

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E
COACHING

DÉBORA GOMES BUENO
PRISCILA NERY
VÂNIA MARIA LOPES SOUSA

CLIMA ORGANIZACIONAL E SUAS DIMENSÕES EM UMA COMPOSIÇÃO
EMPRESARIAL DE ANÁPOLIS-GOIÁS

ANÁPOLIS - GO
2017

DÉBORA GOMES BUENO
PRISCILA NERY
VÂNIA MARIA LOPES SOUSA

CLIMA ORGANIZACIONAL E SUAS DIMENSÕES EM UMA COMPOSIÇÃO
EMPRESARIAL DE ANÁPOLIS-GOIÁS

Trabalho de Conclusão e Curso apresentado à coordenação da Faculdade Católica de Anápolis-GO, para o curso de pós-graduação em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e *Coaching*, sob a orientação do Prof. Me. Wilian Cândido.

ANÁPOLIS - GO
2017

FOLHA DE APROVAÇÃO

DEBORA GOMES BUENO
PRISCILA NERY
VANIA MARIA LOPES SOUSA

CLIMA ORGANIZACIONAL E SUAS DIMENSÕES EM UMA COMPOSIÇÃO EMPRESARIAL DE ANÁPOLIS-GOIÁS

Trabalho de Conclusão e Curso apresentado à coordenação da Faculdade Católica de Anápolis-GO, para o curso de pós-graduação em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching, sob a orientação do Prof. Me. Wilian Cândido.

Anápolis-GO, ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Wilian Candido

ORIENTADOR

Prof^o Esp. Wallace Nascimento Portilho de Faria

CONVIDADO

Prof^a Esp. Aracelly Rodrigues Lourdes Rangel

CONVIDADA

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, que nos concebeu o dom da vida para estarmos hoje realizando esse curso, nos dando a benção em poder prosseguir e aperfeiçoar cada vez nos estudos.

Ao professor orientador Wilian Cândido, pelo apoio que nos deu em todo o período de orientação.

Aos professores que nos transmitiram seus conhecimentos em todos os módulos para que pudéssemos nos tornar excelentes profissionais.

Aos amigos e colegas de sala de aula, que sempre nos dispensaram muita cumplicidade e amizade.

A nossas famílias que são nossa base forte em todos os momentos.

Eu gosto do impossível, porque lá a concorrência é menor.

Walt Disney

RESUMO

O clima organizacional demonstra o sentimento que os colaboradores têm em relação à organização. Conhecer o clima organizacional da empresa é uma ferramenta valiosíssima no auxílio a gestores e administradores. Desta forma, o presente trabalho de conclusão de curso objetivou coletar dados teóricos, através de livros, revistas e artigos e também através de uma pesquisa aplicada dentro da organização empresarial. Além disso, adotou-se também a pesquisa de campo, e para a coleta de informações escolheu-se uma empresa de Anápolis no ramo cartorário, onde 10 pessoas que colaboradores puderam participar, demonstrando suas opiniões em relação ao seu nível emocional. Serão identificados na pesquisa de campo fatores relevantes no relacionamento entre colaboradores e gestores, analisando a satisfação do colaborador e também no seu grau de motivação. Fatores esses que interferem diretamente na produtividade dos mesmos e conseqüentemente na lucratividade e sucesso da organização. Os dados foram calculados e em seguida expostos em forma de gráfico e posteriormente comentados. Os resultados mostraram que o clima organizacional faz toda a diferença no ambiente de trabalho e que são necessários pequenos ajustes para que o cartório em questão obtenha melhor produtividade de seus colaboradores, sendo apresentado os conceitos de clima organizacional, a análise do padrão de qualidade de vida dos funcionários e o nível de motivação.

Palavras-chave: Clima Organizacional. Colaboradores. Motivação.

ABSTRACT

The organizational climate demonstrates the employees' feelings about the organization. Knowing the organizational climate of the company is a valuable tool in assisting managers and administrators. In this way, the present work of course completion aimed to collect theoretical data, through books, journals and articles and also through an applied research within the business organization. In addition, the field research was also adopted, and an information company was selected for the collection of information in Anápolis, where 10 employees were able to participate, demonstrating their opinions regarding their emotional level. Relevant factors in the relationship between employees and managers will be identified in the field research, analyzing employee satisfaction and also their degree of motivation. These factors directly interfere in their productivity and consequently in the profitability and success of the organization. The data were calculated and then exposed in graphic form and later commented. The results showed that the organizational climate makes all the difference in the work environment and that small adjustments are necessary so that the notary office in question obtains better productivity of its employees, being presented the concepts of organizational climate, the analysis of the standard of quality of life Of employees and the level of motivation.

Keywords: Organizational Climate. Contributors. Motivation.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Condições adequadas à realização do trabalho	24
Gráfico 02: A segurança no ambiente de trabalho	25
Gráfico 03: O reconhecimento dos talentos.....	26
Gráfico 04: Compatibilidade da Remuneração com a função exercida	27
Gráfico 05: Satisfação com o salário	28
Gráfico 06: Benefício Oferecido	29
Gráfico 07: Motivação.....	30
Gráfico 08: Estresse no ambiente de trabalho	31
Gráfico 09: Relacionamento Interno	32
Gráfico 10: Planos de Treinamento e Desenvolvimento Pessoal	33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL: CONCEITOS E DEFINIÇÕES	11
2.2 A INFLUÊNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES	13
2.1.1 Impactos no Espaço interno da Empresa	14
2.3 PRINCIPAIS FATORES QUE INFLUENCIAM O CLIMA DE UMA ORGANIZAÇÃO.....	16
2.3.1 A Necessidade da Motivação do Colaborador na Organização	16
2.3.2 Reconhecimento Profissional	18
2.3.3 Segurança e Saúde no Trabalho	19
2.3.4 O Estresse Do Colaborador No Ambiente De Trabalho	19
2.3.5 Satisfação do Colaborador	21
2.3.6 Treinamento e Desenvolvimento	21
3 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS DA PESQUISA DE CAMPO	23
3.1 Análise do Clima Organizacional de um cartório na cidade de Anápolis	23
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	36

1 INTRODUÇÃO

As exigências para o mercado de trabalho estão crescendo cada vez mais, em especial com o advento da globalização, o qual deixou o mundo mais dinâmico. Assim, as organizações buscam novas técnicas a serem aplicadas a fim de que sobrevivam nesse mercado tão competitivo, como o atual. Com a globalização pode-se afirmar que as organizações se tornaram cada vez mais instáveis, abalando sua estrutura tanto na forma de interagir com as pessoas, quanto no ambiente, no qual estão inseridos. Surge então a oportunidade do estudo do tema proposto no cenário de gestão local, visando buscar as percepções dos colaboradores em relação ao nível de qualidade de vida no trabalho, tendo como ponto principal, saber se a qualidade de vida está suprimindo suas expectativas como colaboradores.

O problema abordado nesse trabalho é: Qual a percepção dos colaboradores em relação ao nível de qualidade de vida no trabalho, se supre suas expectativas? Pois, em um ambiente de trabalho pode ocorrer inúmeras variações em relação ao Clima Organizacional, sendo por este motivo a grande preocupação em realizar esta busca, e assim ajudar os gestores a executar suas atividades com uma eficácia maior. Após os resultados, os gestores saberão o que deverá ser feito e buscarão melhorias nas questões que não estiverem coerentes.

Os objetivos da presente pesquisa foram identificar os pontos positivos e negativos que afetam as organizações, e apresentar alternativas para solucionar as disfunções organizacionais traçando diretrizes estratégicas e operacionais, assim sendo traçando alguns objetivos mais específicos, sendo eles: Identificar as disfunções organizacionais e apresentar alternativas de soluções; Verificar as condições oferecidas pela empresa para estimular a qualidade de vida do colaborador; Pontuar o grau de cooperação e motivação dos colaboradores da organização; Analisar o nível de satisfação dos colaboradores em relação à organização.

Portanto, a razão desta pesquisa se justifica pela oportunidade de estudo sobre o tema proposto no cenário de um cartório. Como não houve nenhum outro trabalho encontrado nesse mesmo ambiente, despertou-nos o interesse em aprofundar os estudos nessa área e poder mostrar para os gestores que quem ganha com a satisfação do colaborador não é apenas ele, e sim a empresa, pois alavanca gradativamente os seus resultados e seus funcionários trabalham com mais garra e determinação.

O ambiente de trabalho tem um papel muito importante na vida das pessoas, ele influencia não só no crescimento profissional, mas também na qualidade de vida e na inclusão

social das pessoas. As atuais organizações estão em busca de identificar as disfunções organizacionais e apresentar alternativas de soluções, assim traçou-se na presente pesquisa alguns objetivos para realizar uma análise melhor dos resultados que serão obtidos.

A metodologia utilizada durante o trabalho será bibliográfica e pesquisa de campo. A pesquisa de campo foi desenvolvida dentro de um cartório na cidade de Anápolis-GO, confrontando os dados coletados com a base teórica, expondo alternativas para solucionar os resultados negativos encontrados no decorrer da pesquisa

Para fins de coerência e organização, este trabalho foi elaborado em três capítulos no qual terá o primeiro trazendo um pouco sobre o conceito e as definições do Clima Organizacional, sabendo que o clima é definido pela cultura organizacional, sendo que a cultura é a causa, e o clima é a consequência, a cultura nasce com a organização independente de seu tamanho, formada pela crença, valores, costumes, e tradições, a cultura deixa claro qual a identidade de uma organização.

