

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

CRISTIANE EUNICE ELIAS DE SOUZA  
DARA MOTA SANTANA  
INGRID CARVALHO DE ANDRADE  
TALIENE ALVES DE CARVALHO

AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EMPRESA DE TRANSPORTES EM  
APARECIDA DE GOIÂNIA-GO

ANÁPOLIS-GO

2018

CRISTIANE EUNICE ELIAS DE SOUZA  
DARA MORA SANTANA  
INGRID CARVALHO DE ANDRADE  
TALIENE ALVES DE CARVALHO

AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EMPRESA DE TRANSPORTES EM  
APARECIDA DE GOIÂNIA-GO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching, sob a orientação do Profº. Me. Wilton Alves Ferreira Júnior.

ANÁPOLIS-GO

2018

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

CRISTIANE EUNICE ELIAS DE SOUZA  
DARA MORA SANTANA  
INGRID CARVALHO DE ANDRADE  
TALIENE ALVES DE CARVALHO

AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EMPRESA DE TRANSPORTES EM  
APARECIDA DE GOIÂNIA-GO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching, sob a orientação do Profº. Me. Wilton Alves Ferreira Júnior.

Data de aprovação: ---/---/---

### **BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Me. Wilton Alves Ferreira Junior

**ORIENTADOR**

---

Prof. (a) Esp. Aracelly Rodrigues Loures Rangel

**CONVIDADA**

---

Prof. Me. Mauricio Resende Rodvalho

**CONVIDADO**

# AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EMPRESA DE TRANSPORTES EM APARECIDA DE GOIÂNIA-GO

Cristiane Eunice Elias De Souza<sup>1</sup>  
Dara Mota Santana<sup>2</sup>  
Ingrid Carvalho De Andrade<sup>3</sup>  
Taliene Alves De Carvalho<sup>4</sup>  
Wilton Alves Ferreira Júnior<sup>5</sup>

## RESUMO

Este trabalho teve como objetivo apresentar um estudo sobre o clima organizacional, os fatores que influenciaram, e sua relação com a empresa. Verificando quais foram os índices e indicadores relevantes do clima organizacional. A presente pesquisa caracterizou-se como quantitativo, por meio de uma pesquisa de campo foi aplicado um questionário para indicar os fatores que influenciaram o clima organizacional dentro da empresa. A pesquisa mostrou ainda a importância de avaliar o clima organizacional da empresa, pois o resultado da avaliação deu respaldo para analisar e implantar melhorias e mudanças na empresa. De modo geral o resultado da pesquisa foi de extrema importância para que a empresa proporcione aos seus colaboradores a valorização, o reconhecimento profissional e crescimento dentro da empresa.

**Palavras - chave:** Clima organizacional. Valorização. Reconhecimento.

## 1 INTRODUÇÃO

Devido à rápida evolução que atinge todos os segmentos, a OPERADORA LOGISTICA, tem a missão de oferecer soluções logísticas com excelência para o mercado, visando ser reconhecida como referência nacional no segmento logístico, fortalecendo e crescendo, modernizando-se a cada dia e, se destacando pela criação de conceitos diferenciados, estilizando equipamentos para melhor atender ao cliente.

A palavra hipótese tem o significado de trazer uma solução por meio de uma suposição, a qual pode ser considerada verdadeira ou falsa (GIL, 2002). Estresse, motivação, liderança são alguns dos fatores que estão associados ao Clima Organizacional. Seus fatores devem ser levados em consideração para que se tenha um bom desempenho

---

<sup>1</sup> Graduada em Psicologia pela a Faculdade Anhanguera, Anápolis-GO. E-mail:crismellry@gmail.com

<sup>2</sup> Graduada em Administração pela Faculdade Católica Dom Orione. Araguaína -TO. E-mail: dará\_santana2@hotmail.com

<sup>3</sup> Graduada em Pedagogia pela a Faculdade Unievangélica, Anápolis-GO. E-mail:ingridcari@hotmail.com

<sup>4</sup> Graduada em Recursos Humanos pela a Faculdade Católica de Anápolis-GO. E-mail:talienealves@hotmail.com

<sup>5</sup> Mestre em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente. E-mail:wilton@catolicadeanapolis.edu.br

e um ambiente saudável dentro das organizações; as pessoas precisam sentir-se motivadas para que se tenha envolvimento e comprometimento das mesmas.

Chiavenato (2014) cita que o clima organizacional é de suma importância no ambiente organizacional, pois o mesmo é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais, promovendo então a moral interna e, desfavorável quando o mesmo proporciona frustrações destas necessidades.

Sabendo da importância do clima organizacional no ambiente de trabalho e como o mesmo pode afetar diretamente na vida do colaborador e no resultado da organização que este trabalho visa identificar como os funcionários avaliam o clima organizacional da Empresa OPERADORA LOGISTICA em Aparecida de Goiânia no ano de 2018.

Para tanto o objetivo geral do trabalho foi avaliar o clima organizacional e os fatores que influenciam no clima organizacional. Objetivos específicos estão em pesquisar os conceitos de clima organizacional e ver sua relação com a empresa, averiguando as condições gerais no local de trabalho; avaliar o grau de cooperação e motivação entre os empregados da empresa; aplicar questionário aos funcionários e analisar resultados obtidos; verificar quais são os índices e indicadores relevantes do clima organizacional.

O presente trabalho teve por justificativa as constantes mudanças no mercado, com influências em determinados fatores, sendo eles positivos ou negativos, para uma empresa. Embora seja difícil diagnosticar que uma ação negativa seja puramente definida no comportamento e atitudes de seus empregados. A principal preocupação é como conceituar as características notáveis, as diferenças individuais em qualquer circunstância. Todavia, é possível ter uma noção das diferenças individuais da personalidade de cada pessoa.

## **2 CONCEITO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Para Maximiano (1995, p.107) “o clima é representado pelos conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação no trabalho”. Ou seja, o clima organizacional nada mais é aquilo que as pessoas vivenciam dentro da organização e como isso afeta no rendimento das mesmas.

Para Souza (2014), o Clima Organizacional diz respeito ao que as pessoas presumem que existe e acontece na organização em determinado momento. Ou seja, é a percepção que as mesmas têm da organização como um todo que, por sua vez, torna um dos grandes desafios para a organização em relação ao conceito de clima organizacional. Nesse sentido, o clima organizacional pode ser compreendido através das percepções que as pessoas têm da Organização.

