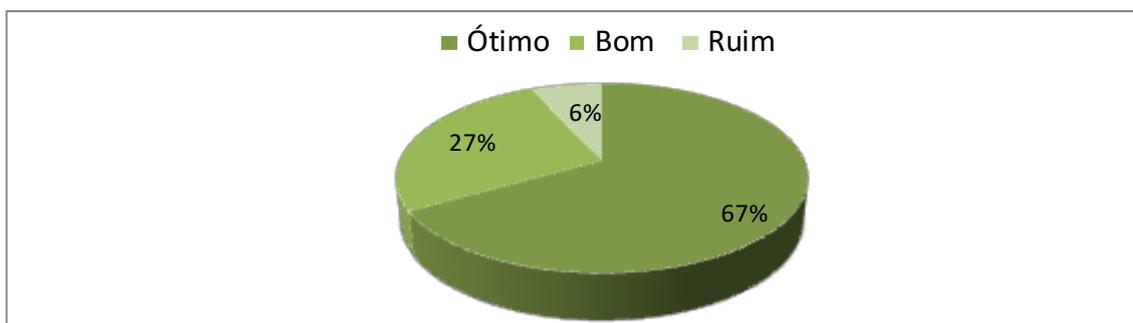
Percebe-se que 53% dos empregados trabalham a mais de quatro anos na empresa Inviolável Beltrão, o que representa que a organização visa familiarizar seu colaborador para mantê-lo em seu quadro de empregados.



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 2 – Funções Desempenhadas pelos Entrevistados

O questionário foi aplicado em vários setores da empresa, envolvendo várias funções conforme relatado no gráfico anterior, com o objetivo de obter informações no aspecto global da organização, tendo assim 3% dos entrevistados da área Financeira, 30% Operadores de Alarma, 14% Instaladores de Alarma, 3% Recepcionista, 7% Vendedores, 37% Atendentes de Alarma, 3% Auxiliar Administrativo e também 3% Vigilante.

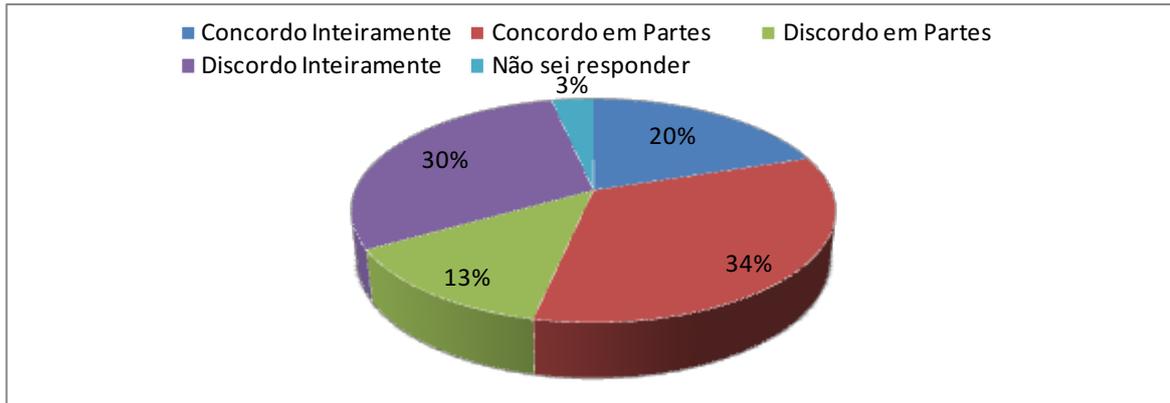


Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 3 – Satisfação com a Relação Gerentes e Empregados

No gráfico 3, questionou-se aos empregados quanto ao nível de satisfação entre a relação gerentes e empregados e constatou-se que, 67% consideram o relacionamento entre ambos como sendo ótimo, 27% dos pesquisados destacaram ter um bom relacionamento, e 6% alegaram ter um relacionamento ruim com seus gerentes, podendo ser um reflexo da ausência de superiores em horários não comerciais, incluindo assim, finais de semanas, feriados, ou também em horas noturnas.

