

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

FATORES QUE INFLUENCIAM O CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Edson Reis Silva

Orientadora: Prof^a. Me. Terezinha Márcia de Carvalho Lino

JUINA/2012

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

FATORES QUE INFLUENCIAM O CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Edson Reis Silva

Orientadora: Profª Me. Terezinha Márcia de Carvalho Lino

“Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Administração, da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.”

JUINA/2012

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE
DO JURUENA**

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Me. Cleiva Schaurich Mativi

Prof^o Especialista Vicente de Paula Lino

Prof^a Me. Terezinha Márcia de Carvalho Lino
ORIENTADORA

Dedico à Professora e Orientadora, pelo apoio e encorajamento contínuos na pesquisa, aos demais Mestres da casa, pelos conhecimentos transmitidos e à Diretoria da Faculdade pelo apoio institucional e pelas facilidades oferecidas.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por estar sempre ao meu lado me dando forças para seguir a minha caminhada.

Aos meus professores que muito contribuíram para que eu chegasse até aqui me incentivando e aconselhando. Aos meus amigos de sala de aula pelo apoio amizade e carinho a mim dedicado.

Aos meus queridos pais, Mauro e Marlene por terem me concebido a vida e feito de mim um ser humano de bem, me dando a educação intelectual e a moral.

À Faculdade AJES, a orientadora Terezinha Márcia de Carvalho Lino que me orientou tirando minhas dúvidas para a realização deste trabalho e aos demais professores que contribuíram cada um em sua área para que hoje eu pudesse ser apto de concluir este projeto.

“No mundo dos negócios nunca se obtém aquilo
que se quer, mas sim aquilo que se negocia.”
(Chester Karrass)

RESUMO

O objetivo geral deste trabalho foi conhecer o clima organizacional da empresa de acordo com o comportamento e manifestação de seus colaboradores em relação a vários fatores investigados. Neste sentido, buscou-se também verificar quais são os fatores que influenciam o clima organizacional, na perspectiva de vários autores; identificar o perfil dos colaboradores da empresa pesquisada; levantar a percepção dos colaboradores em relação ao ambiente organizacional em termos de: cultura, hierarquia, reconhecimento, relacionamento e outros; analisar, de acordo com as respostas dos colaboradores, se o clima organizacional da empresa pesquisada pode ser classificado como bom ou ruim. Para tal, foi realizada uma pesquisa bibliográfica em conjunto com um estudo de caso onde os dados foram coletados através da aplicação de questionários semi-estruturados contendo 10 questões e aplicados aos 10 colaboradores do Cartório. Onde pode se comprovar que a maioria dos mesmos encontra-se satisfeitos com o clima organizacional da empresa. O clima organizacional modifica de alguma maneira o comportamento dos colaboradores, mudando o nível de motivação, de produtividade do trabalho e podendo até gerar insatisfação dos indivíduos. É a partir das análises de seu clima que a organização consegue melhorar as relações interpessoais entre os membros das equipes de trabalhos. Observou-se, por fim, que o clima organizacional é de grande importância no meio organizacional, permitindo aos colaboradores expressarem os seus pensamentos e sentimentos em relação aos colegas e à organização a que pertencem.

PALAVRAS-CHAVE: Clima organizacional, Cultura, Liderança, Relacionamento interpessoal, Comunicação

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1: Cargo Oficial	28
Gráfico 2: Cargo Oficial	29
GráficoFigura 3: Estado Civil.....	29
Gráfico 4: Orgulho de trabalha na empresa	30
Gráfico 5: Cargo Oficial	31
Gráfico 6: Cargo Oficial	31
Gráfico 7: Filhos trabalhassem na empresa.....	32
Gráfico 8: Cursos e Treinamentos.....	33
Gráfico 9: Gráfico 8 – Hierarquia empresa.....	33
Gráfico 10: Trabalho reconhecido e valorizado	34
Gráfico 11: Trabalho favorece a execução.....	35
Gráfico 12: Gráfico 11 – Relacionamento com colegas	35
Gráfico 13: (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra).....	36

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	10
1.1CONTEXTUALIZAÇÃO	10
1.2PROBLEMATIZAÇÃO	11
1.3OBJETIVOS	11
1.3.1OBJETIVO GERAL	11
1.3.2OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.4DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	12
1.5 JUSTIFICATIVA	12
2.REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	14
2.2FATORES QUE INFLUENCIAM O CLIMA ORGANIZACIONAL.....	16
2.2TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	16
2.3GESTÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	18
2.4CULTURA ORGANIZACIONAL	18
2.5FATORES HUMANOS INTERFERINDO NO CLIMA ORGANIZACIONAL	20
2.5.1LIDERANÇA.....	20
2.5.2RELAÇÕES INTERPESSOAIS	21
2.5.3COMUNICAÇÃO	22
2.6IMPORTÂNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL PARA O DESEMPENHO DOS COLABORADORES.....	23
3.METODOLOGIA.....	25
3.1 ANÁLISE DOS DADOS.....	25
3.2 LIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	26
4.ANÁLISES E RESULTADOS	28
5.CONCLUSÃO.....	37
REFERÊNCIA	41
APÊNDICE 1 QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	44

1. INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Muito se tem falado acerca da importância do clima organizacional nas instituições e na vida das pessoas que as constituem. Organizações que pretendem sobreviver no mercado e, conseqüentemente, crescer, deverão ter como premissa a adoção de uma atitude transparente diante de seus públicos, divulgando constantemente sua cultura, valores, projetos, e principalmente valorizando as pessoas que com elas colaboram.

A motivação das pessoas e o comportamento em relação ao trabalho por elas desenvolvido podem variar em grandes dimensões. Esta variação, por sua vez, depende de uma série de fatores, entre os quais, as políticas e diretrizes de gestão de pessoas. Deve-se ter em mente que as pessoas não podem ser vistas como um simples recurso organizacional, uma fonte de mão-de-obra que pode ser substituída, mas como um elemento ativo, empreendedor e criativo, responsável pelo alcance dos objetivos coletivos da empresa.

Pela análise do clima organizacional podem-se avaliar os resultados que as políticas de gestão adotadas pela empresa estão alcançando, para que, caso necessário, possa conduzir ações de mudança, no sentido de reavaliar, planejar e desenvolver estratégias de melhoria.

Segundo CHIAVENATO (2004, p.298),

O clima organizacional é considerado como o elo conceitual entre o individual e o nível organizacional, no sentido de expressar a compatibilidade ou congruência das expectativas, valores e interesses individuais com as necessidades, valores e diretrizes formais. (CHIAVENATO, 2004, p.298).

As empresas vêm inovando cada vez mais, do ponto de vista tecnológico, dos processos e de estratégias comerciais - aumentando suas opções de produtos e serviços. Sabe-se que a implementação das inovações exige profissionais com competência técnica, e comprometida com a filosofia da empresa. O clima organizacional da empresa interfere em grande medida no comprometimento de sua equipe, por isso, é tão importante saber até que ponto a equipe está satisfeita com o

seu clima organizacional. Brum (1998, p.28) esclarece que, “para se ter uma equipe satisfeita e com atuação mais participativa, faz-se necessário algumas ações por parte da organização”, como “o emprego de medidas, fundamentadas na pesquisa de clima organizacional como ferramenta para alcançar os objetivos da organização”.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Estudos sobre o clima organizacional refletem a sua importância na definição do grau de satisfação dos funcionários refletindo na redução do absenteísmo e da rotatividade, aumentando a produtividade e melhorando o desempenho na execução de suas funções. O clima organizacional nas empresas não é algo simples de ser analisado, pois representa o modo com que as pessoas interagem umas com as outras, bem como o grau de satisfação com o contexto que as cercam. Dessa forma torna-se difícil de ser entendido e analisado, dificultado a avaliação por parte dos administradores, que buscam avaliá-lo e entendê-lo dentro das organizações, pois as pessoas constituem o papel principal ativo nas empresas.

Com a intenção de entender a importância do clima organizacional para as organizações, este trabalho buscou resposta para o seguinte questionamento:

Como o clima organizacional das empresas interfere no comportamento de seus colaboradores?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Conhecer o clima organizacional da empresa de acordo com o comportamento e manifestação de seus colaboradores em relação a vários fatores investigados.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- verificar quais são os fatores que influenciam o clima organizacional, na perspectiva de vários autores;
- identificar o perfil dos colaboradores da empresa pesquisada;
- levantar a percepção dos colaboradores em relação ao ambiente organizacional em termos de: cultura, hierarquia, reconhecimento, relacionamento e outros;
- analisar, de acordo com as respostas dos colaboradores, se o clima organizacional da empresa pesquisada pode ser classificado como bom ou ruim.

1.4 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Este trabalho visa analisar os fatores do clima organizacional diante da percepção de diversos autores, juntamente com a análise do estudo de caso realizado no Cartório do 2º Ofício de Juína – MT.

1.5 JUSTIFICATIVA

Este trabalho justifica-se por entender que o estabelecimento de um clima organizacional adequado, ou seja, aquele que está de acordo com as necessidades e aspirações dos colaboradores pode aumentar o desempenho de toda a empresa, gerando assim, os resultados esperados pelos seus dirigentes. Pois, sabe-se que as ações motivacionais criadas em um clima organizacional favorável terão muito mais chance de alcançar bons resultados, isso porque, normalmente, o gestor de pessoas procura definir tais ações baseadas em avaliações e/ou diagnósticos de relações de trabalho que fazem diferença para os colaboradores.