Segundo Chiavenato (2014, p. 233), “o clima organizacional refere-se, especificamente, às propriedades motivacionais do ambiente interno de uma organização, aos aspectos internos da organização que provocam diferentes espécies de motivação nos seus participantes”. Nesse sentido, o clima organizacional são todos os fatores relacionados à empresa em si, a qual influencia diretamente na motivação e no desempenho humano, respectivamente na satisfação no trabalho.

Nesse sentido, Chiavenato (2014, p. 234), aborda ainda o clima organizacional de uma forma mais ampla:

[...] O clima organizacional depende das condições econômicas da empresa, da estrutura e da cultura organizacionais das oportunidades de participação pessoal, do significado do trabalho, da escolha, do preparo, do treinamento da equipe, do estilo de liderança, da avaliação e remuneração da equipe, etc.

Nesse sentido os autores retratam o clima organizacional como a percepção, vivência, estrutura organizacional e todas as condições econômicas que interferem diretamente na vida do colaborador. Ou seja, tudo que envolve a organização na sua estrutura vai interferir no clima organizacional da empresa.

Tagliocolo (2007) traz quatro fatores de clima organizacional que ocorre no âmbito organizacional onde são afetados em grandes dimensões, sendo eles: a resistência com relação as novas rotinas de trabalho e adequação dos funcionários; o estresse devido às ações rotineiras que afeta diretamente na produtividade do colaborador; a liderança onde influencia para o bom desenvolvimento da equipe no seu trabalho; a motivação que relacionada com os estímulos internos e externos de cada funcionário.

Dessa forma, todos os fatores apresentados enfatizam que o clima organizacional é algo perceptivo e variável em uma organização, sendo este influenciado por elementos que fazem parte da cultura organizacional. Para Fleury (2002), a cultura organizacional está diretamente relacionada à estrutura da organização, tendo por base sua origem, crenças, valores e sua forma de padrões culturais.

## 2.1 INSTRUMENTOS DE MENSURAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Com base nos conceitos relacionados à pesquisa de clima organizacional. Notou-se a importância de compreender a estrutura dos instrumentos utilizados para a aplicação de uma pesquisa desse tipo. Um modelo interessante é o de Bispo (2006). O instrumento é subdividido em duas partes. Em um primeiro momento, avaliam-se os fatores internos da empresa que têm influência no comportamento dos colaboradores. Na segunda etapa, abordar-se os fatores externos que exercem influência direta no comportamento, nas ações

e nas decisões dos funcionários dentro da empresa. No que se refere aos fatores internos e externos de influências, destacam-se:

**QUADRO 1**– Fatores de Influência Interna e Externa

<b>FATORES DE INFLUÊNCIA</b>	
Fatores Internos	Fatores Externos
<p><b>Ambiente de Trabalho</b></p> <p>Grau de relacionamento entre os colegas necessário para a realização das atividades individuais e coletivas.</p>	<p><b>Convivência familiar</b></p> <p>Nível de convivência familiar dos funcionários, item necessário para uma boa produtividade nas atividades realizadas na empresa.</p>
<p><b>Assistência aos funcionários</b></p> <p>Nível de assistência médica, dentária e social aos funcionários. Burocracia: compatibilidade entre itens e as atividades realizadas pelos funcionários.</p>	<p><b>Férias e lazer</b></p> <p>Grau de satisfação dos funcionários nesse quesito, que também é necessário para garantir uma boa produtividade.</p>
<p><b>Cultura Organizacional</b></p> <p>Nível de interferência que as tradições as práticas e os costumes adotados informalmente na empresa, exercem sobre os funcionários e suas atividades.</p>	<p><b>Investimentos e despesas familiares</b></p> <p>Nível do bem-estar proporcionado às famílias dos funcionários.</p>
<p><b>Nível sociocultural</b></p> <p>Adequação entre os níveis intelectual, cultural e social dos funcionários às necessidades inerentes às suas atividades.</p>	<p><b>Política e economia</b></p> <p>Nível de interferência proporcionado por estes itens na motivação dos funcionários.</p>
<p><b>Incentivos Profissionais</b></p> <p>Nível de reconhecimento profissional dos funcionários.</p>	<p><b>Saúde:</b></p> <p>Opinião dos próprios funcionários sobre sua saúde física e mental, item de extrema importância e de difícil observação.</p>
<p><b>Remuneração: adequação</b></p> <p>Entre esse item e as atividades prestadas à empresa.</p>	<p><b>Trabalho/casa:</b></p> <p>Nível de dificuldade encontrado para locomoção entre a casa dos funcionários e a empresa e vice-versa.</p>
<p><b>Vida profissional</b></p>	<p><b>Segurança pública:</b></p>

Grau de identificação profissional dos funcionários com a empresa, visando-se medir o nível de seu orgulho em relação à empresa e de seu sucesso profissional.	Nível de influência desse item na vida diária dos funcionários
--	--

Fonte: Adaptado de Bispo, 2006 p.259

O instrumento de mensuração serve para entender todo o processo de como é feita a mensuração do clima e todos os fatores que envolvem, facilitando assim o entendimento para o gestor da organização.

## 2.2 SATISFAÇÃO PESSOAL E MOTIVACIONAL

A satisfação e motivação no trabalho, está relacionada com a satisfação que o colaborador tem do seu trabalho realizado dentro da empresa. No entanto, a mesma vai além, pois varia de pessoa para pessoa, no sentido que diferentes pessoas em situações idênticas reagem e valorizam de maneiras diferentes. Com isso, existem várias abordagens relativas à satisfação no trabalho na teoria da ciência administrativa. Uma das mais importantes teorias sobre motivação é a teoria das necessidades de Maslow.

Para Maslow (2010) as necessidades das pessoas obedecem a uma hierarquia, ou seja, a medida que uma necessidade é suprida surgem novas necessidades, o que levam as pessoas buscarem sempre meios para satisfazê-las. Para o autor raramente as pessoas buscarão reconhecimento pessoal e status se suas necessidades básicas não estiverem satisfeitas:

Figura 1 - Pirâmide de Necessidade de Maslow



Fonte: Chiavenato (2004, p.68)

O autor fala ainda sobre o comportamento motivacional, o qual depende das necessidades humanas. Nesse sentido, a motivação nada mais é que o resultado dos estímulos que se manifestam de forma peculiar sobre os indivíduos, levando-os à ação. Ação

esta que só acontece quando este estímulo praticado seja decorrente de algo interno ou externo, proveniente de cada indivíduo.