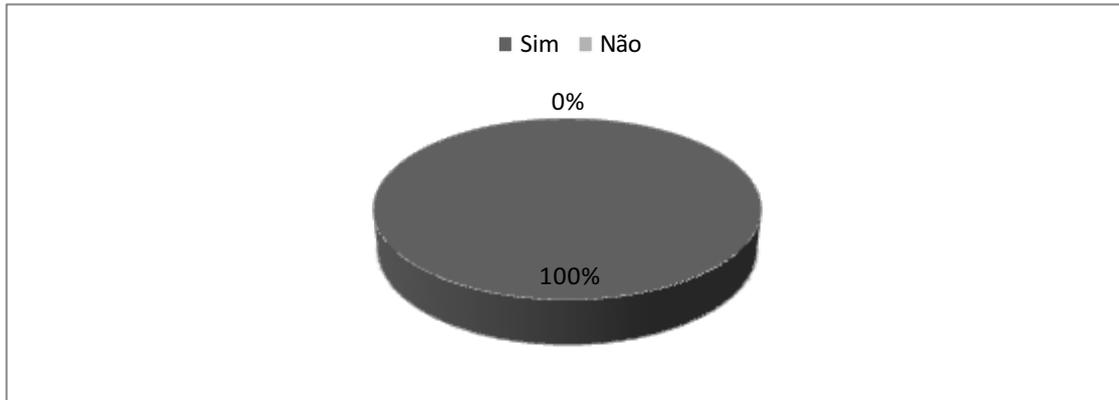
Observa-se que a maior parte dos funcionários respondeu ter um relacionamento ótimo ou bom com seus gerentes, onde este aspecto é de grande importância para o ambiente de trabalho e para o Clima Organizacional da empresa.



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 4 – Dificuldade em se relacionar com os Superiores

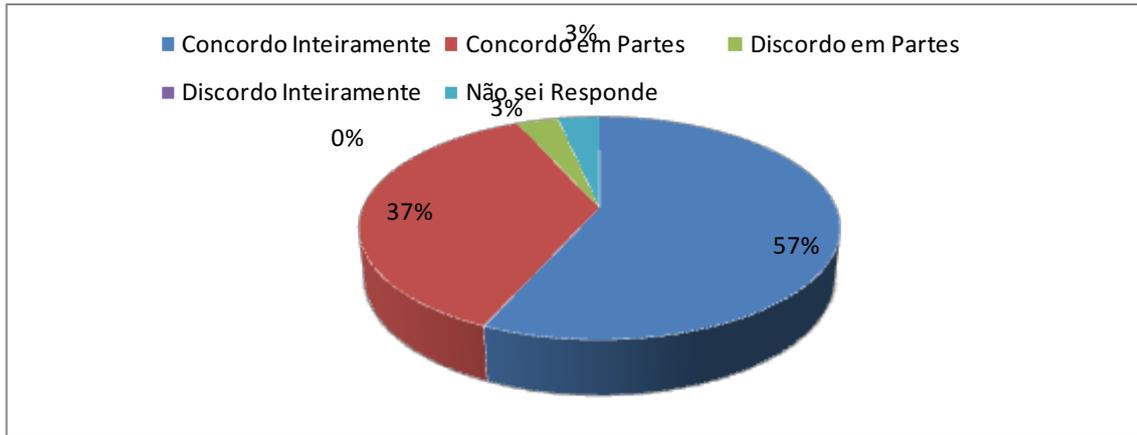
Nota-se que possui um grande número dos entrevistados com dificuldade em se relacionar com seus superiores, sendo que 20% concordam inteiramente, e 34% concordam em partes se referindo a essa dificuldade na comunicação hierárquica, mas também possui aqueles que conseguem ter um relacionamento mais próximo com suas autoridades sendo assim 13% discordando em partes e 30% discordando inteiramente sobre essa dificuldade. Apenas 3% não souberam responder, podendo ser empregados mais novos na empresa, que ainda não tiveram essa oportunidade.