O segundo capítulo vem mostrar qual a influência que ele tem na qualidade de vida das pessoas dentro de uma empresa. Quando se fala em qualidade é importante relatar que depende também da satisfação com o trabalho desenvolvido. Assim, o mais importante nesse aspecto será o clima que os órgãos proporcionam aos seus empregados, tendo como base que um ambiente de trabalho com um clima organizacional adequado traz tranquilidade e conforto aos seus funcionários, permitindo que os mesmos desenvolvam suas atividades relevantes com maior produtividade e eficácia desde o nível estratégico até o operacional.

O terceiro capítulo apresenta os principais fatores que influenciam o clima de uma organização, visando mostrar qual é a necessidade de motivar um colaborador. Vários fatores alteram o clima organizacional de uma instituição, tais como: satisfação, grau de motivação, ambiente agradável, boas condições de trabalho, nível de estresse e outros

Conforme levantamento prévio constatou-se que existe uma carência de pesquisas de clima organizacional em cartórios. Sendo assim, optou-se em compreender o clima organizacional em um cartório na cidade de Anápolis. Enfim, pode-se se dizer que o tema surgiu pela necessidade em se realizar uma pesquisa em empresa deste ramo, por não existir, ou existirem poucas pesquisas realizadas anteriormente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL: CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Um bom clima organizacional é de fundamental importância em qualquer organização para o bem-estar dos colaboradores, e conseqüentemente para o crescimento e desenvolvimento da instituição. Se o ambiente é bom, os colaboradores trabalham com mais força de vontade, suas atividades são atingidas com uma maior qualidade, e assim o crescimento da empresa aumenta. A fim de entender melhor sobre o assunto, segue um comparativo da visão de alguns autores.

O Clima Organizacional manifestado por meio da percepção do ambiente interno existente entre os membros da organização influencia o nível de motivação entre esses membros. Por esse motivo, podemos afirmar que há uma relação linear nos efeitos do Clima Organizacional, pois havendo um clima favorável, os membros internos, a organização e até os cidadãos que recebem os serviços prestados são beneficiados. Igualmente, quando o clima é desfavorável, todos perdem, devido a essa característica (OLIVEIRA; MEDEIROS 2011, p. 127).

Conforme citação acima é através do clima organizacional que se pode verificar como está o desenvolvimento da empresa, por isso a importância da pesquisa de campo para análise do nível de satisfação dos colaboradores. Através dela pode-se obter pontos de satisfação, e os pontos que eles gostariam de obter melhorias. Atualmente as empresas buscam não somente atrair, mas também reter os profissionais.

Toda organização possui Clima Organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e traduz em relações de satisfação, de animação, interesse, colaboração etc. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima organizacional tende a abaixar-se, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia insatisfação etc., podendo, em casos extremos, chegar a estados de agressividade, tumulto, inconformidade etc., típicos de situações em que os membros se defrontam abertamente com a organização (como nos casos de greves, piquetes etc.) (CHIAVENATO 2003, p. 106).

Observa-se que o clima organizacional é fator decisivo nas atitudes dos colaboradores. É fundamental manter o grau de satisfação elevado para que conseqüentemente aumente também a produtividade da empresa, analisando todos os pontos-chaves conforme a citação acima, tendo como base a satisfação, a motivação e diversos outros fatores que influenciam no desenvolvimento do colaborador.

O clima pode ser bom ou ruim. Ele é bom quando predominam as atitudes positivas que dão ao ambiente de trabalho uma tônica favorável. Diz-se que o clima é bom quando há alegria, confiança entusiasmo, engajamento, participação, dedicação, satisfação, motivação, comprometimento na maior parte dos funcionários. O clima é prejudicado ou ruim quando algumas variáveis organizacionais afetam de forma negativa e duradoura o ânimo da maioria dos funcionários, gerando evidência de tensões, discórdias, desuniões, rivalidades, animosidades, conflitos, desinteresses pelo cumprimento das tarefas, resistência manifesta ou passiva às ordens, ruído nas comunicações, competições exacerbadas etc. A intensidade com que essas situações se manifestam é que caracteriza o clima como prejudicado ou ruim. Porém ambos são desfavoráveis aos objetivos das organizações e das pessoas que nelas trabalham (LUZ 2003, p. 31).

O clima organizacional pode ser verificado após uma observação do ambiente, levando em consideração a interação entre as pessoas, a forma de realização das atividades e os comportamentos. Sem as pessoas é impossível construir uma organização de sucesso, são elas que fazem a organização existir e funcionar, por isso a importância de manter um clima bom, pois influencia na participação ativa dos colaboradores. Fleury & Sampaio (2002) conceituam Clima Organizacional como:

O tempo para definir o conjunto de satisfações e insatisfações dos membros de uma organização em determinado período, geralmente identificado através de pesquisas calcadas em percepção e opinião. É mais volátil e menos estrutural que a cultura organizacional (FLEURY; SAMPAIO 2002, p.293).

Como pode-se perceber, é impossível fazer uma análise do clima organizacional sem a participação ativa dos integrantes de uma empresa, sendo que são peças importantes. Vale lembrar que o estado de espírito de uma pessoa pode influenciar no resultado da equipe, e sendo assim, acredita-se que é de suma importância respeitar a individualidade, e tratar particularmente cada um, respeitando seus limites, dando ênfase nos pontos positivos e auxiliando e apoiando nos pontos a serem melhorados.

2.2 A INFLUÊNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES

O ser humano dedica a maior parte do seu dia no ambiente de trabalho, por isso a importância de buscar um ambiente agradável e com qualidade. Por este e outros motivos é realizado análise de diversos autores, buscando visar os aspectos necessários para verificar, diagnosticar e assim aplicar as ferramentas adequadas para a melhoria desse ambiente. Serão apresentados alguns pontos essenciais para o gestor definir os indicadores que podem ser utilizados para medir a satisfação dos integrantes da sua equipe. Contudo, pode ser verificado

que os colaboradores não estão satisfeitos por não terem um envolvimento com os demais colegas de trabalho, e não realizarem suas atividades com satisfação.

Alcançar a qualidade de vida é uma das grandes ambições do homem, e sendo que grande parte da vida das pessoas é dedicada ao trabalho, é natural que almejem maior satisfação em seu trabalho.

A construção de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial e posicionamento. Biopsicossocial representa o fator diferencial para realização de diagnósticos, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (LIMONGI-FRANÇA, 2002, p.80).

Ao que tudo indica, a citação de Limongi-França (2002), traz a percepção que a grande maioria dos colaboradores tem a preocupação em construir uma vida em seu local de trabalho, tendo esse enfoque e um posicionamento em busca de atingir essas realizações para que tenha como uma das suas necessidades fisiológicas atendidas. Porém nem sempre as empresas têm essa preocupação com o colaborador em saber a necessidade que ele tem de seguir carreira dentro desta organização sem ceder espaço para realização de atividades mais complexas.

Conte (2003), corrobora que a qualidade de vida do trabalho é importante pois o indivíduo passa mais de 8 horas por dia no trabalho, durante pelo menos 35 anos de vida. Desta forma, entende-se que o tempo que se dedica ao trabalho ocupa grande parte da vida então é fundamental que esse momento seja proveitoso, saudável e de qualidade. Quanto maior a satisfação do colaborador, maior será a sua qualidade de vida no trabalho, porém, muitos fatores podem influenciar no seu bem-estar tais como fatores psicológicos, culturais, problemas de saúde e outros.

É imprescindível que, diante dos argumentos expostos, todos se conscientizem de que as organizações se preocupem com o bem-estar dos clientes internos, pois qualquer deficiência neste quesito pode provocar sérias dificuldades para a instituição, já que o nível de doenças aumenta, por essas pessoas passarem a maior parte do seu dia realizando determinadas atividades dentro desse ambiente, é substancial que o tempo seja de total proveito, mas com um nível de qualidade.

2.2.1 Impactos no Espaço Interno da Empresa

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta valiosíssima, voltada para a análise do ambiente interno da organização. Através dela é possível identificar possíveis vulnerabilidades na forma de gestão e diagnosticar a satisfação, compromisso, produtividade e motivação dos colaboradores, assim como monitorar os seus sentimentos em relação a empresa e ao seu trabalho.

[...] o clima é formado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afeta de maneira positiva ou negativa sua satisfação para o trabalho. Sentimentos negativos exercem impacto negativo sobre o desempenho. Um programa de demissão em massa, por exemplo, gera um clima em que predominam sentimentos como, tensão, medo, ansiedade e tristeza (MAXIMIANO 2000, p. 260).

Através da análise, pode-se traçar um plano de ação visando minimizar os pontos detectados como falhos no ambiente organizacional, e assim buscar meios de intervir positivamente nas atividades que se for necessária para desenvolver a satisfação dos colaboradores.

Quando se consegue criar um clima organizacional que propicie a satisfação das necessidades de seus participantes e que canalize seus comportamentos motivados para a realização dos objetivos da organização, simultaneamente, tem-se um clima propício ao aumento da eficácia da mesma (KANAANE, 1994, p.32).