Para Nogueira (2012), ter colaboradores qualificados, satisfeitos e motivados com o trabalho é determinante para qualquer empresa. No entanto, para ter este resultado dentro das organizações depende de vários fatores e, entre eles estão plano de carreira, plano de cargos e salários, além do reconhecimento profissional. Já a motivação tem o poder de gerar grandes resultados no desempenho das atividades dos funcionários. No entanto, para isto é necessário perceber e achar meios capazes de promover a satisfação e a motivação no trabalho de forma que se obtenha melhores resultados.

Nesse sentido, conclui-se que para motivar as pessoas, embora seja importante satisfazer as necessidades de níveis mais baixos, isto é, remover os fatores que levam à insatisfação, é importante também atender às necessidades de níveis mais elevados por meio da implementação de fatores adequados que levem à satisfação.

## 2.3 LIDERANÇA

A liderança está diretamente relacionada com o papel do líder, nesse sentido, para sua compreensão é necessário a conceituação de quem é o líder. A pessoa que desempenha o papel do líder influencia no comportamento de um ou mais liderados. Assim, a liderança acontece quando há liderados, ou seja, são aqueles que seguem o líder ou aceitam sua influência, por algum motivo.

Nesse sentido, para Robbins (2002) O líder é aquele que é capaz de administrar conflito quando acontecem desavenças, ou seja, é aquele que irá ajudar a processar o conflito. O líder é capaz de conduzir as ações ou influenciar o comportamento de outros.

Para Stonere Freeman (1999), levando em consideração a Teoria Clássica da Administração, o líder tem o papel de estabelecer e fazer cumprir critérios de desempenho com o intuito de alcançar objetivos organizacionais e, seu objetivo principal centraliza na necessidade da organização e não nas necessidades do indivíduo.

Para Maximiano (1995), a liderança é definida como competência que estabelece relações de influência. É um comportamento que algumas pessoas têm e outras não. Ocorre quando há líderes que induzem seguidores a realizar certos objetivos que representam os valores e as motivações, tanto dos líderes quanto dos seguidores; é o uso da influência não coercitiva para dirigir as atividades dos membros de um grupo e levá-los à realização de seus próprios objetivos, liderança não é apenas um atributo da pessoa, mas também um processo social complexo.

Maximiano (1995) cita ainda quatro variáveis que influenciam no comportamento de seus liderados sendo elas: a motivação dos liderados que acontecem quando o líder e

seus liderados exercem uma relação verdadeira; a tarefa ou missão que diz respeito ao que deve ser feito; o líder que são pessoas colocadas em cargos de liderança para condução de seus objetivos; a conjuntura representada pelo o meio organizacional e social que ocorre a liderança.

### **3 METODOLOGIA**

A metodologia é o meio utilizado para o estudo da pesquisa; algo fundamental para a realização da pesquisa científica. Nesse sentido, Lakatos e Marcone (2010, p.65) conceituam método como “o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia permite alcançar o objetivo-conhecimento válidos e verdadeiros - traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”. Ou seja, são os métodos que servem para nortear a pesquisa de forma que se alcance os objetivos.

De acordo com os propósitos deste trabalho, foi utilizada a seguinte metodologia: Quanto ao caminho metodológico, este trabalho foi realizado com base em levantamento bibliográfico, buscando embasamento teórico para a resolução do problema da pesquisa. Foi feito também uma pesquisa de campo a fim de levantar dados sobre o clima organizacional da empresa e qual a visão dos funcionários referente ao mesmo.

Quanto à natureza da pesquisa, realizou-se de forma aplicada com o intuito de adquirir conhecimentos que darão suporte para a resolução do problema de pesquisa com uma abordagem mais ampla, que foi avaliar o clima organizacional da empresa. Quanto à forma de abordar o problema, a pesquisa foi feita de forma quantitativa, a qual os dados levantados foram com base na aplicação de questionários de múltiplas escolhas, aos colaboradores da empresa que se propuseram responder, o qual transformados em informações permitiram avaliar o clima organizacional da empresa.

Quanto ao objetivo do método utilizado na pesquisa, a mesma foi considerada uma pesquisa descritiva, visto que o clima da empresa será analisado através de questionários. Além disso, livros e artigos também foram utilizados a fim resolver a problemática. Quanto ao universo de amostra, a empresa escolhida foi uma transportadora em Aparecida de Goiânia que conta com 180 funcionários, no entanto apenas 50 destes se propuseram a responder.

A coleta de dados foram feitos a partir de um questionário, constituído por uma série ordenada de 10 perguntas e respondidas por escrito, envolvendo questões como qualidade no trabalho, salário, reconhecimento profissional, liderança e qualificação. O tratamento dos dados foi realizado a partir do agrupamento das mesmas respostas a cada item questionado, oriundos do questionário aos funcionários da empresa.

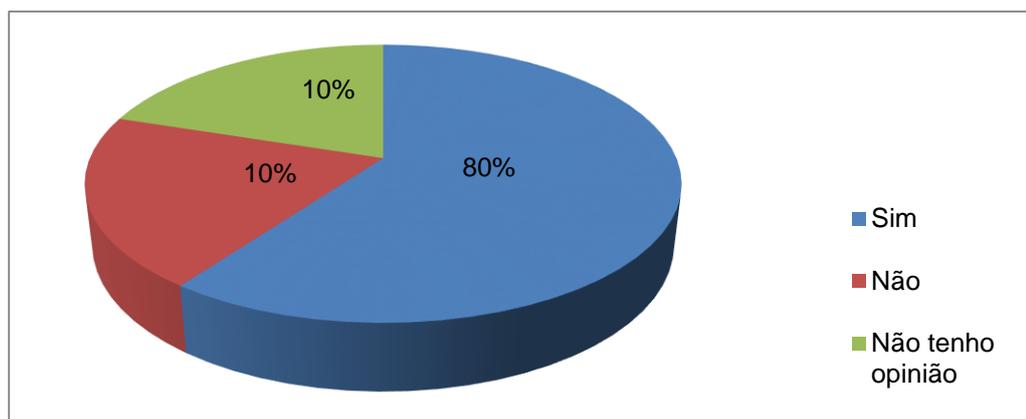
Foi utilizado o programa Excel 2013 para elaboração dos gráficos e agrupamento das respostas, e posteriormente estes foram analisados conforme as teorias apresentadas no referencial teórico. As limitações do método embora tenha se tentado abranger teorias que estão relacionadas ao clima organizacional, conforme demonstrado no referencial teórico, cada colaborador é único, o que pode limitar o resultado da pesquisa no que tange ao agrupamento das respostas.