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 5 – Satisfação com a Função que Exerce

No gráfico 5, refere-se ao questionamento sobre a satisfação da função em que o empregado está exercendo, obteve assim que todas as pessoas entrevistadas estão satisfeitas em seu posto, assim as pessoas conseguem desenvolver suas atividades com qualidade e obter as expectativas que a empresa quer, é preciso gostar do que se está fazendo para sentir-se realizado com serviço, e fazer com que a empresa esteja satisfeita com seus colaboradores. Não se deve permanecer em uma função se não gosta de desempenhar bem essa tarefa, deve-se estar satisfeito com a função que lhe foi destinado, somente assim pode-se conseguir suprir as expectativas que a empresa espera de seus integrantes.



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 6 – Relacionamento no Ambiente de Trabalho é Amigável

A empresa sempre prezou pela amizade e companheirismo tanto entre funcionários quanto com superiores, porém no gráfico 8 indica que, dos entrevistados, 57% que trabalham na empresa ressaltaram que seu relacionamento com os demais é excelente, isso tudo devido a fatores como, boa comunicação entre os colegas, afinidade, companheirismo e carisma pelos amigos.

E a outra que representa os 37%, não se sentem totalmente á vontade com seus colegas, muitas vezes devido ao fato de não compartilharem experiências ou fatos de suas vidas particulares, ou ainda, em alguns casos até não gostam do cargo que o outro colega possui. Contudo apenas um percentual de 3% discorda em partes o bom relacionamento envolvendo os parceiros de serviço e também 3% não soube responder.

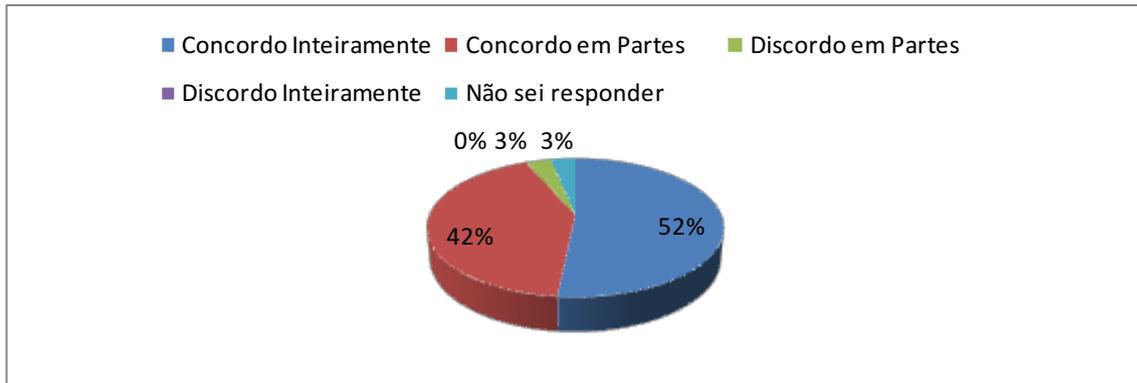


Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 7 – A Liderança Sabe Decidir Bem

Percebe-se, pelas informações evidenciadas no gráfico anterior, que 64% dos empregados concordam plenamente nas decisões que seus superiores tomam, confiando cegamente nos mesmos, pois sabem que aqueles buscam sempre o melhor para a empresa e jamais farão algo para prejudicar a organização e os colaboradores.

Já 33% concordam em partes, às vezes pensam que algumas coisas poderiam ser efetivadas de forma diferente, porém sabem que as decisões são tomadas para o bem da empresa e de todos e que muitas vezes é necessário sacrificar algo para se alcançar um objetivo maior. 3% não soube responder sobre esse questionamento.



Fonte: Pesquisa de Campo (2016).