O estudo do clima organizacional é importante porque facilita o entendimento de como a organização e sua administração influenciam a motivação e o desempenho das pessoas, e assim procuram buscar soluções para efetuar correções adequadas quando houver necessidade.

Chiavenato (1999) lembra que as organizações jamais existiriam se não fossem as pessoas que ali trabalham, elas são a peça chave para que a empresa produza, alavanque seus lucros, que haja uma expansão dos seus produtos e serviços, com isso observam a necessidade de os colaboradores estarem cada vez mais motivados, e mantendo sempre um clima organizacional em harmonia.

As organizações jamais existiriam sem as pessoas que lhes dão vida dinâmica, impulso, criatividade e racionalidade. Na realidade, cada uma das partes depende da outra. É uma relação de mútua dependência na qual existem trocas constantes de benefícios (CHIAVENATO, 1999, p. 276).

As organizações utilizam-se de pesquisas para saber a opinião de seus colaboradores em diversos aspectos, sendo necessário após diagnosticado o clima, aplicar as ferramentas necessárias, visando a melhoria do ambiente, pois assim, haverá uma significativa melhora

também na qualidade dos produtos e serviços, motivação e responsabilidade do colaborador e satisfação do cliente. Com base nisso Luz (2003), classifica os principais identificadores do clima organizacional: *Turnover*, absenteísmos, pichações no banheiro, programas de sugestões mal sucedidos, greves, conflitos interpessoais e interdepartamentais, desperdícios de materiais e queixas no serviço médico.

Avaliar o ambiente organizacional é importante tanto para a empresa quanto para o colaborador. Os colaboradores quando não trabalham satisfeitos produzem menos e a quantidade de funcionários com doenças ocupacionais é maior. Começam a desenvolver uma maior agressividade dentro do ambiente de trabalho, fazem greves, entram em conflito com seus colegas e principalmente subordinados, não se preocupam com as perdas de materiais, surgindo então, a preocupação imediata em se realizar correções dentro do ambiente.

A avaliação de desempenho acontece numa relação de troca, de intercâmbio, e se distribui por toda uma equipe de pessoas que abrange desde o próprio avaliado até aqueles que têm poder de decisão dentro da organização empresarial. (BERGAMINI; BERALDO 1988 p.19).

É importante lembrar que o clima dentro da empresa é sentido pelo cliente e pode abalar a sua relação com a instituição, haja vista que o consumidor tem grande importância para este estabelecimento é fundamental que o clima organizacional seja o melhor possível para que o cliente se sinta satisfeito com o atendimento e com a receptividade que obteve por parte dos colaboradores.

2.3 PRINCIPAIS FATORES QUE INFLUENCIAM O CLIMA DE UMA ORGANIZAÇÃO.

Para avaliar o clima organizacional deve-se levar em consideração alguns pontos importantes, que são: a motivação, reconhecimento, segurança, *stress*, satisfação e treinamento e desenvolvimento. Neste capítulo será tratado especificadamente cada tema citado, buscando estabelecer algumas relações entre eles.

2.3.1 A Necessidade Da Motivação Do Colaborador Na Organização

Pode-se entender que a motivação vem do interior de cada indivíduo e ninguém pode dar motivação a outra pessoa e sim dar-lhe condições de se motivar, e que nem sempre está motivação está relacionado a dinheiro, um ambiente agradável pode ser totalmente motivador para alguns funcionários. A motivação é um fator essencial para que o colaborador tenha

melhor desempenho e comprometimento com suas atividades laborais. A organização que enfatiza a motivação de seus colaboradores apresenta, maior produtividade e, além disso, propicia também ambientes de trabalho mais agradáveis e melhor qualidade de vida para seus funcionários

Segundo (MASLOW 1943 *apud* MAXIMIANO, 2013, p. 203) as necessidades são assim delimitadas, tendo como base o que o indivíduo busca para satisfazer suas necessidades sendo elas:

- Necessidades fisiológicas: incluem a fome, o sono, a sede, o sexo e outras necessidades corporais básicas da sobrevivência biológica;
- Necessidades de segurança: incluem a proteção e segurança contra ameaça ou perigo físico e buscam assegurar a estabilidade das pessoas;
- Necessidades sociais: incluem afeição, filiação, aceitação social e amizade e envolve a necessidade de amor, de pertencer e de relacionamento humano;
- Necessidades de estima: incluem fatores internos de estima, auto respeito, autonomia, senso de competências e fatores externos, incluindo status, reconhecimento, prestígio, atenção e consideração;
- Necessidades de auto realização: constitui o impulso de ser aquilo que é capaz de ser e de maximizar aptidões e capacidades potenciais. Incluem crescimento pessoal e o alcance da plena potencialidade da pessoa.

Cada necessidade descrita acima, como o autor relaciona, é algo que um indivíduo tem como necessidade no seu dia a dia, assim buscando novas formas e motivações para conseguir suprir cada uma delas. O seu cotidiano no trabalho é uma peça chave para conseguir satisfazer algumas dessas necessidades. Talvez seja por isso, que Robins (2005), afirma que as pessoas são diferentes, que é preciso compreender quais fatores motivam cada um.

Os funcionários possuem necessidades diferentes. Não os trate como se fossem todos iguais. Mais que isso, procure compreender o que é importante para cada um deles. Isso vai permitir que você individualize as metas, os níveis de envolvimento e as recompensas, no sentido de alinhá-los com as necessidades individuais. Além disso, planeie as tarefas conforme as necessidades individuais para que elas maximizem o Potencial de motivação no trabalho. (ROBINS, 2005, p. 178).

De acordo com o autor acima, cada pessoa possui uma necessidade diferente da outra, assim é importante a compreensão e buscar saber como a empresa pode contribuir com esse colaborador para suprir suas necessidades. Esse é um dos grandes motivos pelos quais as

empresas estão se preocupando cada vez mais em saber como está sendo o desenvolvimento do colaborador dentro da organização, pois se as necessidades estiverem sendo realizadas, a empresa terá um colaborador cada vez mais motivado e seu rendimento será cada vez melhor.

Para Kondo (1994) motivar as pessoas é uma das mais maravilhosas políticas e condição fundamental para que a organização possa alcançar sucesso, é preciso criar um ambiente para que as pessoas se sintam motivadas: Motivar os colaboradores é questão de estratégia nas organizações. Com o clima organizacional mais positivo, as pessoas ficam mais felizes, atendem melhor os clientes, e a empresa alcança melhores resultados.

As empresas estão se preocupando cada vez mais com o clima organizacional dentro do seu ambiente, pois com diversos estudos podem analisar o quanto os resultados podem ser positivos. Colaboradores que trabalham motivados tem um maior desempenho em suas atividades, trabalham mais satisfeitas e buscam produzir cada vez mais, pois se sentem reconhecidos.

2.3.2 Reconhecimento Profissional

Para Lacombe (2005), as duas coisas mais importantes de uma organização não são demonstradas em seus balanços financeiros: sua reputação e suas pessoas. Qualquer empresa para realizar suas atividades precisa de um recurso fundamental: o recurso humano. Percebe-se o valor do recurso humano dentro de uma organização.

De acordo com a citação de Lacombe (2005), pode-se observar o quanto o colaborador é fundamental dentro da organização, pois as pessoas influenciam diretamente na reputação da empresa. A empresa que se preocupa com o colaborador, com o bem-estar do mesmo, com a qualidade de vida do seu profissional, tem um ponto positivo ao seu favor, pois seus colaboradores trabalham engajados em busca de atingir os resultados propostos pela organização. Assim a organização observa o quanto seu colaborador deve ser valorizado.

Chiavenato (2006), explica a importância do colaborador para a organização, alcançar as metas estabelecidas por sua direção. Por este e outros motivos as instituições buscam recrutar funcionários com as habilidades e conhecimentos necessários para a realização das atividades que serão designadas com o intuito de obter resultados positivos.

As pessoas constituem o mais valioso dos recursos da organização. O dilema da Administração de RH é tratar as pessoas como pessoas dotadas de (características próprias, de personalidade, motivação, valores pessoais, etc), ou como recursos (dotadas de habilidades, capacidades e conhecimentos) (CHIAVENATO, 2006, p. 54).

Reconhecer o valor de seu colaborador é uma atitude inteligente de todo gestor, pois o colaborador é a peça chave dentro de uma organização, sem seus colaboradores não há como atingir seus resultados propostos. Pesquisas comprovam que o reconhecimento traz felicidade e desejo de realizar ainda melhor as tarefas que lhe são propostas. Esse reconhecimento se dá de várias maneiras: incentivos, salários, benefícios ou mesmo oferecendo qualidade de vida no trabalho e ambientes agradáveis e favoráveis ao crescimento.

2.3.3 Segurança e Saúde no Trabalho

A segurança no trabalho deve ser motivo de preocupação de toda organização. Uma vez seguros e devidamente protegidos, os colaboradores trabalham com mais tranquilidade e conseguem desempenhar atividades com um sentido de maior segurança.

O atendimento a critérios de segurança e de higiene é fundamental para a prevenção de acidentes do trabalho, constituindo-se o seu uso uma obrigação do empregado e o seu fornecimento, um dever do empregador. Nesse sentido, o empresariado deve ser conscientizado de que a prevenção, levando-se em conta todos os fatores e consequências negativas do acidente do trabalho, é antes de tudo um investimento e não, uma despesa (NUNES, 1998, p. 198).