Além disso, percebeu-se a importância de estudar o comportamento organizacional, a fim de melhorar a motivação e satisfação dos funcionários e, conseqüentemente, o contato dos mesmos com os clientes.

#### 4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS GRÁFICOS E ANÁLISES

Os resultados obtidos foram a partir da aplicação de questionário na amostra estudada composta pelos colaboradores da empresa OPERADORA LOGISTICA, em Aparecida de Goiânia, no ano de 2018, que possui 180 colaboradores. No entanto apenas 50 colaboradores se propuseram a responder o questionário. A análise geral dos dados foi desenvolvida com base na contagem das respostas recolhidas e, em seguida tabuladas. A visualização dos resultados pode ser observada através de gráficos, e os resultados serão apresentados a seguir:

Gráfico 1- Responsabilidade de sucesso empresa



Fonte: Autoras, 2018

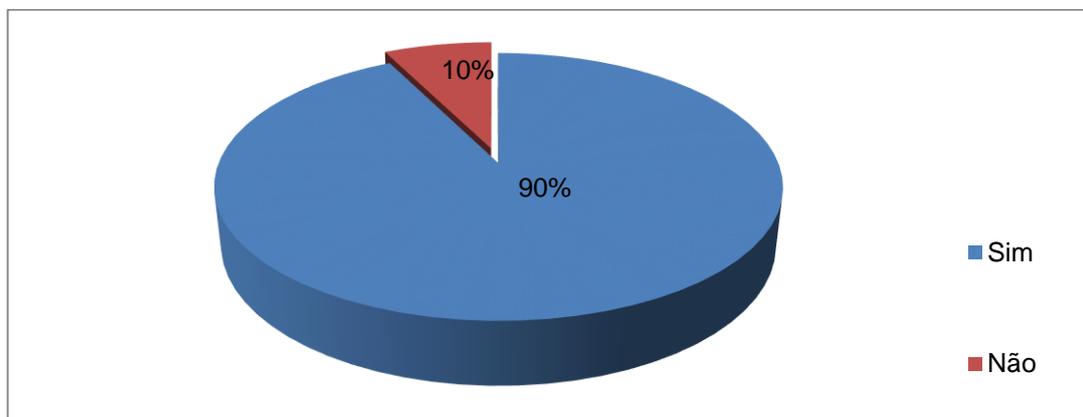
O Gráfico 1 trata-se do resultado da primeira pergunta feita aos colaboradores, onde foi perguntado se o mesmo considera que é de sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa? Dos 50 colaboradores entrevistados, 80% deles consideram que é de sua responsabilidade, 10% consideram que não e ,10% não tinha opinião.

No entanto ao analisarmos este resultado e com base nas teorias estudadas e expostas no trabalho, notou-se que o resultado se diverge no sentido que, para Maximiano

(1995) o sucesso da empresa e de seus colaboradores dependem muito mais das ações que a mesma tem para com eles, pois os mesmos reagem com base na percepção e na vivência que tem dentro da organização.

Ou seja, a empresa só terá sucesso no momento em que houver uma sensibilidade da mesma em relação aos seus colaboradores. À medida em que houver essa percepção, de que seus colaboradores representam aquilo que a empresa transmite, conseqüentemente o resultado e o sucesso esperado, tanto da empresa como do colaborador, vai fluir de forma gradativa devido ambos compreendem que as responsabilidades e o sucesso dependem de todos.

Gráfico 2- Importância do empregado na organização



Fonte: Autoras, 2018

Já no Gráfico 2 foi feita a seguinte pergunta aos colaboradores, a empresa faz você se sentir importante no que faz? O resultado da pesquisa foi bastante surpreendente, pois 90% dos pesquisados responderam que a empresa os fazem se sentirem importantes enquanto 10% falaram que não. Com base neste resultado, percebeu-se que o funcionário reconhece que a empresa valoriza seu trabalho.

Nesse sentido concretiza a teoria de Bispo (2006), que cita os instrumentos de mensuração do clima organizacional que traz vários fatores internos e externos que influenciam o comportamento do colaborador dentro da empresa.

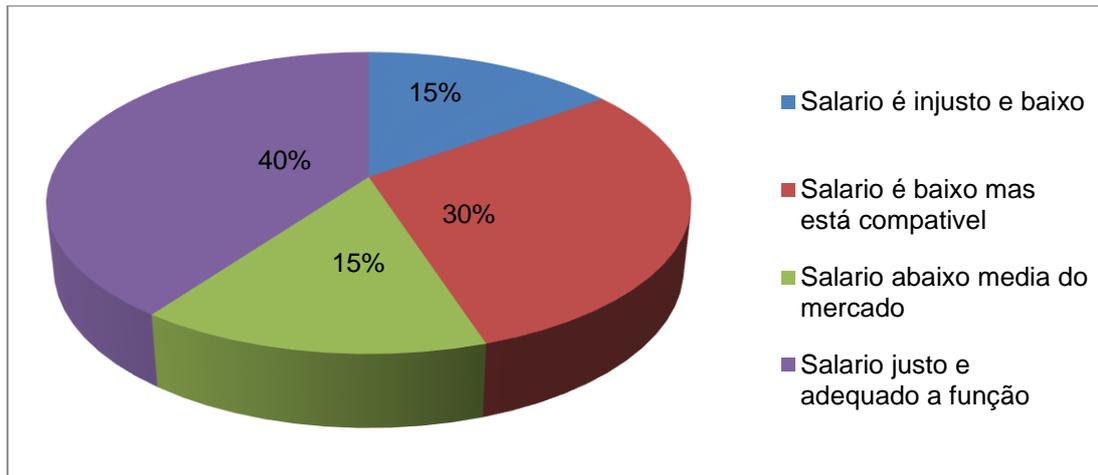
Neste resultado são notórios dos fatores internos citados pelo o autor, como os incentivos profissionais que estão relacionados ao reconhecimento dos colaboradores e do mesmo diante a empresa. O outro, não menos relevante, está em relação à vida profissional do funcionários, que se refere no grau de identificação profissional dos funcionários com a empresa, buscando medir o nível de seu orgulho em relação à empresa e de seu sucesso profissional.

Todos estes fatores só comprovam que para a organização ter um colaborador satisfeito é preciso que a mesma proporcione a ele o reconhecimento de seu trabalho,

valorizando, incentivando-o e propondo-lhe melhoria contínua, de forma que ele queira fazer parte de uma empresa que reconhece seu potencial como profissional (BISPO, 2006).