Gráfico 8 – As Pessoas na Área de Trabalho Ajudam-se Mutuamente

Evidencia-se com o resultado obtido que 52% concordam inteiramente que as pessoas se ajudam nas atividades do grupo, pois todos têm que trabalhar unidos para o grupo desempenhar e alcançar as metas estipuladas.

Já 42% das pessoas entrevistadas argumentam que concordam em partes, pois acham que as pessoas não se ajudam totalmente, deveria haver mais união entre os empregados, se elas se ajudassem mais, o rendimento consequentemente seria maior.

Um percentual de 3% das pessoas não soube responder se as pessoas se ajudam na sua área de trabalho, outros 3% também, discordam em partes, afirmando que as pessoas não se ajudam a desenvolver as atividades no grupo, e só pensam em si mesmas e não no restante.



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

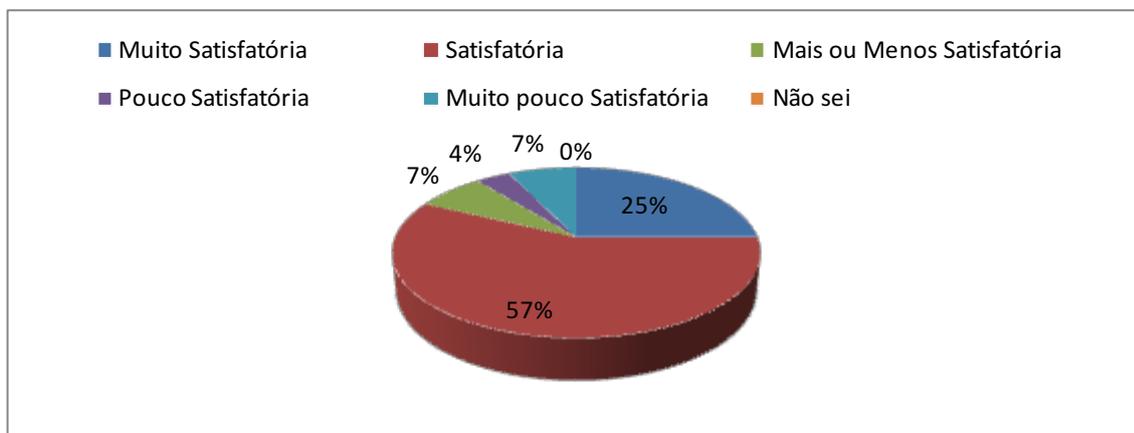
Gráfico 9 – Realização Profissional com o Trabalho que Executa

A respeito da realização profissional dos entrevistados 60% se sentem realizados, gostam do que fazem e se sentem bem trabalhando na empresa, onde são acolhidos e respeitados.

Já 27% se sentem muito realizados, possuem a certeza que são totalmente compensados pelo trabalho que realizam, gostam do salário que recebem e do que fazem.

No entanto 13% se sentem mais ou menos realizados, ora porque estão trabalhando há pouco tempo, ora porque gostariam de possuir um cargo mais elevado, entre outros fatores que

influenciam, porém nada que não se resolva com o tempo, vez que com a experiência o reconhecimento chega.