Embora a sociedade valorize os conhecimentos sobre clima organizacional, que está relacionado, essencialmente, às competências voltadas para as

habilidades humanas, ainda há dúvida de como organizar e utilizar o clima organizacional nas empresas.

De acordo com Chiavento (2000, p. 413):

O conceito de clima representa o quadro mais amplo da influência ambiental sobre a motivação. O clima organizacional é responsável por criar um ambiente que propicie a satisfação ou insatisfação entre os envolvidos. É a partir da análise do clima organizacional interno que se identifica a relação existente entre os colaboradores e empresa. (CHIAVENTO 2000, p. 413).

Verifica-se que as técnicas de pesquisa de clima organizacional podem ser um bom recurso, adequado para averiguar a correlação entre o grau de satisfação dos funcionários e a qualidade dos serviços prestados na empresa. Desta forma, a organização ao programa a metodologia de pesquisa de clima organizacional, como uma política de atuação voltada para o bem-estar dos seus funcionários, deverá lembrar sempre, de que ao fazê-la, estará tentando promover um ambiente propício à criatividade e ao aprendizado das pessoas, que se traduz na busca pela satisfação de suas necessidades de realização.

O clima organizacional torna-se importante na medida em que busca minimizar os conflitos entre as necessidades individuais e as necessidades organizacionais. Por meio da análise de clima organizacional identifica-se o nível de satisfação dos colaboradores em relação à empresa e seu ambiente de trabalho, para que posteriormente possam ser tomadas medidas a fim de diminuir os conflitos, gerando motivação nos indivíduos.

Contudo, pode-se entender que o tema deste trabalho é importante pois, o cenário empresarial vive-se uma época de muitas transformações, que acontecem em um ritmo cada vez acelerado. Surgem novos fatos social, econômico, político e cultural que afetam as pessoas emocionalmente, causando impactos em seus valores, consequentemente nas suas atitudes em relação ao trabalho, influenciando de forma direta o clima organizacional.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Conforme Chiavenato (200, p. 183), “O clima organizacional constitui o meio interno, a atmosfera psicológica característica de cada organização”. O clima organizacional refere-se especificamente as propriedades motivacionais do ambiente organizacional.

Clima Organizacional na perspectiva de Maximiano (2006, p.218) é “uma medida de como as pessoas se sentem em relação à organização e seus administradores”. O autor reforça que um conjunto de sentimentos, tais como: satisfação, insatisfação e indiferença constituem o clima organizacional de uma empresa. O que leva os colaboradores a manifestar tais sentimentos são as percepções que os mesmos têm a respeito dos vários ambientes da empresa e/ou decisões gerenciais – refeitório, salários e benefícios, limpeza, condições de trabalho, programas de incentivos e outros.

Para Chiavenato, (2003, p.106);

O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação [...], quando há uma elevada motivação entre os membros, o clima organizacional se eleva e se traduz em relações de satisfação, de animação, interesse, colaboração [...]. (CHIAVENATO, 2003, p.106).

A satisfação dos colaboradores representada muitas vezes pela realização de suas necessidades no trabalho pode ser reflexo do clima organizacional favorável. Pode-se entender que “o clima influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado” (CHIAVENATO, 2004, p.75).

Chiavenato (2003, p.107) esclarece que o clima organizacional depende de seis dimensões:

- **estrutura da organização:** que afeta o sentimento das pessoas sobre as restrições em sua situação de trabalho, como regras excessivas; regulamentos, procedimentos, autoridade hierárquica, disciplina etc.;
- **responsabilidade:** que traduz o sentimento de ser próprio chefe e de não haver dependência nem dupla verificação em suas decisões;

- **riscos:** que levam a iniciativa e ao senso de arriscar e de enfrentar desafios no cargo e na situação de trabalho;
- **recompensas:** conduzem ao sentimento de ser recompensado por um trabalho bem feito; são as substituições do criticismo e das punições pela recompensa;
- **calor e apoio:** o sentimento de boa camaradagem geral e de ajuda mútua que prevalecem na organização;
- **conflito:** o sentimento de que a administração não teme diferentes opiniões ou conflitos. É a colocação das diferenças no aqui no agora.

Para Kanaane (1999), quando há um clima organizacional que alcança a satisfação dos seus colaboradores e que leve os mesmos a um comportamento adequado aos exigidos pela empresa, pode-se dizer que a mesma alcançou o seu objetivo. Tal realização é reflexa de um bom clima organizacional, que implica na participação de seus colaboradores e, conseqüentemente, no bom desempenho da empresa.

O clima organizacional modifica de alguma maneira o comportamento dos colaboradores, mudando o nível de motivação, de produtividade do trabalho e podendo até gerar insatisfação dos indivíduos. É a partir das análises de seu clima que a organização consegue melhorar as relações interpessoais entre os membros das equipes de trabalhos. Quando a empresa busca melhorar o clima a partir das reivindicações dos próprios colaboradores, faz com que eles se sintam realmente integrante da organização.

Chiavenato (2003, p.121) ainda comenta que:

O conceito de Clima Organizacional tem como um estado psicológico fortemente afetado pelas condições existentes na empresa, tais como: sistemas, estruturas e estilo gerencial [...] clima é o resultado de diferentes combinações dos seus elementos constitutivos ou formadores, entre os quais a cultura organizacional. O clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, aqueles aspectos internos da empresa que levam a provocação de diferentes espécies de motivação nos seus colaboradores (CHIAVENATO, 2003, p.121).

Pode-se entender que o clima organizacional de uma empresa é fator motivacional que deve ser analisado com bastante critério. Os pesquisadores estão propensos a acreditar que, uma empresa que apresenta um clima organizacional

favorável a satisfazer às necessidades da equipe pode elevar o nível de motivação e moral de seus membros. E o clima organizacional é influenciado por diversos fatores.

2.2 FATORES QUE INFLUENCIAM O CLIMA ORGANIZACIONAL

Dentre os fatores que influenciam o clima organizacional estão o nível de integração a liberdade de expressão e o trabalho em equipe.

De acordo com Coda (1997, p.99) *apud* Paulino; Bezerra (2004/2005, p.38):

Os dez primeiros fatores que afetam o clima organizacional são: liderança, compensação, maturidade empresarial, colaboração entre as áreas funcionais, no sentido de valor, valorização profissional, identificação com a empresa, processo de comunicação, política global de recursos humanos e acesso. (CODA, 1997, p. 99 *apud* PAULINO; BEZERRA 2004/2005, p.38).

O clima organizacional é determinado pelo ambiente interno da organização. Podem ser entendidos como o resultado das relações interpessoais, estruturas hierárquicas formais e informais e outros aspectos definidos pela cultura organizacional. Portanto, inúmeras são as variáveis que podem influenciar no clima organizacional de uma empresa, entre elas, as condições econômicas, a estrutura, a cultura organizacional, o estilo de liderança e as políticas de gestão de recursos humanos.

Para Luz (1995, p.19), o clima organizacional pode ser modificado pelos conflitos, pelos fatores positivos e negativos que ocorrem no ambiente de trabalho e na vida particular dos colaboradores. Pode-se entender que, as empresas que só pensam em retorno financeiro e não se preocupam em proporcionar qualidade de vida no trabalho podem ter queda no rendimento dos seus colaboradores e, conseqüentemente, queda nos resultados operacionais.

2.2 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A percepção do ambiente organizacional ao qual se está inserida varia de pessoa para pessoa. Em uma mesma empresa podem ocorrer diferentes

percepções de clima organizacional em um mesmo momento pelos mesmos acontecimentos, causando sensações positivas para uns e negativas para os outros

Edela (1978) *apud* Lima e Albano (2002) classificaram os tipos de clima organizacional em:

Clima desumano: onde é dada excessiva importância à tecnologia; clima tenso: onde há forte pressão ao cumprimento de normas rígidas burocráticas em que os resultados podem levar a punições ou demissões e por último, o clima de tranquilidade e confiança, onde existe plena aceitação dos afetos, sem descuidar-se de preceitos e do trabalho. (EDELA, 1978 *apud* LIMA e ALBANO 2002).

O clima organizacional de uma empresa não é algo simples de ser estudado e avaliado, pois nem sempre ele é claro e fácil de ser definido, o que dificulta o trabalho daqueles que procuram analisá-lo.

Para Chiavenato (2004, p. 504), o clima organizacional pode ser percebido como agradável, receptivo, caloroso e envolvente ou desagradável, agressivo, frio e alienante. Algumas organizações conseguem fazer com que seus colaboradores sintam-se bem e valorizem o ambiente de trabalho ao qual estão inseridos. Mas, sabe-se que a forma de perceber o clima organizacional depende do fator emocional, dessa forma situações iguais podem ocasionar resultados diferentes em pessoas diferentes.

Matos (2007, p. 268) afirma que o clima organizacional está ligado ao moral e à satisfação das necessidades dos participantes e pode ser avaliado por eles como satisfatório ou insatisfatório, dependendo de como se sentem em relação à organização. A percepção do clima e suas formas de manifestar são apresentadas a seguir:

- clima organizacional bom: predominam atitudes positivas, confiança, entusiasmo, alegria, engajamento, participação, motivação e comprometimento;
- clima organizacional prejudicado ou ruim: tensão, discórdia, rivalidade, animosidade, conflitos, desinteresses pelo cumprimento da tarefa, resistência manifesta ou passiva às ordens, ruim nas comunicações.