O que leva a empresa a ter uma boa imagem diante seus colaboradores, como também aos outros profissionais que queiram fazer parte desta organização pelo simples fato que os profissionais buscam empresas que valorizam e reconhecem seu conhecimento e esforço profissional (BISPO, 2006).

Gráfico 3- Satisfação salarial.



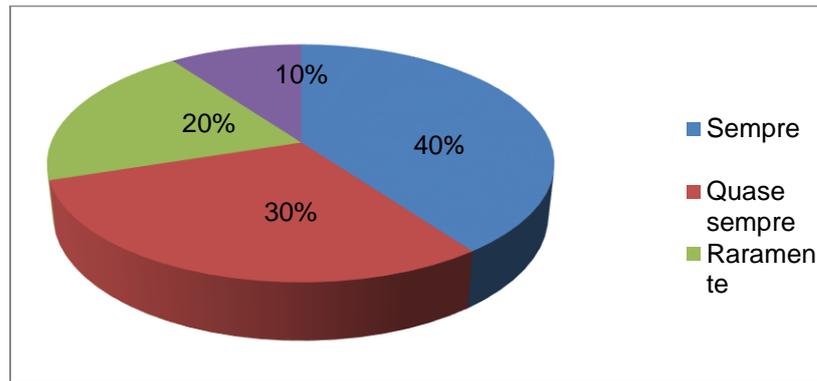
Fonte: Autoras, 2018

No Gráfico 3 obteve-se o resultado da satisfação salarial do empregado. A pergunta feita foi, como você considera o salário que recebe em relação ao trabalho que executa? De acordo com o gráfico, 40% disseram que o salário é justo e adequado À função, 15% disseram que o salário é injusto e baixo, 30% disseram que o salário é baixo, mas está compatível e, 15% disseram que o salário está abaixo da média do mercado.

Sabendo que o clima organizacional se dá também pela satisfação salarial, citada por Bispo (2006), quando ele traz os fatores internos e externos. Percebe-se diante deste resultado, que no contexto geral não há satisfação total de todos os colaboradores no que diz respeito ao salário, o que se faz necessário o posicionamento da empresa em relação esta situação.

Se o clima organizacional depende também da satisfação salarial, é preciso que haja uma comunicação entre gestores e colaboradores para o alinhamento do porquê de alguns colaboradores não estarem satisfeitos com o salário, e o que se pode fazer para melhorar este fator que influencia diretamente no clima organizacional da empresa e, assim ter um resultado favorável tanto para empresa como para o colaborador.

Gráfico 4- Receptividade a sugestões de mudanças



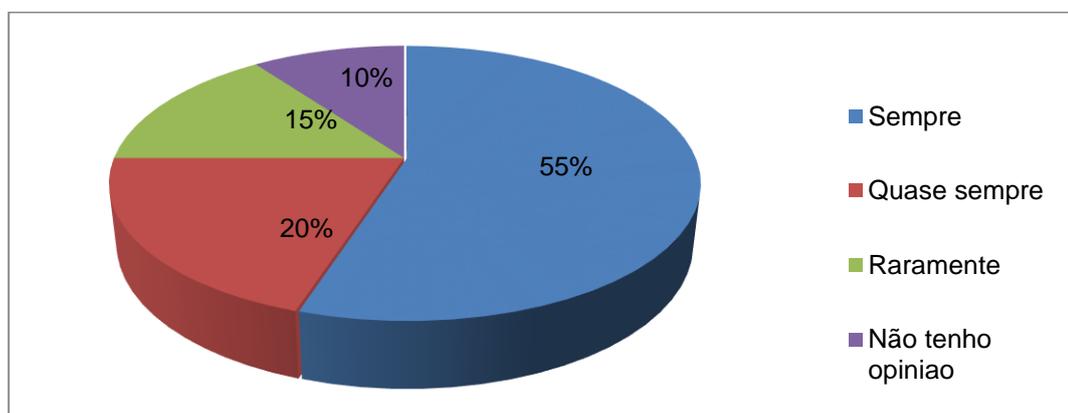
Fonte: Autoras, 2018

No Gráfico 4 foi levantada a seguinte questão: Seu chefe/gestor/gerente é receptivo as sugestões de mudanças, 10% dos colaboradores disseram que os seus chefes, gerentes nunca são receptivos a sugestões de mudanças, no que se resulta aos 20% dos outros colaboradores dizerem que os chefes raramente são receptivos a sugestões de mudanças, 30 % quase sempre são receptivos a sugestões de mudanças, 40% dos colaboradores disseram que os seus gerentes, patrões são receptivos as sugestões de mudanças.

Segundo Tagliacolo (2007) as mudanças estão relacionadas à resistência e sofrem alterações com a rotina do trabalho envolvendo a participação dos colaboradores em processos de implantação, onde são tomadas decisões assertivas no que se refere à gestão e sua organização.

Portanto, para obter estes resultados, as empresas devem contar com pessoas que estão abertas a mudanças, assim como a empresa em todas as áreas e níveis da organização, para que juntas se tornem mais competitivas e sucedidas em um mercado exigente e competitivo, onde permanecem e tem vida longa empresas e profissionais com capacidade de se adaptar a estas mudanças.

Gráfico 5- A importância da opinião dos colaboradores



Fonte: Autoras, 2018

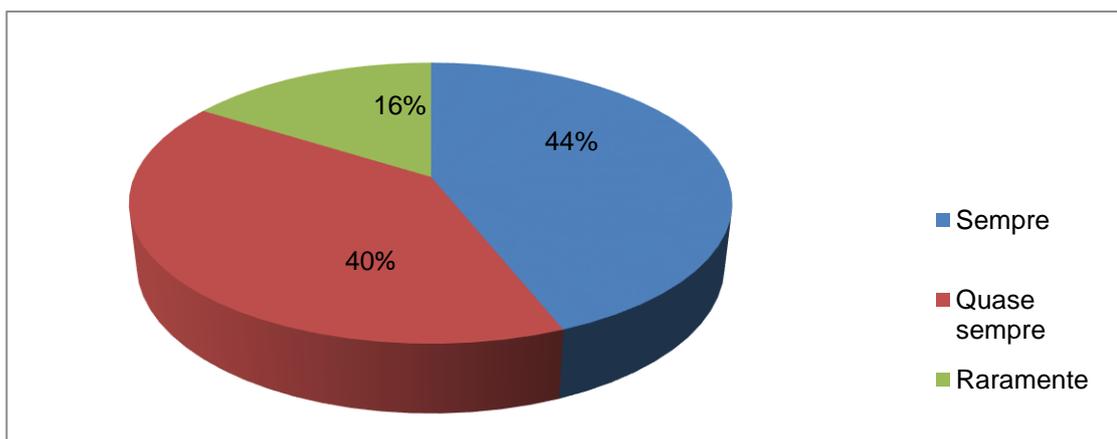
No Gráfico 5 obteve-se o resultado da seguinte pergunta: A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários? É de suma importância a opinião dos colaboradores na empresa, pois é por eles que podemos diferir do que é necessário mudar ou não na empresa.