Várias medidas de segurança promovem o bem-estar do colaborador, dentre elas, o uso do EPI (Equipamento de Proteção Individual), boas condições de ergonomia e ambiente adequado. É importante que colaboradores e gestores conheçam as normas que regulamentam a segurança do trabalho para que seja um ambiente produtivo com baixo índice de acidentes de trabalho.

2.3.4 O Estresse do Colaborador no Ambiente de Trabalho

O estresse é atualmente considerado a doença do século. A doença que tem acometido milhares de pessoas que vivem atarefadas e sobrecarregadas em suas atividades cotidianas, podendo causar doenças psicológicas graves. As organizações estão cada vez mais se preocupando com o colaborador afim de evitar esses tipos de doenças psicológicas.

O estresse é qualquer exigência feita a um indivíduo que requeira um comportamento caracterizado por grande esforço, responsabilidade, dedicação. O estresse se origina de fontes básicas: atividade física e mental ou atividade emocional. [...] A reação ao estresse é uma mobilização química condenada de todo o corpo, visando atingir as exigências para enfrentar uma situação de luta ou fuga (BOHLANDER, 2009, p.468).

Como se vê acima, o estresse vem desencadeando inúmeros descontroles emocionais nas pessoas, e assim causa uma diminuição no desenvolvimento das suas atividades. Os profissionais da área de recursos humanos estão cientes de tudo o que o estresse pode causar a um colaborador, isto é onde entra a análise que deve ser realizada periodicamente para saber como está o nível de satisfação e de estresse dos seus colaboradores.

O stress é uma resposta complexa do organismo, que envolve reações físicas, psicológicas, mentais e hormonais frente a qualquer evento que seja interpretado pela pessoa como desafiante. Nosso enfoque é na resposta do organismo a um estímulo mediado pela interpretação que lhe é dado. Esse estímulo, interpretado como desafiador, provoca uma quebra na homeostase do funcionamento interno que, por sua vez, cria uma necessidade de adaptação para preservar o bem-estar e a vida. A necessidade de adaptação exige a emissão de vários comportamentos adaptativos que se constituem na forma como a pessoa lida com o stress, ou seja, suas estratégias, adequadas ou não de enfrentamento (LIPP; MALAGRIS 2001, p. 475).

Dentro de uma organização é fácil se encontrar pessoas com os sintomas do estresse, devido à sobrecarga de responsabilidade a que são submetidas, à pressa que existe em entregas de atividades ao esforço realizado utilizando muito a energia mental ou física por um longo período de tempo, quando ocorre esse tipo de estresse em um colaborador ele começa a ficar irritado com os demais colegas, começa a se desentender com os supervisores, e assim vai surgindo inúmeras outras reações. Percebe-se que a organização deve estar sempre atenta com a ocorrência desses fatos e tomar medidas de precaução em relação aos seus colaboradores.

O estresse era adequado quando o homem da idade da pedra enfrentava uma alcateia de lobos, mas não o é mais quando um trabalhador, nos dias de hoje, tenta se ajustar ao rodízio de turnos, a tarefas fragmentadas, etc. Se este stress for contínuo, frequentemente se torna mal-adaptativo, podendo até mesmo provocar doenças (ROSSI; PERREWÉ; SAUTER, 2005, p.169)

O Colaborador que possui uma jornada de trabalho maior que o permitido, têm grande possibilidades de desencadear um nível de estresse maior, e assim diminui seu rendimento, passa a não se importar com as atividades a serem realizadas, faz o seu trabalho de qualquer maneira, podendo adquirir até mesmo doenças com o decorrer do tempo.

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos

voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (VASCONCELLOS, 2001, p. 80).

A qualidade de vida no trabalho dá ao colaborador maiores condições de exercer bem a sua função, pois um ambiente harmonioso contribui traz a calma e segurança necessária para uma melhor realização das atividades do colaborador, buscando atingir sua satisfação em suas atividades realizadas.

2.3.5 Satisfação do Colaborador

A satisfação é um fator de extrema importância para um bom clima organizacional e está relacionada diretamente ao seu rendimento. Quando um colaborador se sente satisfeito terá um desempenho melhor, e contribuirá cada vez mais positivamente para o crescimento da organização.

Embora administrar o clima seja uma responsabilidade da Administração de Recursos Humanos, no tocante à organização, em cada setor, passa a ser responsabilidade de quem exerce o cargo de gestão, pois conhecer o grau de satisfação, as expectativas e as necessidades da equipe de trabalho constitui um importante papel, um desafio gerencial, essencial para a melhoria do ambiente de trabalho e da qualidade dos serviços prestados (LUZ, 2003, p. 30).

Segundo o autor acima, a responsabilidade do gestor em relação ao nível de satisfação dos seus colaboradores está cada vez maior, vendo que ele é um contato direto com esses funcionários e devem buscar uma forma de motivar sempre seus colaboradores, vendo quais medidas devem ser tomadas, a forma que deve ser analisado, se deve ser aplicado pesquisas para verificar esse nível de satisfação. O gestor tem um papel fundamental nessa etapa de verificação do grau de satisfação.

Spector (2002), afirma que as pessoas podem estar satisfeitas com o seu trabalho de uma forma geral, mas isso não quer dizer que estejam felizes em todos os aspectos. Deve-se avaliar sempre o grau de satisfação do colaborador, buscando aumentar esse sentimento do colaborador.

Em virtude do fato mencionado pelo autor acima, pode-se identificar que o grau de satisfação de um profissional, deve ser avaliado minuciosamente, pois essa pessoa pode estar satisfeita com o seu trabalho, mas não quer dizer que está se sentindo feliz naquele determinado setor, ocasionando um menor rendimento nas suas atividades desenvolvidas diariamente.

2.3.6 Treinamento e Desenvolvimento

O treinamento é um fator primordial para a organização que deseja transmitir novas habilidades e melhorar o desempenho dos colaboradores. Uma vez treinados e preparados para exercerem suas atividades, os mesmos se sentem mais motivados e seguros, superando assim suas próprias expectativas e de seus superiores. O recurso humano é ainda o grande diferencial competitivo para o sucesso.

Gerir talento humano está se tornando indispensável para o sucesso das organizações. Ter pessoas não significa necessariamente ter talentos. E qual a diferença entre pessoas e talentos? Um talento é sempre um tipo especial de pessoa. E nem sempre toda pessoa é um talento. Para ter talento a pessoa precisa ter algum diferencial que a valorize (CHIAVENATO, 2004, p. 52).

Segundo Chiavenato (2004) as pessoas atualmente são consideradas um talento em muitas organizações, pois seus gestores estão cientes do que elas são capazes e de toda sua capacidade de desenvolvimento que podem influenciar positivamente no crescimento da organização. É com isso que a organização entra com a preocupação em apresentar algum diferencial para manter sempre seus colaboradores sempre motivados, com determinação e vontade própria para realizar bem suas atividades designadas.

3 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS DA PESQUISA DE CAMPO

Pesquisar é um exercício difícil, exige planejamento e é necessário que leve o pesquisador a refletir sobre o tema proposto. É preciso também seguir uma metodologia, e sobre isso (BRANCO & VALSINER, 2010).

A pesquisa aplicada no campo de atuação a qual se baseou em autores da área de administração, artigos científicos e artigos virtuais de autores conceituados. Utilizando o método de pesquisa exploratória, para colher com maior precisão os dados, e assim gerar resultados com maior exatidão.

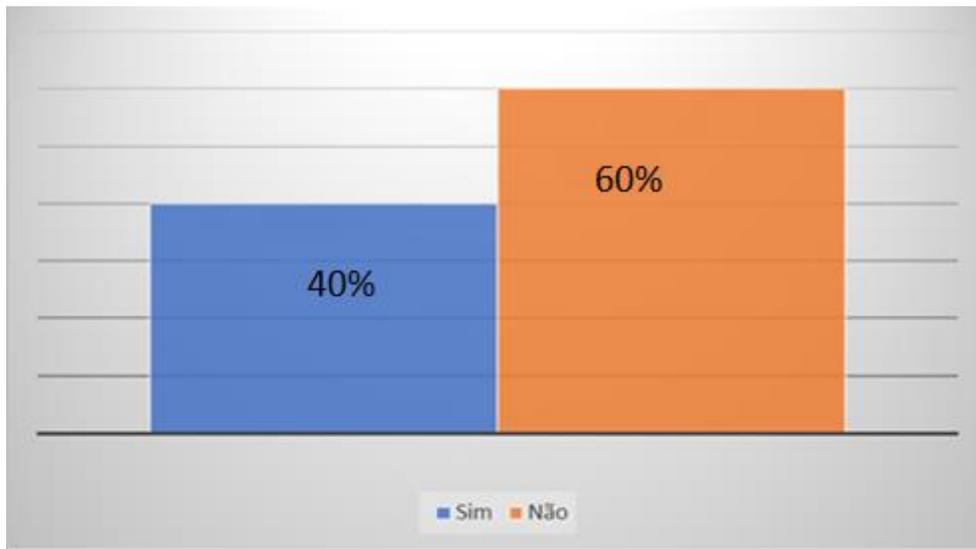
Para a elaboração da pesquisa optou-se pelo uso do questionário fechado, aquele que possui perguntas já elaboradas, e não permite ao entrevistado expor suas ideias, mas que sirvam para basear em como está o nível de satisfação dos empregados dentro do ambiente institucional em que se encontram e trazer resultados benéficos para serem colocados em prática.