2.3 GESTÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

De acordo com Bedani¹ (2006) a gestão de clima organizacional é um processo fundamental para acompanhar as variações de comportamento dos colaboradores. “É possível avaliar os processos de comunicação, trabalho em equipe, liderança, tomada de decisões, comprometimento, ambiente físico e as variáveis que influenciam as atitudes, conduta, satisfação, produtividade e motivação das pessoas”.

Conforme Brunet (2002, p.104):

O gestor do clima deverá centrar seus esforços em ações que produzam uma transformação profunda e duradoura no ambiente de trabalho. Adicionalmente, deverá considerar os possíveis efeitos multiplicadores que determinem mudanças. [...] não existem formulas pré-fabricadas, o programa de intervenção deverá estar de acordo com a vontade das pessoas do lugar, com o estado dos componentes do clima da organização e com os objetivos que se queira alcançar. (BRUNET, 2002, p.104).

Para que a gestão de clima organizacional seja bem sucedida é essencial que se trabalhe com informações claras e que traduzam a realidade do ambiente de trabalho. Pois, os conhecimentos da maneira de como os colaboradores percebem e avaliam o ambiente organizacional facilita a elaboração de estratégias que promovam mudanças.

2.4 CULTURA ORGANIZACIONAL

Para Chiavenato (2006, p. 182), “a cultura organizacional não é estática nem permanente, pois sofre alterações com o tempo, dependendo de condições internas ou externas”.

Cada sistema empresarial apresenta a sua complexidade e características próprias, que são delineadas pela sua cultura e pelo seu sistema de valores. Todas essas variáveis devem ser sempre analisadas e interpretadas de forma a facilitar a adaptação do grupo às mesmas.

¹Disponível em: <http://www.administracaoegestao.com.br/pesquisa-de-clima-organizacional/processo-de-gestao-do-clima-organizacional/>. Acessado em: 25/05/2012.

Para Chiavenato (2004, p.164):

Cultura é o termo genérico utilizado para significar duas opções diferentes. De um lado, o conjunto de costumes e realizações de uma época ou de um povo e, de outro lado, artes, erudição e demais manifestações mais sofisticada dos intelectos e da sensibilidade humana consideradas coletivamente. (CHIAVENATO, 2004, p.164).

Conforme Chiavenato (2004, p.323), “a cultura organizacional repousa sobre um sistema de crenças e valores, tradições e hábitos, uma forma aceita e estável de interações e de relacionamentos sociais típicos de cada organização”. Por isso, pode-se concluir que promover mudanças na cultura organizacional sempre envolve processos difíceis e que demandam tempo, pois significa mudar costumes e valores que já estão internalizados pelas pessoas que fazem parte da organização.

Segundo a definição de Maximiano e Schein (2006, p.440), cultura é;

Um conjunto de premissas que um grupo aprendeu a aceitar como resultado da solução de problemas de adaptação ao ambiente e de integração interna. Essas premissas funcionam suficientemente bem para serem consideradas válidas e podem ser ensinadas a novos integrantes como sendo a forma correta de perceber, pensar e sentir em relação a esses problemas de adaptação externa e integração interna. (MAXIMIANO e SCHEIN 2006, p.440).

Dessa forma pode-se dizer que um fator que diferencia uma empresa das outras é a sua cultura organizacional. Dificilmente encontram-se duas empresas que compartilham dos mesmos valores, costumes e tradições. Todas as organizações possuem sua própria cultura e cabe aos gestores mostrar aos colaboradores a sua existência e como ela é criada, sustentada e aprendida, o que pode melhorar a convivência na empresa.

Chiavenato (1994, p.52) afirma que:

A cultura representa o ambiente de crenças e valores, costumes, tradições, conhecimentos e práticas de convívios sociais e relacionamento entre pessoas. A cultura significa o comportamento convencionalizado e aceitos pela sociedade e provoca enorme influências e condicionamento sobre as ações e comportamentos das pessoas. (CHIAVENATO, 1994, p.52).

O termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, àqueles aspectos do ambiente que levam à provocação de diferentes espécies de motivação: é o sumário do padrão total de experiências e valores de incentivos que existem em dado conjunto organizacional (CHIAVENATO, 2006, p. 125).

2.5 FATORES HUMANOS INTERFERINDO NO CLIMA ORGANIZACIONAL

Empresas que valorizam seus profissionais, que aproveitam as suas potencialidades e habilidades provavelmente terão um clima organizacional favorável na percepção de seus colaboradores.

A cultura e o clima organizacional são influenciados pelo comportamento dos profissionais.

Conforme Chiavenato (2000, p.271),

A organização é um sistema humano e complexo, com características próprias típicas da sua cultura e clima organizacional. Esse conjunto de variáveis deve ser continuamente observado, analisado e aperfeiçoado para que resultem motivação e produtividade. (CHIAVENATO, 2000, p.271).

Os valores organizacionais têm influência e contribuem na criação do clima de uma empresa, pois em suas ações estão implícitos os valores, os costumes, a tradição adquiridos ou aprendidos (CHIAVENATO, 2006).

A cultura organizacional, por meio de seus valores, influencia na definição do clima organizacional. Quando os valores da empresa não vão de encontro aos valores das pessoas que fazem parte dela é possível que o clima se torne desfavorável

2.5.1 LIDERANÇA

Para Chiavenato (2003, p.122) é fundamental para as organizações ter pessoas com perfil de liderança desenvolvido em seus departamentos chaves. Esses líderes precisam conhecer bem a sua equipe de forma a levá-los a alcançar os resultados esperados.

Segundo Chiavenato (2004, p.446) a liderança:

É de certa forma, um tipo de poder pessoal. Através da liderança uma pessoa influencia outras pessoas em função dos relacionamentos existentes. No entanto, a liderança não pode ser vista apenas como habilidade pessoal, que torna algumas pessoas mais aptas a influenciar outras. Às vezes, é o contrario que ocorre. Um grupo necessita de um líder e escolhe alguém para desempenhar o papel. (CHIAVENATO, 2004, p.446).

Pode-se entender então que liderança é o processo de exercer influência sobre as pessoas ou grupos para a realização de certo objetivo em situação determinada. É importante que toda empresa tenha em seu comando pessoas com perfil de líder, o que facilitará o envolvimento dos membros da equipe na realização de seus objetivos.

Para Chiavenato (1993, p. 174), a liderança é uma influência interpessoal e explica que a “influência é uma força psicológica, um acordo interpessoal no qual uma pessoa age de forma a modificar o comportamento de outra, de algum modo intencional”. Pode-se dizer que se o líder tem boas relações interpessoais com os membros de sua equipe e a habilidade de influenciá-los, poderá produzir mudanças significativas entre eles.

O líder pode ser visto pelos membros da equipe como a pessoa que detêm o poder de controlar os meios que satisfaçam as suas necessidades na empresa. Por isso, de acordo com Chiavenato (2003, p. 122), os colaboradores entendem que se segui-lo terá mais chances de aumentar a satisfação de suas necessidades ou evitar a sua diminuição das mesmas.

2.5.2 RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Pode-se entender as relações interpessoais como todas as formas de contatos entre pessoas em uma organização.

A qualidade das relações entre os membros das equipes é fundamental para o bom desempenho das empresas. Nesta perspectiva Chiavenato (1994, p.156) evidencia a importância dos colaboradores, pois as empresas precisam ter em suas equipes “pessoas capazes de se comunicarem e que estão dispostas a contribuir com a ação conjunta, a fim de alcançarem um objetivo comum”. Para alcançar um objetivo comum são importante que as pessoas envolvidas no processo tenham alguns sentimentos e/ou atitudes comuns, tais como: cooperação, respeito e amizade, entre outros.

A qualidade do relacionamento interpessoal é resultado das interações entre as pessoas de um mesmo grupo. Segundo Moscovici (2001, p.34), tais interações

dependem de alguns fatores, tais como: “[...] conhecimentos, informações, opiniões, preconceitos, atitudes, experiências anteriores, gostos, crenças valores e estilo comportamental [...]”.

O ambiente juntamente com as expectativas e necessidades de cada individuo constitui a relação interpessoal, ou seja, se torna um conjunto de acontecimentos. As expectativas entre as pessoas que fazem parte de um grupo, na maioria das vezes, são diferentes, o que não impede que o grupo mantenha boas relações interpessoais.

Sobre as diferenças Moscovici, (2001, p.35) diz que:

Se as diferenças são aceitas e tratadas em aberto, a comunicação flui fácil, em dupla direção, as pessoas ouvem as outras, falam o que pensam e sentem e têm possibilidades de dar e receber *feedback*. Se as diferenças são negadas e suprimidas a comunicação torna-se falha, incompleta, insuficiente, com bloqueios e barreiras, distorções e fofocas (MOSCOVICI, 2001, p.35)

As pessoas tornam-se produtos do meio em que vivem, têm emoções, sentimentos e agem de acordo com o ambiente que as cercam seja o físico ou social. Torna-se necessária a valorização dos colaboradores, que pode ser demonstrada pela manifestação de interesse sobre os sentimentos, emoções e com a qualidade de vida dos mesmos. Empresas que demonstram tais interesses em relação às suas equipes se diferenciam no mercado.

2.5.3 COMUNICAÇÃO

Segundo Chiavenato (2006, p.288), a comunicação empresarial é uma das competências básicas da atividade gerencial. A comunicação efetiva é aquela que possibilita o compartilhamento de informações entre duas pessoas ou mais.