No gráfico acima, 10% dos entrevistados não tiveram opinião sobre o questionamento, 15% responderam que raramente estão abertos a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários, quase sempre escutam seus funcionários, 20% quase sempre a empresa está aberta as opiniões de seus funcionários seja ela ruim ou boa e por fim 55% nos relata que a empresa sempre está aberta não só para opiniões de seus funcionários, mas como também críticas, opiniões e contribuições de seus colaboradores.

Chiavenato (2014) diz que os paradigmas definem as condições com que cada organização funciona. Existe um inevitável conflito entre o indivíduo e a organização em função da incompatibilidade de ambos. Isso faz com que existem várias personalidades, características e crenças de uma forma geral fazendo com que as pessoas se comportam de inúmeras formas.

Quando o objetivo se trata de mudanças dentro das organizações é preciso rever os paradigmas atuais, o que se refletem, o ponto de partida inicial é o reconhecimento da nossa capacidade e a adequação de cada indivíduo com objetivo de inovação e mudança.

Gráfico 6- Disposição ao Desempenho de Qualidade

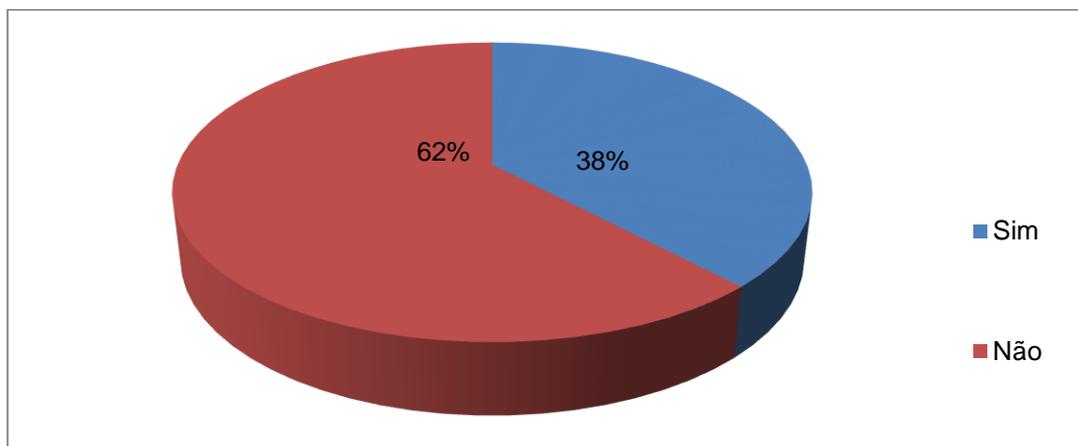


Fonte: Autoras, 2018

No Gráfico 6 foi feita a seguinte pergunta: Seus colegas de trabalho se sentem comprometidos em juntos desempenharem um trabalho com qualidade? 44% dos colaboradores dizem que se sentem comprometidos e seus colegas também, para juntos desempenharem um trabalho com qualidade, 40% quase sempre com seus colegas desempenharem um trabalho com qualidade e 16% raramente desempenharem um trabalho com qualidade.

Nesse sentido, o clima organizacional são todos os fatores relacionados à empresa em si, na qual influencia diretamente na motivação e no desempenho humano, respectivamente na satisfação do trabalho, onde ressalta a teoria de Chiavenato (2014), que diz que o clima organizacional depende de propriedades motivacionais, ou seja, aspectos internos, que venham motivar todos os participantes, colaboradores de uma empresa. Todo indivíduo tem suas limitações e é influenciados através de interações com outras pessoas que procuram conquistar seus objetivos. A qualidade do trabalho representa na organização um grau de satisfação, onde o trabalho em equipe, as tomadas de decisões são compartilhadas com responsabilidade.

Gráfico 7- Oportunidades de Aprendizado e Crescimento

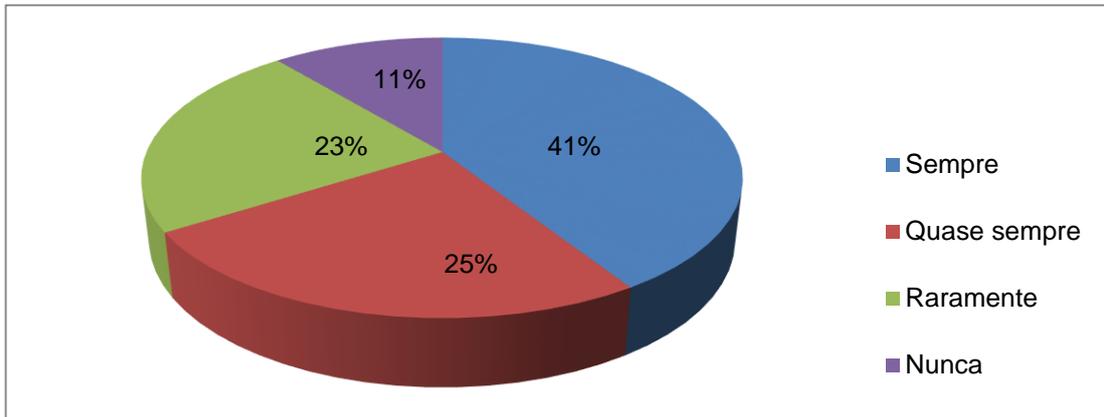


Fonte: Autoras, 2018

No Gráfico 7 foi levantada a seguinte questão: no último ano você teve alguma oportunidade na empresa de aprendizado e crescimento? 62% dos entrevistados afirmam não ter obtido nenhuma oportunidade de aprendizado e crescimento, isso faz com que os colaboradores se sintam desmotivados, 38% afirmam que obtiveram oportunidade de aprendizado e crescimento.