Aplicou-se, portanto, um questionário a 10 colaboradores de um cartório em Anápolis, distribuindo-se nos mais variados cargos. As respostas foram analisadas através do *software Microsoft Excel* e depois expostas em forma de gráfico para melhor compreensão.

3.1 ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UM CARTÓRIO NA CIDADE DE ANÁPOLIS

O presente capítulo trata-se da descrição dos dados e discussão dos resultados, coletados a partir do estudo de caso no cartório jurídico em Anápolis/GO, sendo que os resultados foram alcançados através da aplicação de questionários com perguntas fechadas. O primeiro questionamento foi: Há condições adequadas para a realização do trabalho?

Gráfico 01: Condições adequadas à realização do trabalho.



Fonte: Próprios autores, 2017

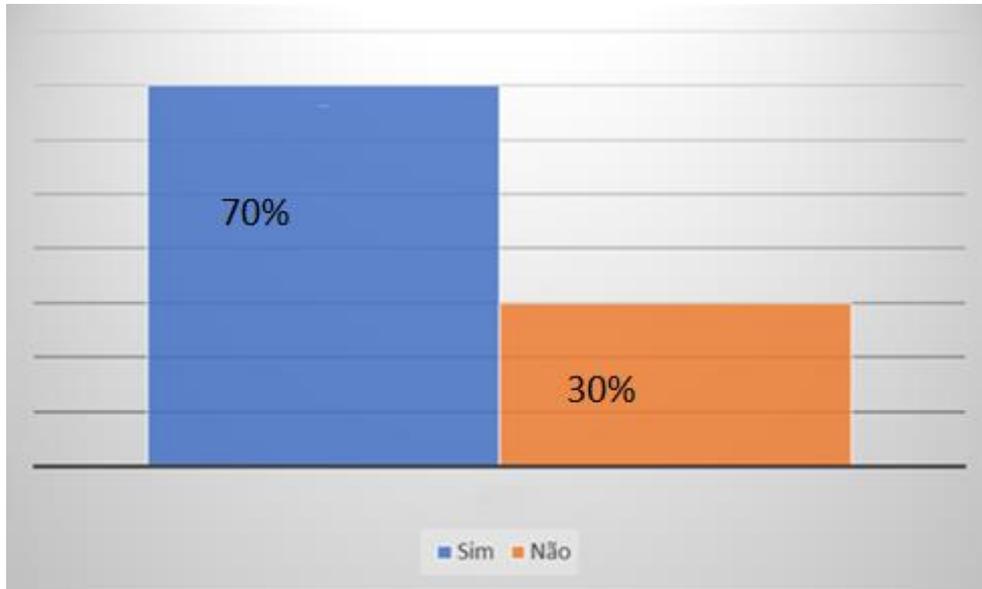
De acordo com a pesquisa 40% dos entrevistados disseram que não há boas condições adequadas à realização do trabalho na organização e 60% dos entrevistados afirmaram que sim, há condições adequadas.

A contribuição do patrão para o bem-estar do operário pode ser variada. Na fábrica, ela desenvolve-se sobre questões de higiene e conforto: ar, luz, limpeza, refeitório. Fora da fábrica, aplica-se à moradia, à alimentação, à instrução e à educação (FAYOL, 1994, p.56).

Compreende-se que condições adequadas promovem o bem-estar e consequentemente um rendimento maior do colaborador, quando está desenvolvendo suas atividades, assim, essas pessoas buscam realizar as atividades com maior garra, determinação, e contribui com o aumento significativo dos resultados.

O segundo questionamento aos entrevistados foi: Há segurança no ambiente de trabalho?

Gráfico 02: A Segurança no ambiente de trabalho.



Fonte: Próprios autores, 2017.

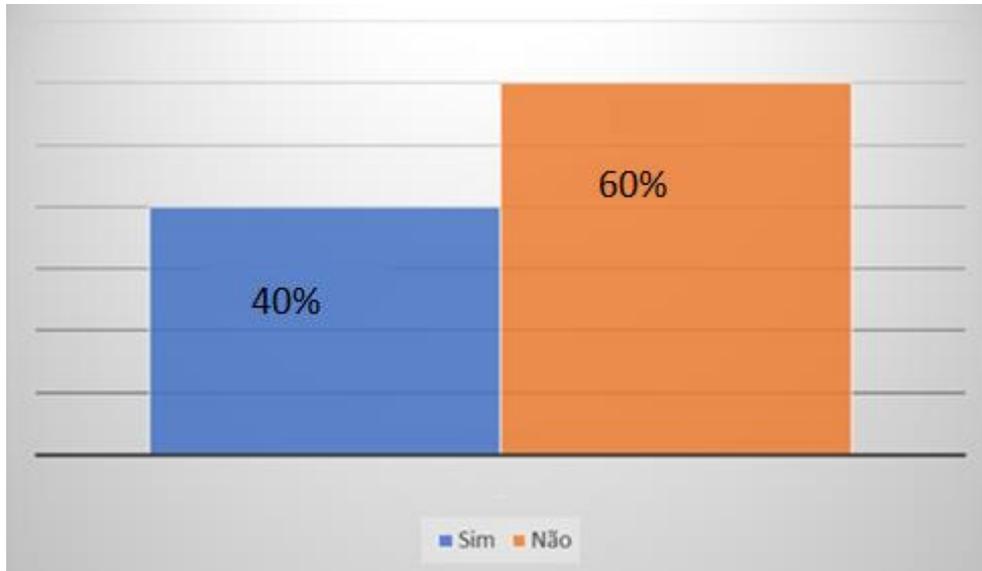
Com isso obtive o resultado de 70% dos entrevistados deram uma afirmação positiva e 30% disseram que não sentem-se em um ambiente seguro. Por não ter uma segurança privada, e o numerário que é recebido diariamente dos atos realizados dentro do cartório, os funcionários ficam apreensivos e com medo de ocorrer algo inesperado. Já os funcionários que sentem segurança, é em relação a não ter grande facilidade de ocorrer acidentes de trabalho dentro do ambiente, trabalham em um local limpo e arejado.

O atendimento a critérios de segurança e de higiene é fundamental para a prevenção de acidentes do trabalho, constituindo-se o seu uso uma obrigação do empregado e o seu fornecimento, um dever do empregador. Nesse sentido, o empresariado deve ser conscientizado de que a prevenção, levando-se em conta todos os fatores e consequências negativas do acidente do trabalho, é antes de tudo um investimento e não, uma despesa (NUNES, 1998 p. 198).

O critério de higiene e prevenção de acidentes no ambiente de trabalho é essencial. Deve-se levar em conta todos os meios de proteção para que o colaborador se sinta seguro diante da execução das atividades desenvolvidas. Com o resultado obtido acima, a grande maioria dos funcionários se sentem seguros, cabe a organização buscar saber o motivo em que os demais não têm o mesmo sentimento, trazendo novas ferramentas que possam conseguir um resultado melhor nos próximos testes realizados.

Questionou-se também: Há na organização reconhecimento dos talentos?

Gráfico 03: O Reconhecimento dos talentos.



Fonte: Próprios autores, 2017.

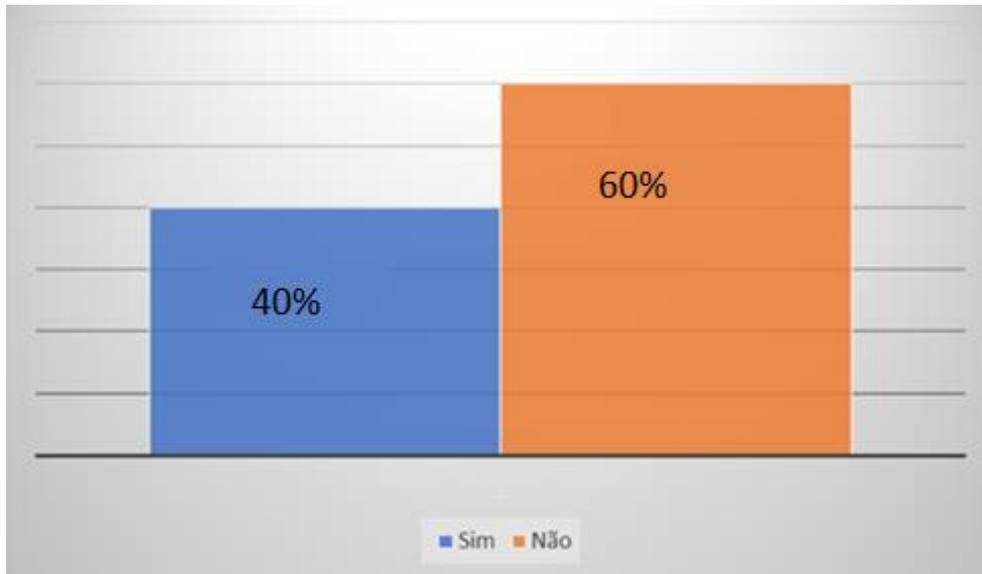
Em relação ao reconhecimento de talentos no trabalho, 40 % dos colaboradores opinaram que há o reconhecimento pessoal dentro do seu local de trabalho, onde 60% que dizem não haver reconhecimento de trabalho na organização.