Conforme Chiavenato (1997, p.99):

A comunicação é o ponto que liga as pessoas para que compartilhem sentimentos e conhecimentos. A comunicação envolve transações entre pessoas. Toda comunicação envolve pelo menos duas pessoas; a que envia mensagem e a que a recebe. (CHIAVENATO, 1997, p.99).

Há comunicação somente quando há uma mensagem, um emissor e um receptor. Em uma empresa o correto compartilhamento de informações depende da

eficiência na comunicação, pois pelas informações divulgadas é que são extraídas as conclusões pelos colaboradores e também pela direção, o que leva à tomada de decisões.

Segundo Chiavenato (2004, p.107):

A comunicação é importante no relacionamento entre as pessoas e na explicação das orientações tomadas. Os subordinados devem receber continuamente um fluxo de comunicações capaz de suprir-lhes as necessidades. Mas também os superiores devem receber dos subordinados um fluxo de comunicações capaz de lhes fornecer uma idéia do que está acontecendo (CHIAVENATO, 2004, p.107).

A comunicação se caracteriza pela troca de informações, seja falada, por meio de escrita, do telefone ou da internet.

Ainda de acordo com Chiavenato, (1997, p. 102),

O conceito de comunicação está, porém, sujeito a algumas complicações adicionais quando se trata de comunicação humana. É que cada pessoa tem seu próprio sistema cognitivo, suas percepções, seus valores pessoais e suas motivações, constituindo um padrão pessoal de referencia que torna bastante pessoal e singular sua interpretação das coisas. (CHIAVENATO, 1997, p. 102).

As organizações devem escolher uma forma de comunicação rápida, fácil e que a informação chega ate o colaborador de forma correta sem desvios para evitar problemas futuros para ambos.

2.6 A IMPORTÂNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL PARA O DESEMPENHO DOS COLABORADORES

De acordo com Chiavenato, (2003, p. 373)

O clima organizacional constitui o meio interno ou atmosfera psicológica caracteriza de cada organização. O clima organizacional este ligado a moral e a satisfação das necessidades dos participantes e pode ser saudável ou doentio, pode ser quente ou frio, negativo ou positivo, satisfatório ou insatisfatório, dependendo de como os participantes se sentem em relação a organização. (CHIAVENATO, 2003, P. 373).

Observa-se que é essencial que as organizações percebam as necessidades dos seus colaboradores e tentem atendê-las, na medida do possível. Pois quando elas não são atendidas podem se tornar fatores desmotivadores o que

prejudica o ambiente de trabalho da empresa, sua produção, e também a vida de seus colaboradores.

A organização é um sistema humano complexo, com características e necessidades próprias típicas da sua cultura e clima organizacional. Esse conjunto de variáveis deve ser diariamente observado, analisado e aperfeiçoado para que resulte em produtividade e motivação. (CHIAVENATO, 2003, p. 374).

3. METODOLOGIA

Quanto à concepção esta pesquisa pode ser considerada como exploratória. De acordo com Cervo e Bervian (2002, p. 69), “a pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e procura descobrir as relações existentes entre os elementos componentes da mesma”.

Quanto à natureza dos dados, a pesquisa se classifica como qualitativa. De acordo com Godoy (1995, p.58) a pesquisa qualitativa, “considera o ambiente como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave; possui caráter descritivo; o processo é o foco principal de abordagem e não o resultado ou o produto.

E em relação aos procedimentos técnicos foi realizado um estudo de caso. De acordo com Marconi e Lakatos (2004, p.274), o estudo de caso “refere-se ao levantamento com mais profundidade de determinado caso ou grupo humano sob todos os seus aspectos. Entretanto, é limitado, pois se restringe ao caso que estuda, ou seja, um único caso, não podendo ser generalizado”.

A metodologia qualitativa tradicionalmente se identifica com o estudo de caso. Vem de uma tradição de sociólogos e se caracteriza por dar especial atenção à questões que podem ser conhecida por meio de casos.

3.1 ANÁLISE DOS DADOS

Primeiramente, o tema foi estudado e analisado por meio de livros, revistas, internet entre outros, buscando as referências bibliográficas, que contêm as informações e esclarecimentos dos vários autores

E um segundo momento foi aplicado um questionário contendo 10 perguntas no dia 18/05/2012 no cartório do 2º Ofício, localizado na Av. Mato Grosso, s/n no município de Juina – MT. Que juntamente com as informações iniciais foram analisadas e comparadas com a teoria proposta pelos autores estudados.

Em seguida foram levantados os dados na empresa foco da pesquisa. Para isso foi adotado um questionário como instrumento de coleta de dados. O questionário é uma técnica de investigação composta por um determinado número de questões. Estas podem ser apresentadas por escrito aos entrevistados com o objetivo de levantar dados e/ou informações de interesse do pesquisador. Marconi e Lakatos (1985) explicam que o questionário se trata de um instrumento para recolher informação. É uma técnica de investigação composta por questões apresentadas por escrito às pessoas.

Para esta pesquisa foi utilizado um questionário com 10 (dez) perguntas semi estruturadas – perguntas abertas e fechadas. O questionário semi estruturado de acordo com Gil (1999) “é uma técnica de investigação em que os indivíduos podem expressar-se através de questões, sendo possível conhecer suas opiniões, valores, crenças, situações vivenciadas, sentimentos, expectativas, dentre outros”. O questionário foi aplicado para 10 (dez) colaboradores da empresa foco do estudo, no dia 18 de maio de 2012.

3.2 LIMITAÇÃO DA PESQUISA

Por se tratar de uma pesquisa de cunho exploratório, os resultados obtidos não podem ser generalizados para outros Cartórios. Mas, nem por isso deixam de ser válidos, uma vez que fornecem informações acerca de uma empresa situada na cidade de Juina – MT há mais de 40 anos. O cartório do 2º Ofício de Juina – MT foi fundado em 1972, pelos proprietários os quais seguem até os dias de hoje na direção do mesmo, sempre buscando melhorias para oferecer aos cidadãos Juinense na prestação de seus serviços. A empresa disponibilizou todas as informações necessárias para a realização deste trabalho como também autorizou a aplicação do questionário para os seus colaboradores, autorizando a divulgação do nome e dos resultados alcançados.

Para conclusões mais consistentes, seria necessária a realização de um estudo quantitativo baseado em uma maior abrangência de dados.

O estudo de caso baseou-se nas respostas dos colaboradores que integram a empresa em questão. Deve-se levar em conta que todas as análises foram feitas

considerando a percepção do colaborador a respeito do clima da empresa, o pesquisador não teve nenhuma influência e nas respostas.

4. ANÁLISES E RESULTADOS

O cartório do 2º Ofício de Juina presta serviços de escrituração, autenticação e registros civis, nascimento e óbito entre outros.

Seguem as respostas dos colaboradores ao questionário que foi apresentado e aplicado a eles:

A primeira parte do questionário, representada pelas questões 1 e, 2 e 3 corresponde à identificação do perfil dos colaboradores, respondendo ao primeiro objetivo específico.

A intenção da primeira pergunta foi saber em qual setor o colaborador trabalha. Conforme o GRAF. 1, 30% dos colaboradores são do Registro Civil, 30% trabalham no setor de Pessoa Jurídica, 20% no Tabelionato e 20% no Protesto. Os colaboradores estão divididos de forma organizada para o atendimento e suporte da empresa.

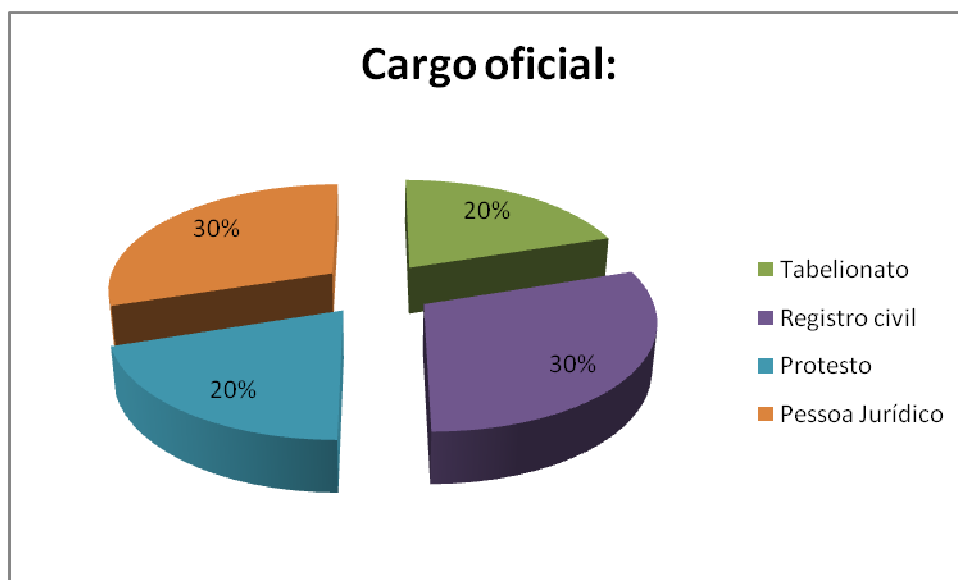


GRÁFICO 1: Cargo Oficial

Fonte: Autor

Como demonstra o GRAF. 2, 40% dos colaboradores têm idade entre 20 e 30; 30% entre 30 e 40; já o restante com 30% tem idade entre 40 e 60.