Chiavenato (2014) afirma que o clima organizacional depende da estrutura e da cultura da empresa, das oportunidades de participação pessoal, do treinamento, estilo de liderança, e aspectos relativos à personalidade onde expressa o comportamento do indivíduo diante das oportunidades oferecidas para a formação envolvendo melhorias de preparo para solucionar problemas. Pessoas criativas têm maiores possibilidades de crescimento. Nesse sentido, o clima organizacional são todos os fatores relacionados à empresa e que influencia diretamente na motivação e no desempenho humano, respectivamente na satisfação do trabalho. O conhecimento é o conceito fundamental para uma organização se destacar e obter crescimento, satisfazendo as necessidades sociais vinculadas com a satisfação de seus colaboradores.

Gráfico 8- Investimento em Qualificação dos funcionários



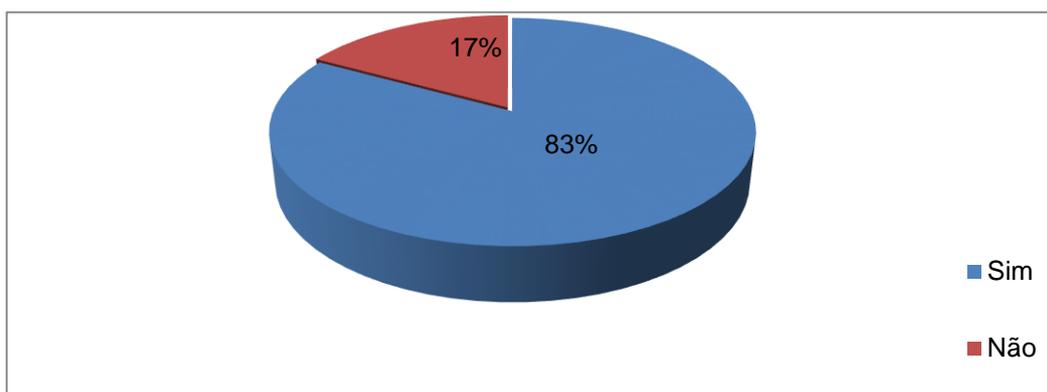
Fonte: Autoras, 2018

No Gráfico 8 foi levantada a seguinte questão: a empresa investe em treinamento/ desenvolvimento para que você tenha um aprendizado contínuo? 41% dos entrevistados responderam que a empresa investe em treinamento, 25% responderam quase sempre, 23% disseram que raramente e 11% dizem que nunca.

Nogueira (2012) diz em sua teoria que colaboradores qualificados são determinantes em qualquer empresa, no entanto para ter resultados dentro das organizações depende de vários fatores e dentro eles está o reconhecimento profissional. A motivação gera grandes resultados no desempenho das atividades. O treinamento consiste em um processo educacional aplicado de maneira organizada onde as pessoas adquirem conhecimentos, desenvolvem e aperfeiçoam mais suas habilidades em função de seus objetivos para obterem melhores resultados.

Os objetivos de treinamento é o primeiro passo na análise organizacional tendo em vista os objetivos da empresa, avaliando cada fator e seu grau de importância para o desenvolvimento e crescimento da empresa, sendo assim o esforço e a produtividade será proporcional a cada treinamento oferecido para melhorar e aprimorar habilidades de cada colaborador.

Gráfico 9- Ambiente de trabalho

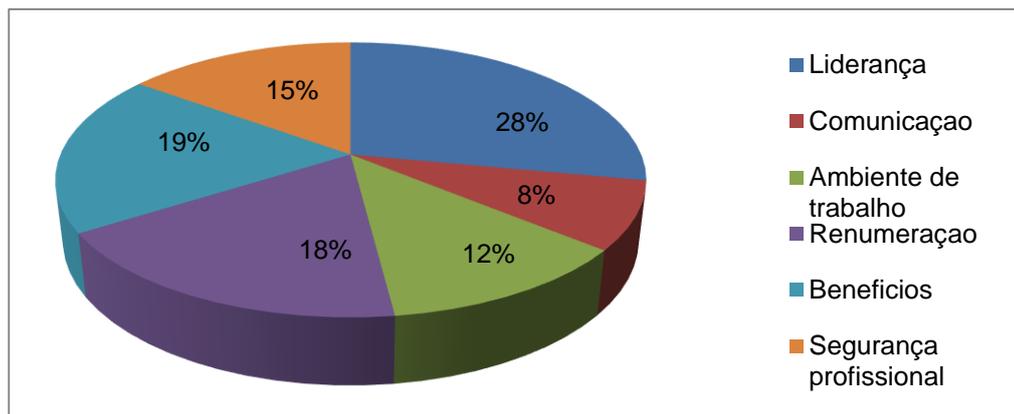


Fonte: Autoras, 2018

No Gráfico 9 foi feita a seguinte pergunta, você considera a empresa um bom lugar para trabalhar? O que leva um colaborador a dedicar e se sentir parte integrante da empresa e o lugar ao qual este inserido, se lhe proporciona momentos de bem estar, se a equipe é engajada, se todos compartilham dos mesmos ideais, Chiavenato (2014), disse que só é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais, elevação da moral interna ou seja quando o colaborador se sente parte deste lugar, contribuindo para o crescimento da empresa.

De acordo com os dados levantados 83% considera a empresa um bom lugar para se trabalhar nesse sentido o clima organizacional influencia diretamente na vida do colaborador. Isso se dá pela forma como o clima é representado, sendo pelos conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa na sua motivação e satisfação no trabalho. Sendo assim o colaborador passa boa parte do dia no trabalho, contribuindo para o crescimento e satisfação da empresa, e preciso que seja um lugar propício e feliz de se estar.

Gráfico 10- Empresa X Empregado: relação de confiança e segurança



Fonte: Autoras, 2018

Na décima e última pergunta foi abordada a seguinte questão: O que você apontaria como principais fatores que criam um bom relacionamento na empresa? 28% diz ser liderança, a liderança é um dos pontos primordiais para um clima organizacional favorável, bons líderes influenciam e motivam seus colaboradores e sua equipe, assim a composição se torna eficiente e eficaz, gerando resultados satisfatórios. 19% relatou ser os benefícios, uma empresa que visa o bem estar e garante benefícios aos seus colaboradores, com certeza se destaca em meio ao mercado.

Bispo (2006) apontou dois fatores essenciais externos e internos com influência direta no comportamento e nas ações dos funcionários, dentre eles benefícios que a empresa garante ao funcionário. 18% responderam remuneração como principal fator de um bom relacionamento na empresa.