A qualidade de vida no ambiente de trabalho é relacionada a uma perfeita gestão estratégica que possa gerar competitividade, fácil relacionamento entre funcionários e qualidade do serviço prestado. Estes aspectos sugerem atitudes de reconhecimento profissional pelo bom desempenho profissional (CHIAVENATO, 2004, p. 34).

Confrontando o resultado obtido na pesquisa realizada com o autor acima, a qualidade de vida no ambiente de trabalho é relacionada a uma boa gestão estratégica. Por se tratar de uma empresa familiar, há uma queda nesse tipo de sentimento, pois os gestores têm um foco maior no lucro obtido, e esquece-se de valorizar alguns funcionários que se destacam nesse ambiente, assim diminuindo as expectativas de crescimento dessas pessoas.

Na questão de nº 04 questionou-se ao entrevistados se há compatibilidade da remuneração com a função exercida.

Gráfico 04: Compatibilidade da Remuneração com a função exercida.



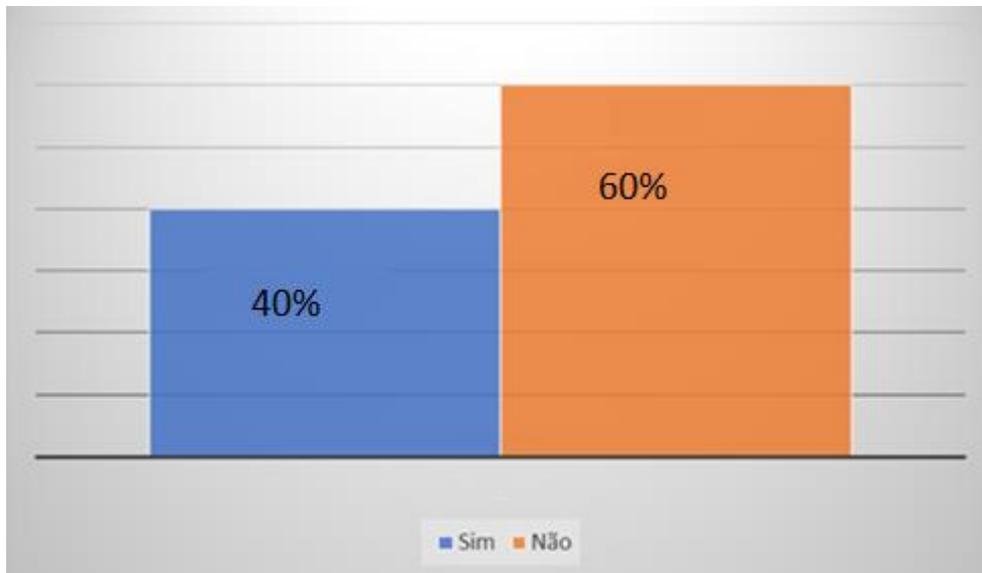
Fonte: Próprios autores, 2017.

De acordo com o questionamento, 40% dos entrevistados concordam que a sua remuneração recebida é compatível com o salário, e 60% desses colaboradores entrevistados não concordam com tal afirmativa, pois sentem que a remuneração que recebem não está de acordo com o que deveriam receber para suprir suas necessidades. “A remuneração é a contrapartida econômica e/ou financeira de um trabalho realizado pela pessoa” (DUTRA 2006, p.181).

Pelo que se pode perceber a remuneração é uma forma de reconhecer financeiramente ou economicamente dentro de uma organização o trabalho que é designado e executado por um trabalhador, ou seja, é uma forma de valorizar as pessoas assim a empresa alimenta uma expectativa maior tendo em vista um maior envolvimento e comprometimento das pessoas. Cabe a organização analisar quais são os cargos que não sentem que a sua remuneração está de acordo e verificar onde pode ser melhorado. Tendo em vista que a empresa estudada, complementa o salário com comissões.

O questionamento de nº 05 foi: Você está satisfeito com o seu salário?

Gráfico 05: Satisfação com Salário



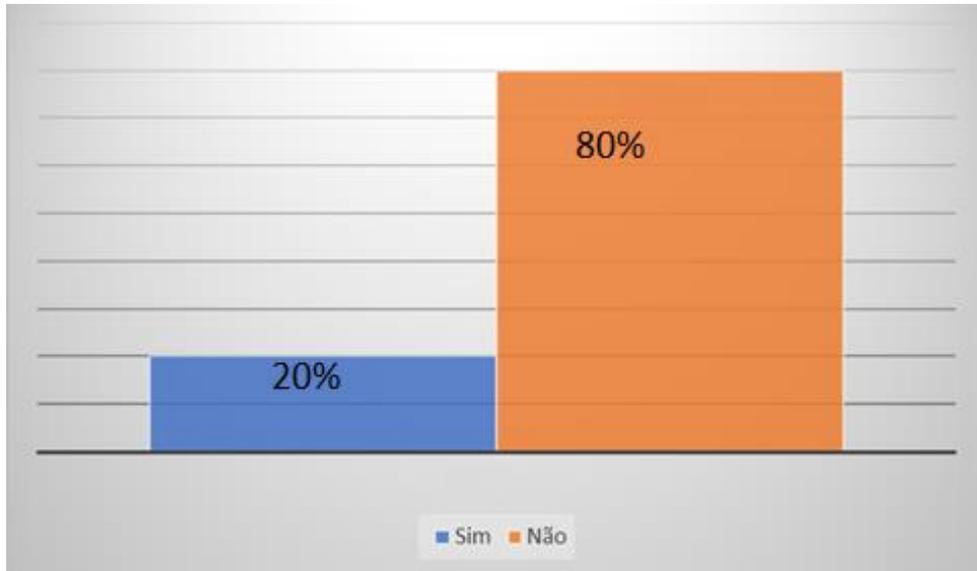
Fonte: Próprios autores, 2017.

Os resultados mostram que 40% dos colaboradores estão satisfeitos com o salário que recebem e 60% não estão satisfeitos, conforme o gráfico apresentado. “Para a empresa, é uma forma de alcançar seus objetivos, e para o empregado é uma recompensa pelo seu trabalho e garante a sua sobrevivência” (BATISTA, 2009, p. 07).

Pelo que foi dito, o salário é o que o funcionário recebe por realizar atividades designadas dentro de uma empresa, e que acaba sendo uma troca de favores onde o empregador precisa de um empregado e o empregado precisa do empregador e depende ter seu salário seja quinzenalmente ou mensalmente para sobreviver nos padrões da sociedade. No ramo de atividade estudado, é complexo o salário ser o mesmo para todos os colaboradores, tendo em vista que há diversas funções. Foi analisado que o cartório possui uma política de cargos e salários, sendo pago para cada colaborador o valor definido de acordo com a sua função exercida, tendo como base o nível de responsabilidade.

Questionou-se ainda se a empresa oferece algum tipo de benefício?

Gráfico 06: Benefício Oferecido



Fonte: Próprios autores, 2017.

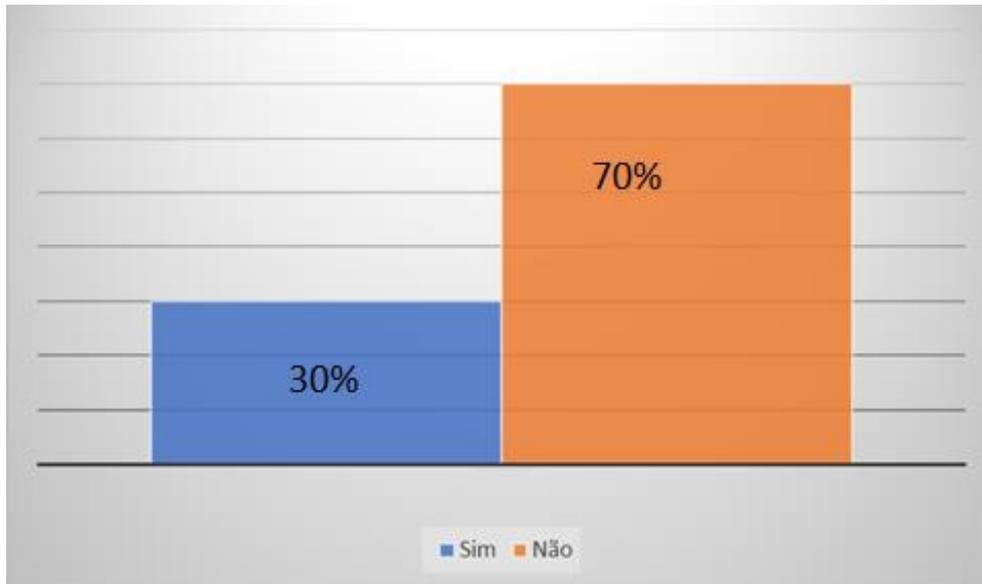
Conforme apresentado 20% dos entrevistados responderam que a empresa oferece algum tipo de benefício, ao contrário de 80% que dizem que a empresa não oferece algum tipo de benefício.

Benefícios sociais são aquelas facilidades, conveniências, vantagens e serviços que as organizações oferecem aos seus empregados, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupação, e estão intimamente relacionados com a gradativa conscientização da responsabilidade social da organização. (CHIAVENATTO, 1983, p.77).