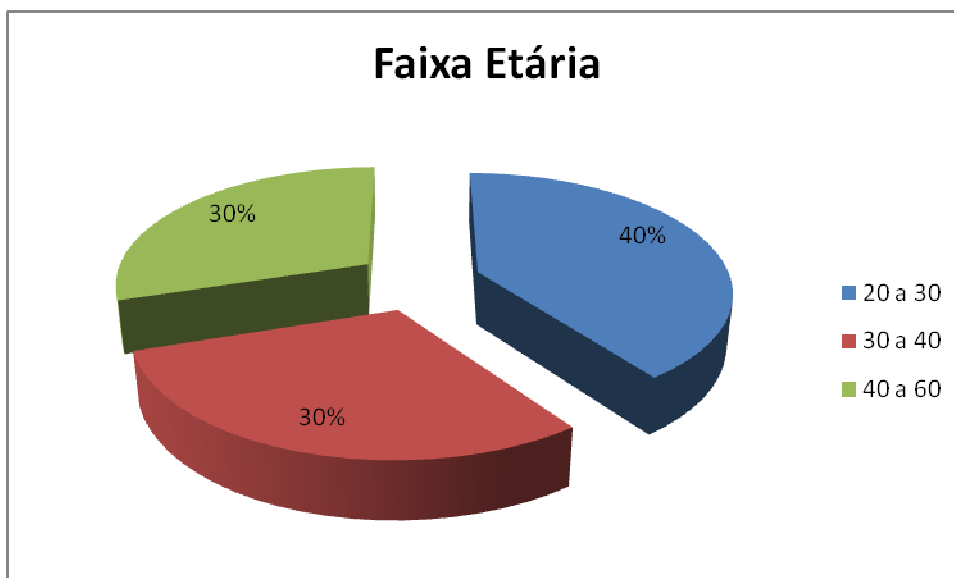


GRÁFICO 2: Faixa Etária
Fonte: Autor

Com relação ao estado civil pode-se afirmar que 60% dos entrevistados são solteiros e 40% casados.

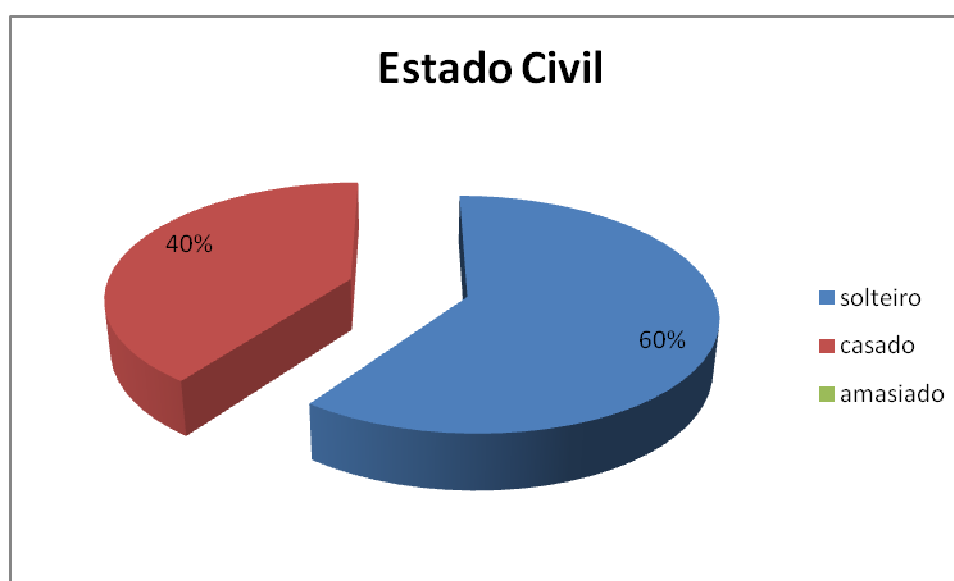


GRÁFICO 3: Estado Civil
Fonte: Autor

A segunda parte do questionário se refere ao levantamento de como os colaboradores se sentem em relação à empresa.

A primeira pergunta da segunda parte do questionário procurou saber se os colaboradores sentem orgulho em trabalhar na empresa?

A maioria dos colaboradores sente orgulho em trabalhar na empresa, pois 80% responderam que sim e somente 20% responderam que não. Isso demonstra que a maioria dos colaboradores sente satisfeita e feliz com a empresa. Mas a fim de buscar a excelência deve-se verificar e buscar sanar por que 20% não sentem orgulho em fazer parte dessa organização. Os dados estão demonstrados no GRAF.

4

Quando perguntado, Por quê? Nenhum deles respondeu deixando a questão em aberto.

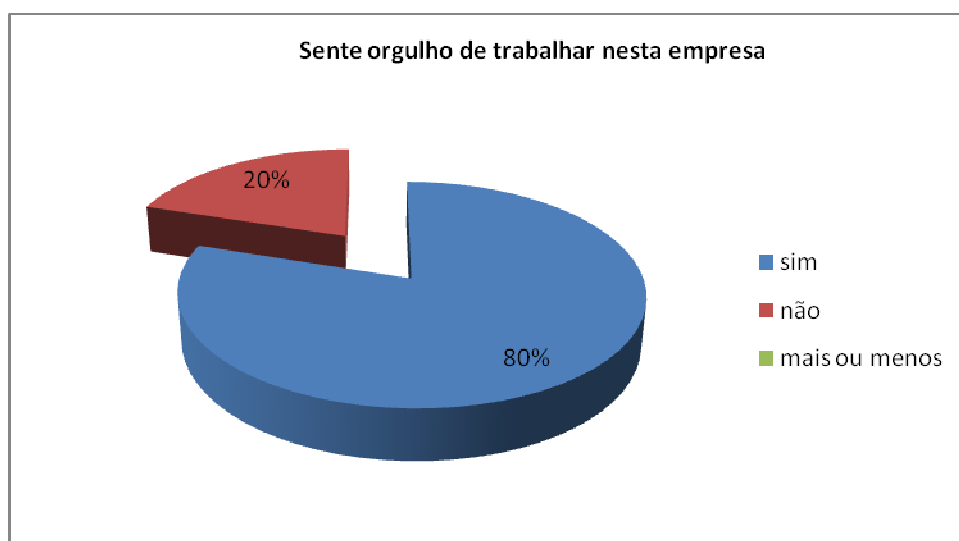


GRÁFICO 4: Orgulho de trabalhar na empresa

Fonte: Autor

A segunda questão procurou saber se a empresa oferece um bom plano de carreira. A maioria dos colaboradores selecionou a resposta não, representado por 80%, isso demonstra a insatisfação dos colaboradores com o plano de carreira que a empresa oferece. Apenas 20% concordam conforme demonstrado no GRAF. 3. Eles informaram que a empresa tem cargos específicos e quando contrata um funcionário este é alocado em determinado cargo e só poderá mudar para outro cargo, caso haja demissão ou afastamentos temporário.

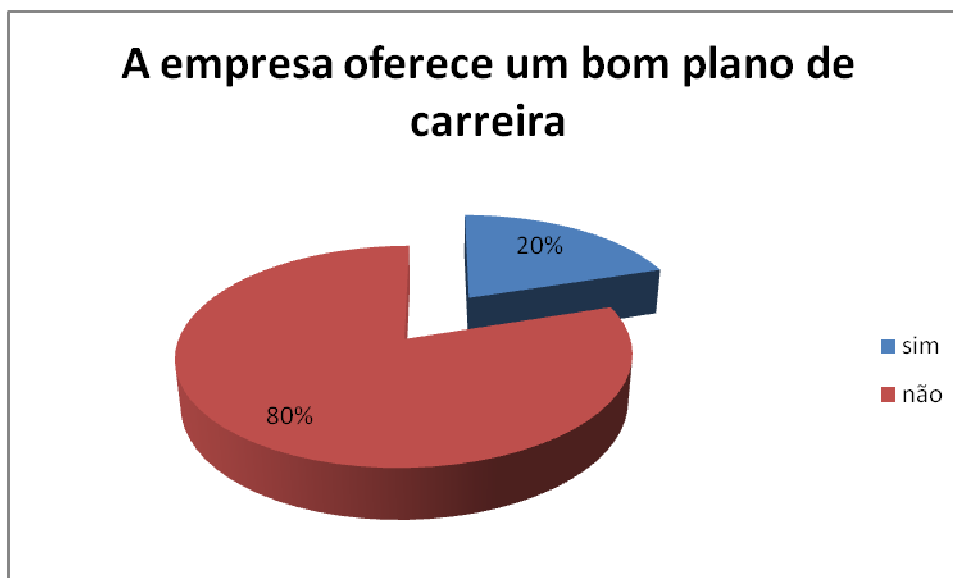


GRÁFICO 5: A empresa oferece um bom plano de carreira
Fonte: Autor

A terceira pergunta quis saber se os colaboradores consideram se estão obtendo sucesso na carreira e na vida profissional. De acordo com o GRAF.6 70% dos colaboradores consideram que estão sim obtendo sucesso na carreira e vida profissional, isso demonstra que estão satisfeitos com o desenvolvimento e suporte que a empresa oferece. Já 30% não consideram que estejam obtendo sucesso na carreira e vida profissional.