Robbins (2002) diz que as metas da administração de remuneração consistem em elaborar uma estrutura de remuneração eficaz no custo, que atrairá e manterá funcionários competentes, e proporciona um incentivo para estes indivíduos empregarem altos níveis de energia no trabalho. 15% segurança profissional, 12% ambiente do trabalho, 8% responderam que um dos principais fatores é a comunicação. Chiavenato (2014), ressalta que um ambiente de trabalho agradável facilita o relacionamento interpessoal e melhora a produtividade e, conseqüentemente melhora a comunicação.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa aponta que o clima organizacional é fundamental para o bom desempenho da empresa, pois o mesmo reflete diretamente na vida do colaborador, pois um bom clima permite que o mesmo desempenhe seu papel com maior êxito, melhorando assim o resultado final da empresa. A preocupação com o clima organizacional nas organizações é tão importante que deveria ser meta para qualquer gestor de pessoas, o que faz ser importante o levantamento de informações sobre o engajamento, a produtividade dos funcionários e a motivação.

No que diz respeito a qualidade no trabalho, percebemos que a mesma está no processo de autoconhecimento baseados em sugestões de funcionários, pois a pesquisa mostra que a empresa tem papel fundamental com o dever de sempre que possível, valorizar seu funcionário e colaborar para que tenha um clima favorável de reconhecimento de ambas as partes.

A pesquisa mostra ainda a importância de avaliar o clima organizacional da empresa, pois, o resultado da avaliação dá respaldo para o departamento de gestão de pessoas, permitindo assim que o setor repasse para todos os líderes e diretores da empresa para que juntos possam analisar os resultados obtidos e, propiciar, de forma pontual, as mudanças a serem implantadas na empresa, sugerindo melhorias e benefícios a serem implantados.

No que diz respeito ao resultado da pesquisa fizemos a seguinte pergunta, como os funcionários avaliam o clima organizacional na empresa de transportes em Aparecida de Goiânia? Entrevistamos 50 funcionários e, de acordo com o resultado obtido acreditamos que a empresa possui um clima organizacional bom, de modo geral. No entanto, existem alguns pontos que precisam ser modificados, como a qualidade de vida no trabalho, cujo o resultado não é totalmente satisfatório; como também o crescimento profissional, pois a maioria acredita que a empresa não permite essa oportunidade.

É importante, ainda, que os colaboradores e os líderes tenha comunicação clara e objetiva, onde todos possam expor suas ideias, propor mudanças, ter uma visão de como os colaboradores se sentem em relação ao que ocorre dentro da empresa, fator importante que

contribui para o bom relacionamento na empresa é ter líderes que motivem seus colaboradores, que adiram a novas ideias, que contribuam para o crescimento da organização e, que tenham habilidades para desempenhar suas funções.

De modo geral a pesquisa serviu para a compreensão e reflexão de como as pessoas se sentem em uma organização e o quanto a empresa tem papel fundamental na vida destas pessoas. O que é de extrema importância que a gestão da empresa perceba e proporcione aos seus colaboradores a valorização, reconhecimento profissional, além de dar oportunidade de crescimento dentro da empresa.

## **ABSTRACT**

This study had as objective to present a study on the organizational climate, the factors that influenced, and its relation with the company. Checking the relevant indexes and indicators of the organizational climate. The present research was characterized as qualitative and hypothetical-deductive, through a field survey was applied a questionnaire to indicate the factors that influence the organizational climate within the company. The research also showed the importance of evaluating the organizational climate of the company, as the result of the evaluation gave support to analyze and implement improvements and changes in the company. In general, the result of the research was extremely important for the company to provide its employees with valuation, professional recognition and growth within the company.

**Key words:** Organizational climate. Appreciation. Recognition.

## REFERÊNCIAS

- BISPO, Carlos Alberto Ferreira. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. Revista Produção, v.16, n.2, p. 258-273, Maio/Ago.2006. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132006000200007> Acesso em: 12 Mai. 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Barueri, SP: Manole, 2014. 653p.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. Ed. Barueri, SP. Manole, 2014. 489p.
- \_\_\_\_\_. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 3.ed. Barueri, SP: Manole, 2014. 457 p.
- \_\_\_\_\_. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. São Paulo: Atlas, 2004. 429p.
- FLEURY, M. T. (Coord.). **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Gente, 2002. 260p.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002. 173p.
- LAKATOS, Eva Maraia; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010. 248p.
- ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 9.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.480p.
- MAXIMIANO, Antonio Cezar Amaru. **Introdução a Administração**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1995.476p.
- NOGUEIRA, A. **Satisfação e motivação no trabalho**. Disponível em <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/satisfacao-e-motivacao-notrabalho>>. Acesso em: 17 abr. 2018.
- SOUZA, Carla Patrícia da Silva. **Cultura e clima organizacional: compreendendo a essência das organizações**. Curitiba: Intersaberes,2014. 197p.
- STONER, James A. F; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. Tradução de Alves Calado 5. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999. 533p.
- TAGLIOCOLO, C.; ARAÚJO, G.C. **Clima Organizacional: um estudo sobre as quatro dimensões de análise**. Faculdades Integradas Rui Barbosa – FIRB, Seget, 2007.115 p.

## APÊNDICE

Este questionário tem como objetivo identificar os fatores que afetam o clima organizacional da empresa. Questionário para identificação do clima organizacional

### Relacionamento

1. Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa?

Sim  Não  Não tenho opinião

2. A empresa faz você sentir importância no que faz?

Sim  Não

3. Como você considera o salário que recebe em relação ao trabalho que executa?

meu salário é injusto e baixo pelo que faço

meu salário é baixo mas está compatível ao que faço

meu salário está abaixo da média do mercado

meu salário é justo e adequado a minha função

4. O seu chefe/gestor/gerente é receptivo às sugestões de mudança?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Nunca

### Ambiente de Trabalho

5. A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Não tenho opinião

6. Seus colegas de trabalho se sentem comprometidos em, juntos desempenharem um trabalho com qualidade?

Sempre  Quase sempre  Raramente

7. No último ano você teve alguma oportunidade dentro da empresa de aprendizado e crescimento?

Sim  Não

8. A empresa investe em treinamento/desenvolvimento para que você tenha um Aprendizado contínuo?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Nunca

9. Considera a empresa um bom lugar para trabalhar?

Sim

Não

10. O que você apontaria como principais fatores que criam um bom relacionamento na empresa?

Liderança  Comunicação  Ambiente de trabalho

Remuneração  Benefícios  Segurança profissional