De acordo com a citação acima, pode ser observado diante dos resultados que os funcionários não possuem algum tipo de vantagem ou serviços como uma remuneração para complementação do seu salário. Isso influencia muito no sentimento de valorização do colaborador, pois, por mais simples que seja o benefício, o colaborador se sente mais valorizado. A empresa disponibiliza apenas o benefício do vale transporte, mas durante a amostragem dos resultados para os gestores, foi observado que a organização está em busca de implantar novos benefícios para os seus colaboradores.

Indagou-se ainda se os colaboradores participantes da pesquisa se sentiam motivados.

Gráfico 07: Motivação



Fonte: Próprios autores, 2017.

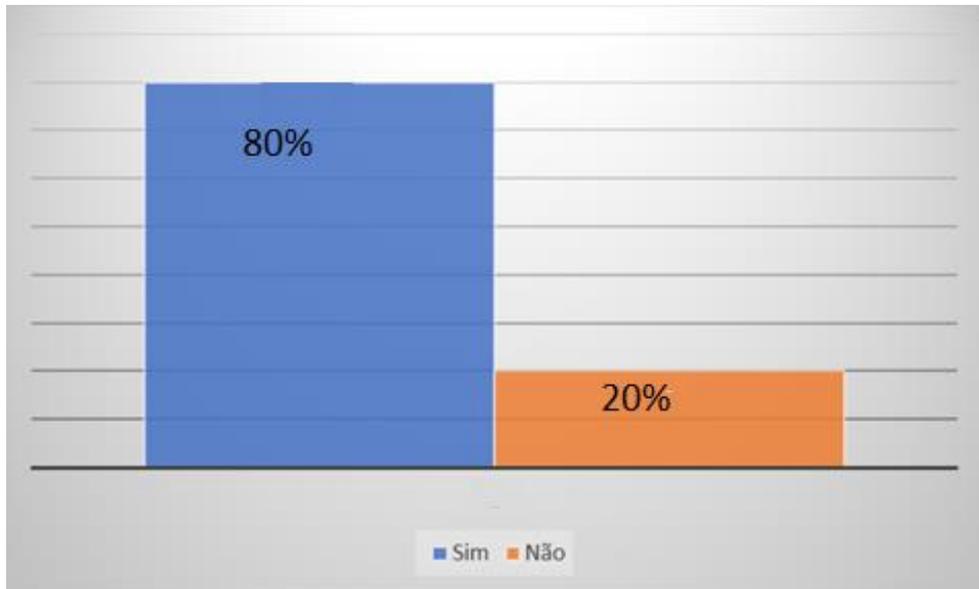
Os resultados obtidos quando foi questionado sobre a motivação mostra que apenas 30% dos colaboradores se sentem motivados e a grande maioria 70% não sentem motivação no trabalho.

[...] a força que estimula as pessoas a agir. No passado, acreditava-se que esta força era determinada principalmente pela ação de outras pessoas, como pais, professores ou chefes. Hoje, sabe-se que a motivação tem sempre origem numa necessidade. [...] é consequência de necessidades não satisfeitas. (GIL, 2001, p.202).

A motivação é movida por uma força que estimula a pessoa a agir diante de um ambiente o qual ela exerce algumas atividades, tendo ela uma necessidade, e conforme foi apresentado os resultados acima, observa-se que a grande maioria dos colaboradores entrevistados, não sentem-se motivados no seu local de trabalho, contudo deve buscar uma pesquisa mais aprofundada, onde a empresa conseguirá pontuar qual é o grande empecilho que está tendo para que seus colaboradores não se sintam motivados, e assim procurar solucionar essa questão.

O questionamento de nº 08: Você se sente estressado no trabalho? Obteve os seguintes resultados:

Gráfico 08: Estresse no ambiente de trabalho.



Fonte: Próprios autores, 2017.

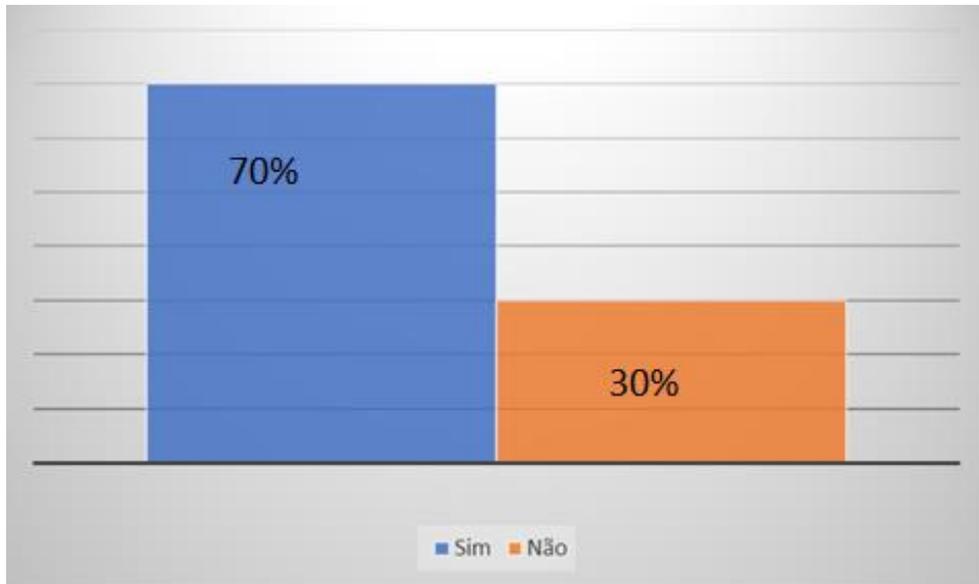
De acordo com os resultados coletados, 80% disseram que se sentem estressados, e 20% disseram que não há estresse, este é um dos resultados de maior impacto para a saúde de um colaborador, onde começam a desencadear novas doenças, entre outros diversos fatores negativos.

Nunca se falou tanto em estresse e ansiedade. O mundo de hoje é realmente estressante. A competição acirrada entre as empresas, a tecnologia, a globalização, os programas de qualidade, produtividade, os problemas familiares e particulares do mundo e tantos outros deixam o indivíduo estressado (MARINS, 2003, p.136).

Analisando o gráfico observa-se que o nível de estresse é alto nesse ambiente, com isso, pode-se ver que estresse aumentou muito de uns tempos até os dias de hoje, as organizações começaram a exigir um desempenho maior do seu funcionário, os clientes têm um nível de exigência muito alto, a correria do dia a dia também tem grande influência nesse estresse que é desenvolvido em cada ser humano. Em um local onde realiza atendimento a outras pessoas, observa que o nível de estresse é bem maior, pois lidar com o ser humano é uma grande atividade, e a paciência é uma virtude que deve ser praticada diariamente (LIPP; MALAGRIS 2001).

Você acha que os relacionamentos dentro da organização são bons? Foi o questionamento de nº 09, o qual obteve o seguinte resultado:

Gráfico 09: Relacionamento Interno.



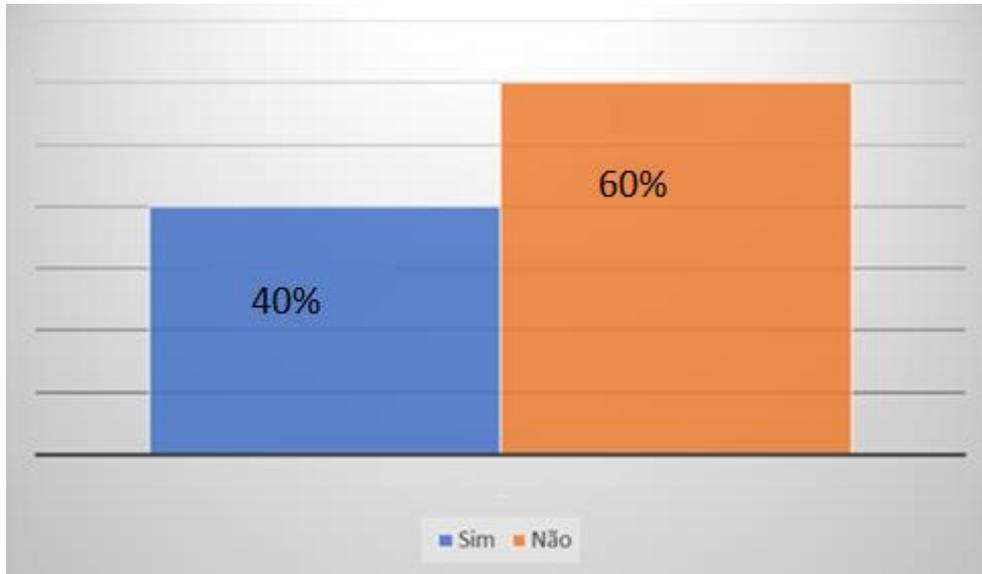
Fonte: Próprios autores, 2017.

Conforme os resultados apresentados 70% dos entrevistados afirmaram que é muito bom o relacionamento com os seus colegas de trabalho e gestores, já 30 % afirmam que o relacionamento não é muito agradável. Em virtude do fato de que em muitos casos só se consegue conhecer os aspectos internos das pessoas mediante a observação do seu comportamento aparente. (BERGAMINI, 2013, p. 24).