GRÁFICO 6: Sucesso na carreira e vida profissional
Fonte: Autor

Foi perguntado na questão 4 se eles gostariam que seus filhos trabalhassem nesta empresa. De acordo com os resultados apresentados no GRAF. 6, 70% dos colaboradores gostariam que seus filhos trabalhassem na empresa em que trabalham. Isso demonstra que os pais aprovam o processo de continuidade do seu emprego em seus filhos. Eles apóiam a idéia de pais e filhos trabalharem juntos e de forma harmoniosa para o crescimento da mesma. Mas 30% não têm a mesma visão e não gostariam que seus filhos seguissem o seu caminho na vida profissional. Esses dados podem ser vistos no GRAF. 7.

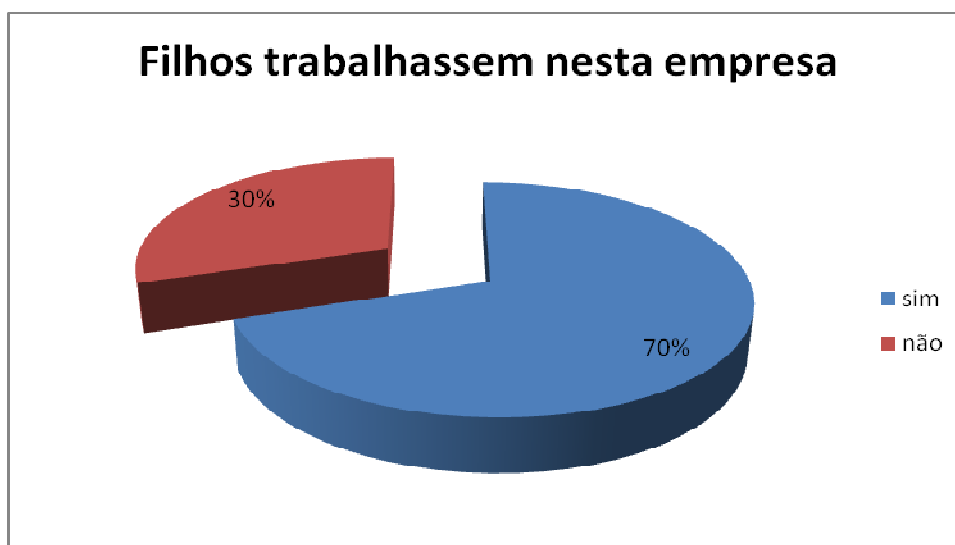


GRÁFICO 7: Filhos trabalhassem na empresa
Fonte: Autor

A quinta pergunta aborda sobre os cursos e treinamentos que os colaboradores fizeram e se eles foram suficientes para o exercício das suas atividades.

De acordo com o GRAF. 8, acima de 60% dos colaboradores responderam que sim, que consideram suficientes os cursos e treinamentos que fizeram para o desenvolvimento e exercício das atividades exercidas no dia a dia de trabalho. Já 40% responderam que acham insuficientes os cursos e treinamentos que realizaram.

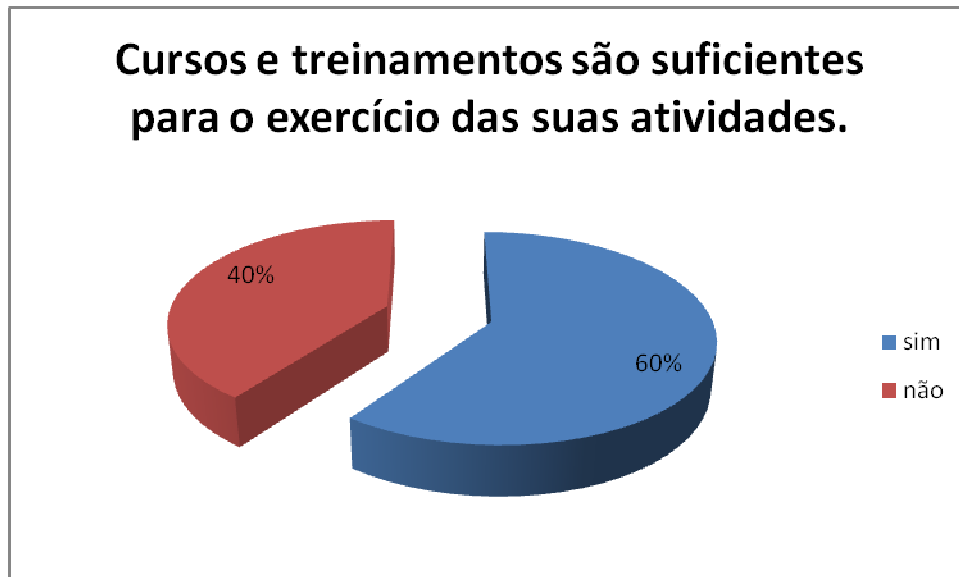


GRÁFICO 8: Cursos e Treinamentos

Fonte: Autor

A sexta questão perguntou se estão satisfeitos (a) com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estão vinculados. Pelo GRAF. 9 fica evidente que a maioria dos colaboradores está satisfeita com a hierarquia da empresa representada por 80% dos respondentes. O estilo de hierarquia é um aspecto da organização que tem grande influência na motivação dos colaboradores e, conseqüentemente, no clima organizacional.

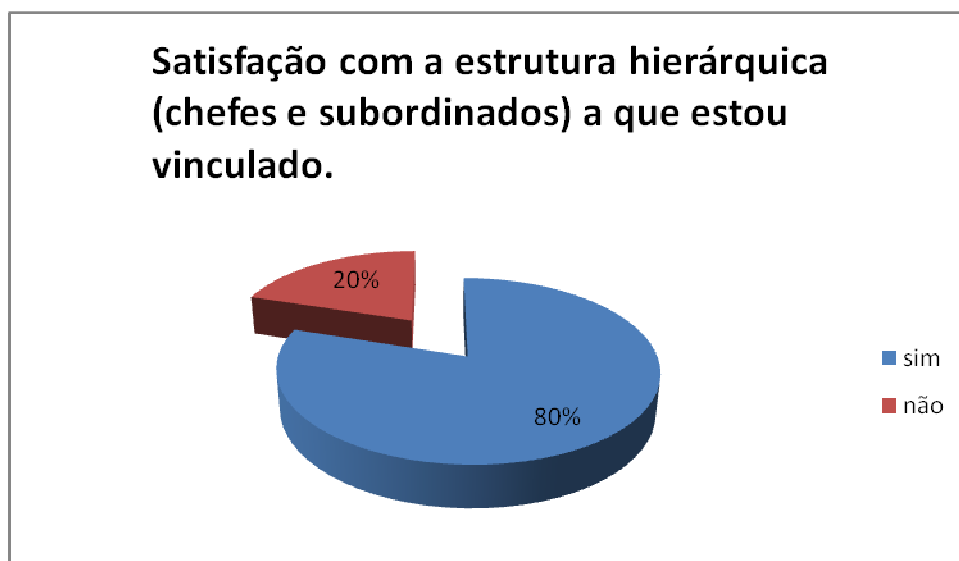


GRÁFICO 9: Gráfico 8 – Hierarquia empresa

Fonte: Autor

A pergunta 7 quis saber se os colaboradores consideram que o seu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa.?

Conforme o GRAF. 9 70% dos colaboradores percebem que a empresa reconhece e valoriza o trabalho que realizam. Por outro lado, 30% dos colaboradores responderam que a empresa não valoriza e nem reconhece o trabalho realizado por eles. Quando questionados o Por quê? Preferiram não responder.

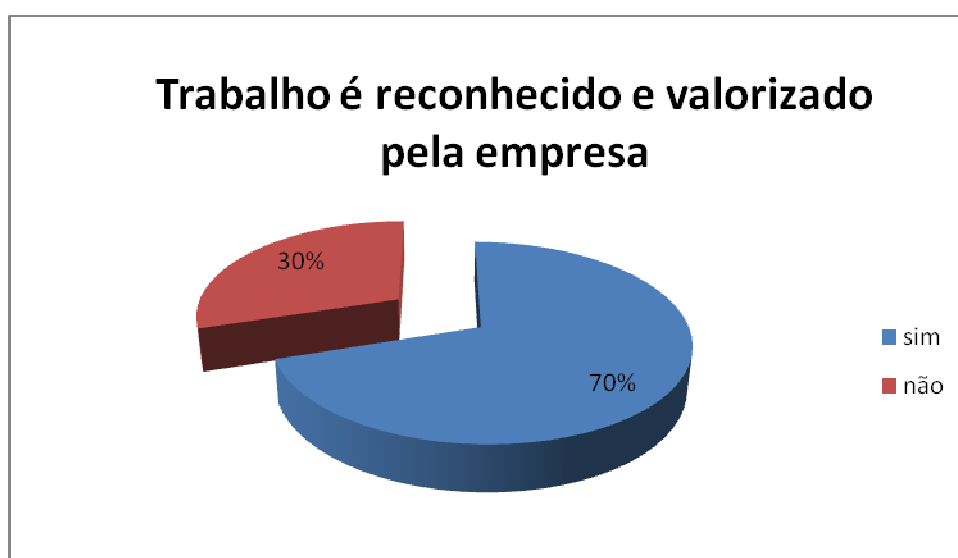


GRÁFICO 10: Trabalho reconhecido e valorizado

Fonte: Autor

Quando perguntado se o ambiente de trabalho favorece a execução das suas atividades na empresa, 80% responderam que consideram que o ambiente favorece sim a execução das atividades na empresa, sendo o local de fácil acesso e com disponibilidade para o desenvolvimento das tarefas diárias. Outros 20% responderam que não consideram, conforme o GRAF. 11.