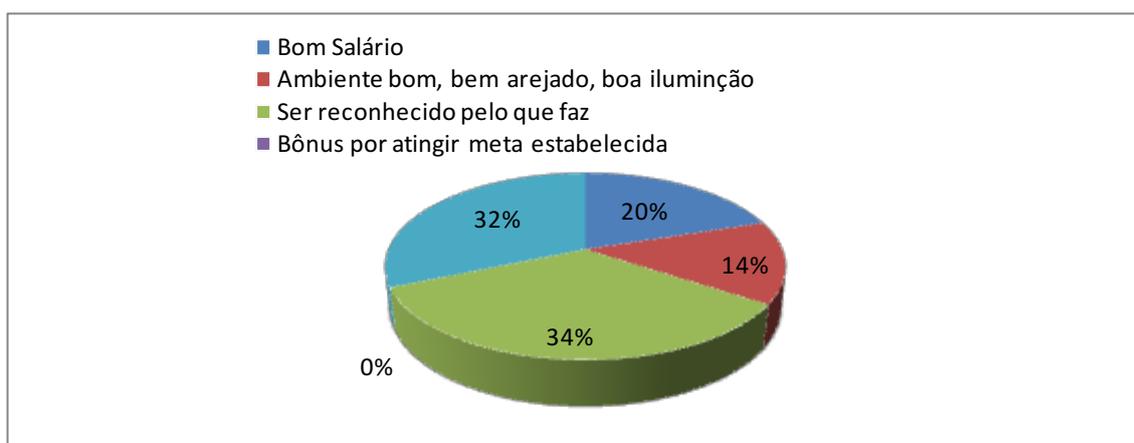
Fonte: Pesquisa de Campo (2016).

Gráfico 10 – A Quantidade de Treinamento que os Empregados Recebem

Verifica-se que 25% dos empregados estão muito satisfeitos com os treinamentos oferecidos pela empresa, pensam que para o desempenho de suas funções o que lhes é oferecido é de grande valia e suficiente. Quase no mesmo nível de satisfação possui uma grande quantidade dos entrevistados que estão realizados quanto aos treinamentos oferecidos, totalizando 57% das pessoas.

Já 7% estão mais ou menos satisfeitos, pensam que podem absorver mais conhecimentos e que a empresa poderia oferecer um tempo maior e mais oportunidades de treinamento.

Contudo um percentual de 4% dos empregados estão poucos satisfeitos, e 7% muito pouco satisfeitos, com certeza por ansiarem por conhecimento e quererem aprender todas as fases de produção para poder desenvolver um trabalho mais completo em todas as áreas. Todos os entrevistados responderam uma das alternativas, ninguém ficou em dúvida quanto à questão.



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 11 – Principais Fatores de Motivação para os Empregados

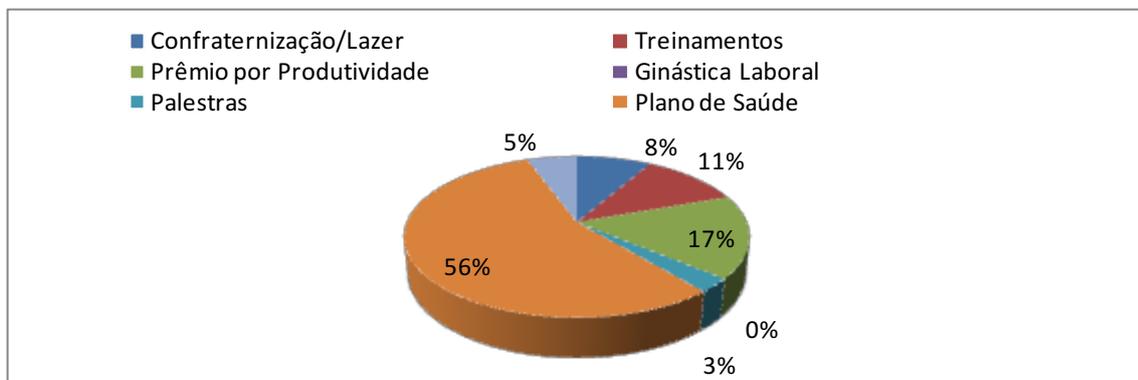
Com relação ao que realmente os motiva 20% comenta que é o bom salário, uma vez que sempre preocupada com seus colaboradores a empresa busca sempre ser justa e ouvir as necessidades de cada um, pagando a todos o que lhes é devido.

14% relacionam a motivação com o ambiente de trabalho, sempre bom, bem arejado com boa iluminação, tornando-se assim agradável e prazeroso realizar as tarefas rotineiras, sem que as horas trabalhadas se tornem maçantes.

Já 34% acham que ser reconhecido pelo que faz os motiva a continuar trabalhando todos os dias e desempenhando suas funções com excelência, sempre esperando ser reconhecidos pelos seus superiores.