Pelo que foi dito, a melhor forma de compreender o que se passa com uma pessoa é observar o seu comportamento pois não temos o dom de saber quais são os sentimentos internos do mesmo, e dentro de uma organização é muito importante e significativo observar cada um de seus colaboradores, assim podendo as vezes identificar os pontos positivos e negativos de cada um. Como o ambiente estudado é um local familiar, tem-se como um ambiente mais acolhedor, onde os gestores têm uma maior preocupação com os colaboradores, em saber como estão, tendo a preocupação com o seu bem-estar. Quando está a algum tempo na organização pode ser diagnosticado que as pessoas que não sentem que o ambiente é bom, são as pessoas mais retraídas, que não sentem liberdade com as outras pessoas.

O último questionamento, questão n° 10, foi: Existe um plano de desenvolvimento e treinamento na organização?

Gráfico 10: Planos de Treinamento e Desenvolvimento Pessoal.



Fonte: Próprios autores, 2017.

Conforme a análise dos resultados obtidos, 40% dos entrevistados, afirmaram que há na empresa um plano de desenvolvimento e treinamento e 60% afirmaram que não há plano de treinamento e desenvolvimento na organização. O treinamento é um processo de assimilação cultural a curto prazo, que objetiva reparar ou reciclar conhecimento, habilidades ou atitudes relacionadas diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho” (MARRAS, 2000, p. 145).

O treinamento é essencial para o desenvolvimento das atividades que são designadas aos funcionários, sempre que surge oportunidades de novos treinamentos são disponibilizados para os funcionários, porém nem todos têm o interesse em participar. Isso é uma questão de cultura e interesse de cada indivíduo, onde os mais interessados, buscam obter novos conhecimentos para desenvolver seu lado profissional de uma melhor forma.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo propôs identificar os pontos positivos e negativos que afetam as organizações, e apresentar alternativas para solucionar as disfunções organizacionais. Neste sentido julga-se que os objetivos da proposta foram alcançados, visto que foram levantadas informações suficientes para compreender o que gera um clima organizacional ruim, ocasionando má qualidade de vida no trabalho.

A pesquisa realizada foi de grande importância, pois mostrou na prática o que já era constatado em teoria, o clima organizacional faz uma grande diferença na qualidade de vida dos colaboradores e reflete diretamente no sucesso da organização. Desta forma, entende-se que este estudo é um grande suporte para o meio acadêmico, pois proporciona um amplo conhecimento teórico sobre o tema clima organizacional.

O assunto clima organizacional está chegando com tudo nos debates empresariais, trazendo para dentro das empresas um conceito diferente o qual visa buscar novas formas de análise do seu colaborador, levando em consideração e com maior prioridade, saber como está o clima organizacional no ambiente de trabalho, pois ele é voltado ao sentido em medir como está a satisfação do seu colaborador, buscando evitar um maior índice de doenças ocupacionais.

A importância do clima organizacional foi realizada comparando-se os resultados da pesquisa de campo com a teoria exposta por grandes autores. Na pesquisa realizada teve-se a conclusão que um bom clima organizacional faz toda a diferença na produtividade e motivação do colaborador.

Observou-se que a pesquisa de campo realizada neste trabalho de conclusão de curso despertou por parte da gerência um maior interesse em saber como é o clima dentro da empresa, e como seus colaboradores estão se sentindo, para assim buscar ferramentas adequadas e deixar em um nível que ao realizar uma nova pesquisa, os colaboradores pontuarem positivamente os quesitos questionados.

Neste sentido julga-se a problemática respondida pois levantou-se na pesquisa dados suficientes para a compreensão de que os colaboradores sentem que em alguns quesitos de um bom clima organizacional a empresa deixa a desejar, o que os leva a não ter um nível de qualidade de vida muito elevado dentro da organização.

Conclui-se após as pesquisas realizadas que os colaboradores possuem uma percepção não muito boa da qualidade de vida na empresa devido carência em alguns aspectos, visto que obteve-se apenas 40% das respostas dos participantes da pesquisa nos quesitos: condições adequadas ao trabalho, reconhecimento de talentos e satisfação com o salário e no quesito benefícios apenas 20%, motivação apenas 3%, plano de treinamento e desenvolvimento apenas 40% e o estresse dos colaboradores segundo a pesquisa encontra-se em nível bastante elevado, 80%.

Enfim, comparando-se os resultados aos gráficos constatou-se que são necessárias algumas modificações estruturais na organização para que melhore o clima organizacional e consequentemente a qualidade de vida e a produtividade dos colaboradores. Resta, por fim, o anseio de que os debates sobre o tema não terminem aqui, a fim de que o presente trabalho de conclusão de curso seja um incentivo para novas pesquisas e que o mesmo contribua para uma melhoria do clima organizacional e da qualidade de vida no ambiente organizacional da empresa objeto de estudo.

REREFÊNCIAS

- BATISTA, Francisco José – **Administração de cargos e salários:** Uma abordagem prática. Anápolis: UEG – Universidade Estadual de Goiás –2009, p.07.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker, BERALDO, Deobel Garcia Ramos. **Avaliação de desempenho humano na empresa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 1988.
- _____. **Psicologia aplicada à administração de empresas:** psicologia do comportamento organizacional. 4. ed. - 9. reimpr. - São Paulo: Atlas, 2013.
- BRANCO, A. U.;VALSINER, J. **Changing methodologies:** a construtivist study of goal orientations in social ineractions. Brasília. 2010.
- CONTE, Antônio Lázaro. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FaeBusiness.** nº 7, novembro, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração.**3. ed. São Paulo: Atlas, 1983.
- _____. **Gestão de Pessoas:** O novo papel dos recursos humanos nas organizações. 9ª Tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- _____. **Introdução à teoria geral da administração.** Rio de janeiro: Elsevier, 2003.
- _____. **Gestão de pessoas.** 3.ed ver. Atual. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2004.
- _____. **Empreendedorismo: Dando asas ao espírito empreendedor.** 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.
- DUTRA, Joel Souza - **Gestão de pessoas:** modelo, processos, tendências e perspectivas. Joel Souza Dutra – 1.ed. – 5 reimp – São Paulo: Atlas, 2006.
- FAYOL, Henri. **Administração industrial e geral:** previsão, organização, comando, coordenação e controle. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- FLEURY, M. T. L; SAMPAIO, J. D. R. **Uma discussão sobre cultura organizacional.** In: FLEURY, M. T. L. (org.). As pessoas na organização. 2ª ed. São Paulo: Gente. 2002.
- GIL, Antônio. **Gestão de pessoas:** Enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Editora: Atlas, 2001.
- KANAANE, Roberto, **Comportamento humano nas organizações:** o homem rumo ao século XXI. São Paulo: Atlas, 1994.
- KONDO, G. H. **Motivação Humana:** um fator-chave para o gerenciamento. São Paulo: Gente, 1994.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos:** princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; FISCHER, André Luiz; NOGUEIRA, Arnaldo José França Mazzei; et al. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

LIPP, Marilda E. N. e MALAGRIS, Lúcia E. N. O stress emocional e seu tratamento. In: RANGÉ, **Bernard Psicoterapias cognitivo-comportamentais**, Artmed, São Paulo, 2001.

LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do clima organizacional**: Proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria. Estudo de caso em organizações Nacionais e Multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro. UFF. Niterói, 2003.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos**: Operacional ao Estratégico. 3. Ed. São Paulo: Futura. 2000.

MARINS, Luiz. **Livre-se dos Corvos**. São Paulo: Harbra, 2003.

MAXIMIANO, Antônio César Amauru. **Teoria geral da administração**: da escola científica à competitividade em economia globalizada. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Fundamentos de Administração**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

NUNES, M.A. **Legislação aplicada à saúde do trabalhador**. 3 ed. Salvador, 1998.

NUNES, Joedna Lima. Oses. **Clima Organizacional no setor público**: Um estudo de caso no Juizado Especial Cível de Brumado / BA. Disponível em <<http://www.periodicos.adm.ufba.br/index.php/rs/article/viweFile/500/378>>. Acesso em: 10.abr.2017.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Gestão de pessoas no setor público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2011.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P.L; SAUTER, S. L.(org). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais de saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2005.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho**: origem, evolução e perspectivas. São Paulo, 2001.

ANEXO 01: QUESTIONÁRIO PARA DIAGNÓSTICO DO CLIMA ORGANIZACIONAL.

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS

Anápolis, 18 de abril de 2017

Professor Orientador: Wilian Cândido

Acadêmicos: Débora Gomes Bueno, Priscila Nery de Almeida Alves Faria, Vânia Maria Lopes Sousa.

Curso: Pós-Graduação em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching.

QUESTÃO	SIM	NÃO
1. Há condições adequadas à realização do trabalho?		
2. O ambiente de trabalho é seguro?		
3. A empresa reconhece os talentos?		
4. A remuneração é compatível com a função?		
5. Você está satisfeito com o seu salário?		
6. A empresa oferece algum tipo de benefício?		
7. Você se sente motivado?		
8. Você se sente estressado no trabalho?		
9. Você acha que os relacionamentos dentro da organização são bons?		
10. Existe um plano de desenvolvimento e treinamento na organização?		