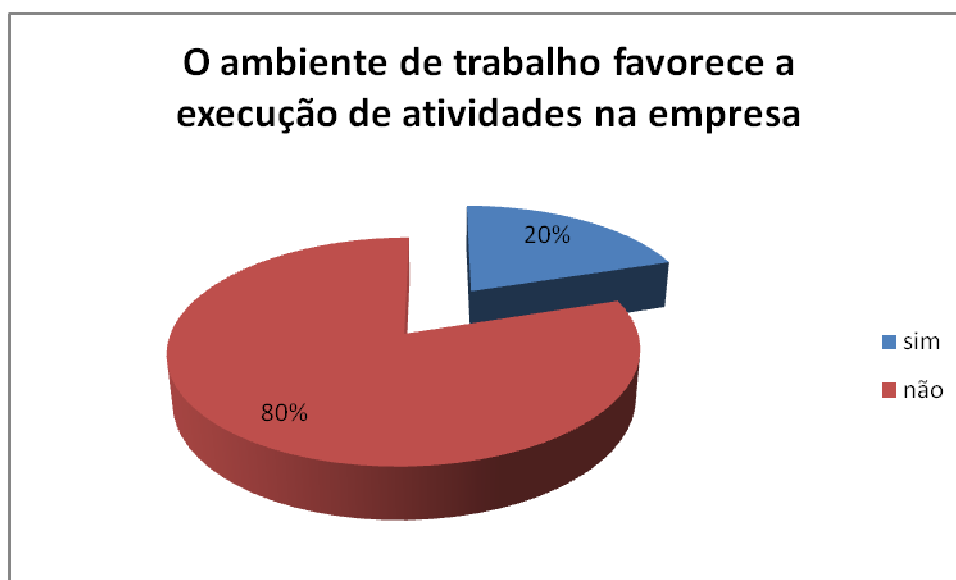


GRÁFICO 11: Trabalho favorece a execução.
Fonte: Autor

A questão 9 perguntou sobre o relacionamento dos colaboradores e seus colegas de trabalho e quis saber se o mesmo favorece a execução das suas atividades na empresa. Pelo GRAF. 12, 100% dos respondentes disseram que sim, o relacionamento com colegas de trabalho favorece a execução das atividades na empresa. Isso demonstra que a empresa oferece um ambiente amigável de comunicação entre seus colaboradores.

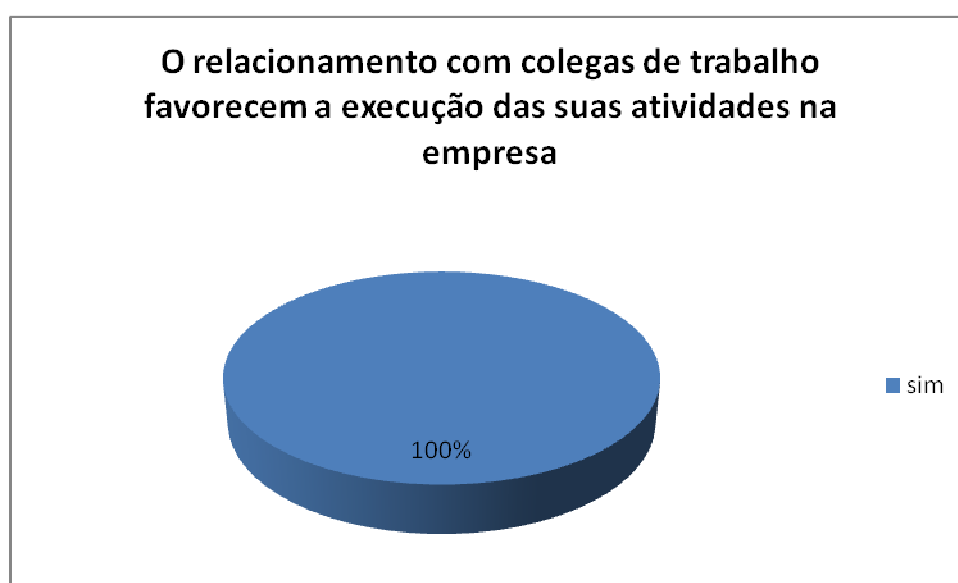


GRÁFICO 12: Gráfico 11 – Relacionamento com colegas
Fonte: Autor

A pergunta 10 questionou sobre a Cultura Organizacional - tradições, práticas e costumes - da empresa e perguntou se ela favorece a execução das suas atividades no trabalho. A cultura organizacional é formada por seus valores éticos e morais, princípios, crenças, políticas internas e externas, sistemas, e clima organizacional. De acordo com o GRAF. 13, 70% dos colaboradores responderam que a cultura organizacional da empresa favorece sim a execução das atividades realizadas na empresa, mas 30% reponderam que não.

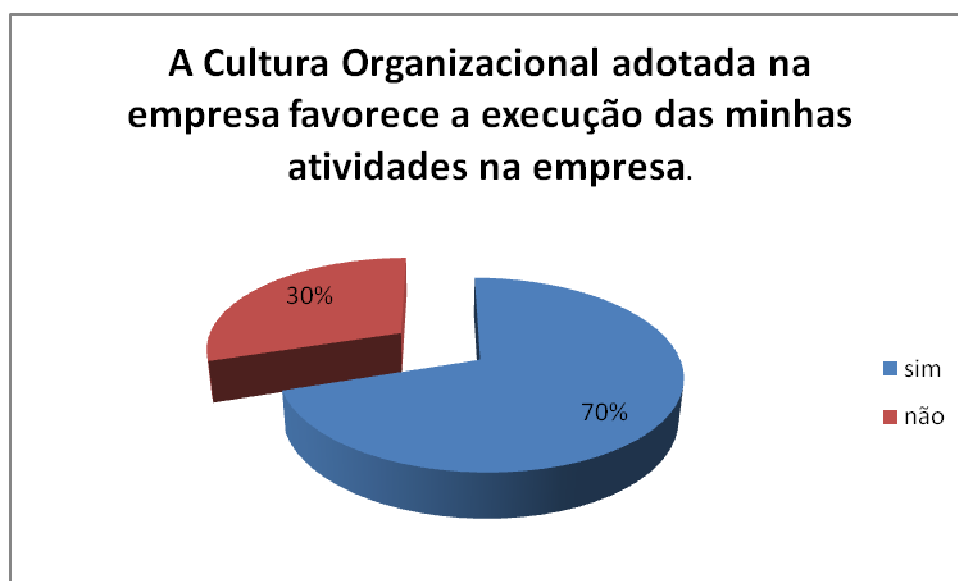


GRÁFICO 13: Cultura Organizacional
Fonte: Autor

5. CONCLUSÃO

Com a intenção de entender a importância do clima organizacional para as organizações, este trabalho buscou a resposta para o seguinte questionamento:

Como o clima organizacional das empresas interfere no comportamento de seus colaboradores? Essa questão pode ser respondida por meio de pesquisas bibliográficas realizadas pelo autor, juntamente com a realização de um estudo de caso em um Cartório de 2º Ofício de Juína – MT.

Quanto ao objetivo geral do trabalho se propôs a conhecer o clima organizacional da empresa de acordo com o comportamento e manifestação de seus colaboradores em relação a vários fatores investigados. Colaborador motivado realiza suas atividades com maior eficiência e eficácia, além de conseqüentemente contribuir positivamente com o clima organizacional da empresa.

O clima organizacional não é algo simples de ser avaliado, desenvolvimento e adaptado a todos que fazem parte do meio no qual ele está inserido, porque ele se apresenta difuso, nebuloso e sem contornos bem definidos, dificilmente se mostrando claro aos olhos dos administradores que procuram avaliá-lo e entendê-lo.

Os diversos autores pesquisados têm opiniões diversas como demonstram as citações acima, cada um define o clima organizacional de uma forma diferenciada, mas por meio das mesmas podemos confirmar que o clima organizacional modifica de alguma maneira o comportamento dos colaboradores, mudando o nível de motivação, de produtividade do trabalho e podendo até gerar insatisfação dos indivíduos. É a partir das análises de seu clima que a organização consegue melhorar as relações interpessoais entre os membros das equipes de trabalhos.

Quando a empresa busca melhorar o clima a partir das reivindicações dos próprios colaboradores, faz com que eles se sintam realmente integrante da organização. É fundamental que as empresas mantenham um ambiente positivo e condições favoráveis para estimular o comprometimento de seus colaboradores, para isso ela tem que reconhecer as manifestações e os tipos de climas existentes.

O primeiro objetivo especifica de verificar quais são os fatores que influenciam o clima organizacional, na perspectiva de vários autores; pode-se concluir através dos estudos realizados que são inúmeras as variáveis que podem influenciar no clima organizacional de uma empresa, entre elas, as condições econômicas, a estrutura, a cultura organizacional, o estilo de liderança, e principalmente suas políticas de gestões de recursos humanos.

Já o segundo objetivo de identificar o perfil dos colaboradores da empresa pesquisada; foi respondido por meio da pesquisa realizada onde se verificou que o clima organizacional é de certa forma, o reflexo da cultura da organização, ou melhor, o reflexo dos efeitos dessa cultura, na organização como um todo. Portanto, o clima organizacional influencia e é influenciado pelos comportamentos dos indivíduos na organização, o seu desempenho, motivação e satisfação no trabalho.