Não obstante, nenhum dos entrevistados pensam que receber bônus por meta estabelecida os motiva a trabalhar cada vez mais e melhor, sabendo que quanto mais produzirem e com maior qualidade mais irão ganhar no final do mês.

Os 32% restantes avaliam que a motivação está em ter colegas com a mesma vontade e dedicação, que se preocupam com a empresa, com os produtos, e na prestação de serviços, buscando sempre melhorar com a ajuda mutua de cada integrante da organização.



Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Gráfico 12 – Vantagens que os Colaboradores Gostariam que a Empresa Proporcionasse

Acerca das vantagens que a empresa oferece, ninguém citou a ginástica laboral, tendo em vista ser fundamental para os funcionários que permanecem muito tempo na mesma posição, sem se movimentar, de forma que a ginástica é essencial para a saúde.

Enquanto que 11% citaram o treinamento, pois a empresa está sempre buscando a melhoria e o conhecimento de seus colaboradores, tanto para o sucesso da empresa quanto para a realização profissional de seus empregados, valorizando assim, cada vez mais seu capital intelectual.

Apenas 3% elencaram sobre as palestras que a empresa oferece, tanto para conhecimento quanto para motivação dos funcionários, para que os mesmos sintam-se valorizados.

Já 8% sentem-se felizes com a confraternização e lazer oferecidas pela empresa, a qual procura manter sempre um clima familiar e unir os funcionários o máximo que pode, tornando-os mais que colegas, mas amigos.

5. Considerações finais

Constatou-se que, para administrar uma empresa são necessários constantes conhecimentos novos tendo foco especificamente nos integrantes da organização, sendo um desafio para os gestores, já que as pessoas estão cada vez mais minuciosas.

Portanto o papel da Pesquisa sobre a Motivação dos Empregados tem a importância dentro da empresa para elaborar soluções, estabelecendo prioridade e procriar estratégias com o objetivo de satisfazer cada vez mais os indivíduos que compõem o negócio.

Percebe-se que a motivação é um fator importantíssimo para o melhor desempenho dos empregados na organização, pois é um processo que leva o indivíduo a mudar e melhorar seu comportamento, a fim de atingir os objetivos propostos pela organização da qual está inserido, e ao mesmo tempo dá subsídios para o mesmo alcançar seus objetivos individuais.

Considerando todas as variáveis do estudo, pode-se destacar que a empresa obteve um resultado positivo ou satisfatório quanto ao seu ambiente de trabalho, destacando-se um bom relacionamento entre gerentes e empregados, que 100% dos mesmos estão satisfeitos com a função que exerce dentro da organização, que as pessoas no ambiente de trabalho ajudam-se mutuamente e que estão inseridos em um ambiente amigável.

Pode-se evidenciar que, as empresas que não se adequarem a essa nova estrutura organizacional, treinando, motivando e valorizando seus empregados não permanecerão nesse mercado tão competitivo, pois motivar o empregado do conhecimento é um grande desafio gerencial e é um dos requisitos para a sobrevivência das organizações empresariais neste novo século.

Sugere-se a empresa uma reavaliação dos itens abordados neste estudo, para verificação de possíveis melhorias dentro da organização, com o intuito de sempre crescer positivamente e proporcionar um ambiente de trabalho onde todos se sintam satisfeitos e motivados, tendo em vista que este ponto traz vários benefícios e crescimento para a empresa.

Referências

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. 10ª. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 2ª. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

TOLEDO, Flávio de. **Recursos Humanos no Brasil**. São Paulo: Atlas, 1986.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. São Paulo, Atlas, 2000.

VROOM, Victor H. **Gestão de Pessoas, não de Pessoal: os melhores métodos de motivação e avaliação de desempenho**. 9ª. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

WEISS, Donald. **Motivação e Resultados**. 3ª. ed. São Paulo: Nobel, 1991.