O terceiro objetivo especifica de levantar a percepção dos colaboradores em relação ao ambiente organizacional em termos de: cultura, hierarquia, reconhecimento, relacionamento e outros; para o alcance deste objetivo realizou-se a pesquisa em livros, jornais, revistas e internet, juntamente com a realização de um estudo de caso com a aplicação de um questionário onde pode-se concluir que há vários fatores que podem favorecer o surgimento da motivação, porém, é fato que o que é capaz de motivar um pode não motivar outro, as pessoas tem necessidades diferentes. No estudo de caso pode se confirmar que a maioria dos colaboradores sente orgulho de trabalhar na empresa, pois 80% responderam que sim.

E o quarto e ultimo objetivo analisar, de acordo com as respostas dos colaboradores, se o clima organizacional da empresa pesquisada pode ser classificado como bom ou ruim. Por meio da pesquisa realizada pode-se verificar que o clima organizacional da empresa classificasse como bom, pois a maioria sente orgulho de fazer parte da equipe desta empresa, a comunicação é fácil e clara e o relacionamento entre colaboradores é o mais favorável possível. E embora a maioria dos colaboradores demonstre a insatisfação com o plano de carreira que a empresa oferece, representado por 80% das repostas, demonstrando claramente a insatisfação, mas 70% dos colaboradores consideram que estão sim obtendo sucesso na carreira e vida profissional, isso demonstra que estão satisfeitos com o desenvolvimento e suporte que a empresa oferece

A maioria dos colaboradores gostaria que seus filhos trabalhassem na empresa em que trabalham isso demonstra que o processo de sucessão existente na empresa é visto como bom onde pais e filhos trabalham de forma harmoniosa para o crescimento da mesma, considerando suficientes os cursos e treinamentos que fizeram para o desenvolvimento e exercício das atividades exercidas no dia a dia de trabalho.

Verificasse que a maioria dos colaboradores está satisfeitos com a hierarquia da empresa representada por 80% dos respondentes; 70% dos colaboradores percebem que a empresa reconhece e valoriza sim o trabalho que realiza.

Os colaboradores consideram que o ambiente favorece sim a execução das atividades na empresa, sendo o local de fácil acesso e com disponibilidade para o desenvolvimento das tarefas diárias.

Um dado muito importante com 100% dos respondentes disse sim para o bom relacionamento com colegas de trabalho favorece a execução das atividades na empresa. Isso demonstra que a empresa oferece um ambiente amigável de comunicação entre seus colaboradores.

A cultura organizacional é formada por seus valores éticos e morais, princípios, crenças, políticas internas e externas, sistemas, e clima organizacional. Dessa forma 70% dos colaboradores que responderam que a cultura organizacional da empresa favorece sim a execução das atividades realizadas na empresa

Logo em função de tudo o que consta neste trabalho pode se afirmar que a o clima organizacional é de grande importância no meio organizacional, permitindo aos colaboradores expressarem os seus pensamentos e sentimentos em relação aos colegas e à organização a que pertencem. A pesquisa é a primeira etapa do ciclo da gestão organizacional de grande importância para o bom monitoramento do clima organizacional.

O trabalho desenvolvido pode ser utilizado pela empresa para estabelecer referências mais confiáveis sobre o ambiente de tradições, práticas e costumes da empresa implementando ações nas situações as quais apresentaram a insatisfação de seus colaboradores gerando um espírito participativo, levando a empresa a

atingir excelentes níveis de produtividade juntamente com o comprometimento de cada colaborador.

REFERÊNCIA

BEUREN, Ilse Maria. **Organizadora e colaboradora. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e pratica.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BRUNET, Luc. **EL Clima de Trabajo em lãs Organizaciones.** Definicion diagnostico y consecuencias. México (DF): Trilhas, 2002.

BRUM, A. M. **Endomarketing como Estratégia de Gestão:** encante seu cliente Interno. Porto Alegre: L&PM, 1998.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica.** São Paulo 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução á teoria geral da administração.**-3º.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto, 1936- **Administração de recursos humanos: fundamentos basicos**/Idalberto Chiavenato.-5.ed.-São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVEANTO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital das organização**/Idalberto Chiavenato.-8.ed.-São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução á teoria geral da administração** Rio de janeiro: Elsevier, 2003.

_____. **Introdução á Teoria Geral da Administração.** In: Teoria Comportamental. Rio de Janeiro: campus 1993.

_____. **Gestão de pessoas:** O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de janeiro: Campus, 1999.

_____. **Gerenciamento Pessoas.** São Paulo: Makron books, 252,p, 1994.

_____. **Introdução à teoria geral da administração.** Compacta. Rio de Janeiro: Campus, 2000. (Edição compacta).

_____**O Capital Humano das Organizações**/Idalberto Chiavenato. Editora Atlas São Paulo: Atlas. 2004.

_____**Introdução à teoria da administração**/Idalberto Chiavenato, São Paulo: Makron books, 1993.

_____**Administração Geral Pública**/Idalberto Chiavenato. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

_____**Introdução à Teoria Geral da Administração**. In: Teoria Comportamental. Rio de Janeiro: campus 2000.

CODA, Roberto. **Pesquisa de clima organizacional e gestão estratégica de recursos humanos**. In: BERGAMINI, Cecília W.; CODA, Roberto (Orgs.). Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. São Paulo: Atlas, 1997. Apud PAULINO, Andicléia Tomaz; BEZERRA. Rosângela de Menezes Cortes

Fonte: <http://pt.shvoong.com/business-management/human-resources/1638423-import%C3%A2ncia-se-avaliar-clima-organizacional/#ixzz1v3YJxxpz> data: 15/05/12.

Fonte: <http://www.maurolaruccia.adm.br/trabalhos/motiva.htm> data: 15/05/12.

Fonte: <http://pt.scribd.com/doc/9471914/A-conduta-humana-e-organizacional-fatores-que-influenciam-no-desempenho-organizacional-e-profissional> data: 16/05/12.

Fonte: <http://www.webartigos.com/artigos/conceitos-em-pesquisa-cientifica/10409/> data 17/05/2012.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. In: Revista de Administração de Empresas. São Paulo:

LUIZ, Ricardo. **Gestão de Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Quallitymark, 2003.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica** / Eva Maria Lakatos, Marina de Andrade Marconi. – São Paulo : Atlas, 2004.

MATOS, José Gilvomar. **Análise do ambiente corporativo : do caos organizado o planejamento estratégico da organizações** / José Gilvomar R. Matos, Rosa Maria B. Matos, Josimar Ribeiro de Almeida. Rio de Janeiro : E-papers, 2007.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução a Administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo**. 10. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica**: projetos de pesquisas. TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. 2002.

SILVA, Antonio Ribeiro Da. **Metologia da pesquisa aplicada á contabilidade**: orientações de estudos, projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses. São Paulo: Atlas, 2003.

SEVERINO, Atonio Joaquim, 1941- **Metodologia do trabalho científico** / Antonio Joaquim Severino. – 22. Ed. Rev. E ampl. De acordo com a ABNT – São Paulo : Cortez, 2002.

TACHIZAWA, Takesh; FERREIRA, Victor Claudio P.; FORTUNA, Antonio Alfredo Mello **Gestão com Pessoas. Uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2006.

APÊNDICE1: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA



AJES FACULDADE DO VALE CIENCIAS CONTABEIS E ADMINISTRAÇÃO DO VALE DO JURUENA CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

O presente questionário tem como objetivo analisar o clima organizacional de uma empresa Juinense. O resultado deste estudo será usado como base para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) a ser apresentado pelo acadêmico Edson Reis Silva, orientado pela Professora Me. Terezinha Márcia de Carvalho Lino. O questionário foi aplicado aos colaboradores da empresa e todos os dados recolhidos serão utilizados unicamente para o fim acima mencionado. Por isso, conto com a sua colaboração e desde já, agradeço.

PRIMEIRA PARTE: IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

1. Em qual setor você trabalha?

- ☐ Registro civil
- ☐ Protesto
- ☐ Pessoa Jurídico

2. Você se encontra em qual faixa etária?

- ☐ Entre 20 e 30
- ☐ Entre 30 e 40
- ☐ Entre 40 e 60

3. Qual é o seu estado civil?

- ☐ Solteiro (a)
- ☐ Casado (a)
- ☐ Outros

SEGUNDA PARTE: LEVANTAMENTOS DE COMO OS COLABORADORES SE SENTEM EM RELAÇÃO À EMPRESA

1. Você sente orgulho em trabalhar nesta empresa?

☐ sim ☐ não ☐ mais ou menos

Por quê?

2. A empresa oferece um bom plano de carreira?

() sim () não () mais ou menos

3. Considera que está obtendo sucesso em sua carreira e na sua vida profissional?

() sim () não () mais ou menos

4. Gostaria que seus filhos trabalhassem nesta empresa?

() sim () não () mais ou menos

5. Os cursos e treinamentos que você fez são suficientes para o exercício das suas atividades?

() sim () não () mais ou menos

6. Você está satisfeito (a) com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que está vinculado?

() sim () não () mais ou menos

7. Considera que o seu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa.?

() sim () não () mais ou menos

Por quê?

8. O ambiente de trabalho favorece a execução das suas atividades na empresa?

() sim () não () mais ou menos

9. O relacionamento com seus colegas de trabalho favorecem a execução das suas atividades na empresa?

() sim () não () mais ou menos

10.A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes) adotados na empresa favorece a execução das suas atividades no trabalho?

() sim () não () mais ou menos