



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
LINHA DE PESQUISA: Comportamento Organizacional
ÁREA: Gestão de Pessoas

YOHANNA ROSSI SENNA
21458276

**CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO SOBRE UMA EMPRESA
DE RECURSOS HUMANOS EM BRASÍLIA**

Brasília
2017

YOHANNA ROSSI SENNA

**CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO SOBRE UMA EMPRESA
DE RECURSOS HUMANOS EM BRASÍLIA**

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso de Administração de Empresas do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB.

Orientador: Erika Costa Vieira
Gagliardi

Brasília
2017

YOHANNA ROSSI SENNA

**CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO SOBRE UMA EMPRESA
DE RECURSOS HUMANOS EM BRASÍLIA**

Trabalho de Curso (TC) apresentado
como um dos requisitos para a
conclusão do curso de Administração
de Empresas do Centro Universitário
de Brasília – UniCEUB.

Brasília, _____ de _____ de 20____.

Banca Examinadora

Prof. (a): Erika Costa Vieira Gagliardi
Orientador(a)

Prof. (a):
Examinador(a)

Prof. (a):
Examinador(a)

Brasília
2017

CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO SOBRE UMA EMPRESA DE RECURSOS HUMANOS EM BRASÍLIA

Yohanna Rossi Senna
Erika Costa Vieira Gagliardi

RESUMO

A pesquisa contempla o tema clima organizacional e teve seus estudos baseando-se em uma empresa de Recursos Humanos em Brasília. A empresa está no mercado há mais de 30 anos e tem como objetivo conceder soluções estratégicas e assistência em Gestão de Pessoas. O problema dessa pesquisa foi: Qual a percepção do clima organizacional dos colaboradores de uma empresa de Recursos Humanos? E tem como objetivo principal avaliar o clima organizacional de uma empresa de Recursos Humanos que atua em Brasília e como objetivos específicos: analisar o apoio da chefia e da organização, identificar as recompensas do trabalho realizado pelos funcionários, analisar o conforto físico dos funcionários, verificar o controle/pressão no ambiente interno e analisar a coesão entre colegas. Foi realizado um estudo da percepção do clima organizacional com os seis funcionários que trabalham diariamente na empresa e através desse estudo, foi utilizado a Escala de Clima Organizacional – ECO que foi validada e possui sessenta e três questões separadas em cinco dimensões para serem observadas, que são elas: apoio da chefia e da organização, recompensa, conforto físico, controle/pressão e coesão entre colegas. Com o resultado obtido dos respondentes, foi possível avaliar e entender qual é o atual clima interno da organização. De acordo com a análise de respostas do questionário, nota-se um clima favorável ao trabalho, correspondendo a uma satisfação do funcionário a respeito do ambiente interno.

Palavras-chave: Clima Organizacional. Satisfação dos funcionários. Ambiente interno.

1 INTRODUÇÃO

O tema clima organizacional possui grande relevância hoje em dia e já não pode ser mais ignorado. Pode-se observar em Oliveira (1995) que o clima organizacional é objeto de diversos estudos em relação à qualidade de vida das pessoas nas organizações. Principalmente, em relação aos programas de qualidade de vida e da cultura da corporação.

Segundo Oliveira (1996), percebe-se a importância do clima organizacional e como ele se tornou uma variável imprescindível ao buscar informações a respeito do desempenho e histórico de cada indivíduo na empresa. Com isso, surgiram diversos estudos sobre as relações das atribuições da vida nas organizações e o clima na organização, como: desempenho e satisfação no trabalho, a produtividade de cada pessoa, a rotatividade, a produtividade, a liderança, a motivação e o estresse.

Justifica-se socialmente o estudo de maneira incentivadora pelo fato da busca pelo bom convívio no ambiente de trabalho, melhorando a comunicação entre os donos e os funcionários, ajudando no estímulo pessoal e profissional de cada indivíduo, a divisão justa dos trabalhos e a colaboração de todos para o crescimento da empresa e de cada um envolvido nela. De acordo com a justificativa acadêmica, foi feita uma pesquisa utilizando o banco de dados da Scielo com a palavra-chave sobre o “clima organizacional” a respeito de quantos estudos foram feitos, e totalizaram-se 177 resultados de publicações a respeito do clima nas organizações, comprovando assim o interesse científico sobre o tema. E a importância para as empresas sobre a justificativa gerencial, é pelo fato de serem demonstradas inúmeras ferramentas e estudos sobre o tema, necessárias para a melhoria no ambiente interno da organização, para o clima agradável e leve a todos os funcionários e a satisfação de um bem estar na organização, afetando assim de maneira positiva, os resultados organizacionais.

Portanto, o presente estudo tem como objetivo geral, avaliar o clima organizacional de uma empresa de Recursos Humanos que atua em Brasília e os objetivos específicos são: analisar o apoio da chefia e da organização, identificar as recompensas do trabalho realizado pelos funcionários, analisar o conforto físico dos funcionários, verificar o controle/pressão no ambiente interno e analisar a coesão entre colegas.

Através disso, pretende-se responder ao problema de pesquisa como: Qual a percepção do clima organizacional dos colaboradores de uma empresa de Recursos Humanos?

O método usado foi à aplicação do questionário para os funcionários da empresa para saber como está o ambiente interno e como cada um pensa a respeito da organização. A pesquisa foi abordada por intermédio quantitativo e descritivo para assim conhecer o clima organizacional.

O trabalho de Conclusão de Curso foi organizado de maneira clara e de fácil análise a respeito do tema, sendo estruturado da seguinte forma: após a introdução é apresentado o referencial teórico que cita as principais informações sobre o tema; o método de pesquisa onde fala um pouco sobre a empresa que foi analisada os participantes, os instrumentos da pesquisa e os procedimentos de coleta; a discussão e apresentação dos resultados, onde são apresentados os dados coletados e fazendo assim uma reflexão sobre os gráficos e tabelas; e por fim, nas considerações finais são apresentados os conhecimentos gerados pela pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Clima Organizacional

De acordo com Maximiniano (1995) é através da visão dos funcionários com os sentimentos e definições ou visões sobre a organização que é possível perceber se eles estão motivados ou se demonstram de maneira positiva ou negativa sua satisfação no trabalho, afetando no seu interesse e rendimento no dia a dia na empresa.

Tendo em vista o que foi citado por Schein (2009), o clima organizacional tem relação com a cultura da organização e de cada funcionário, pois as pessoas levam consigo seus sentimentos, seu modo de trabalhar e sua maneira de interagir internamente e externamente com colegas de sala ou com os clientes da empresa.

Segundo Curvello (2012) a empresa orienta seus funcionários para determinadas ações, motivando, conscientizando, ensinando, além de ouvi-los. Com isso, a empresa precisa coordenar melhorando e aprimorando o ambiente interno, para ter uma boa comunicação interna. Que seria, saber ouvir a todos da empresa para o crescimento em conjunto, saber também passar informações de forma clara e objetiva, mantendo também a coesão interna em torno dos valores, como foi dito pelo autor, entre outras ações que são organizadas para o bem comum.

2.1.1 Tipos de clima organizacional

Baseado no pensamento do Maximiniano (1995) o clima organizacional depende muito de como a organização aplica suas práticas administrativas entre os colaboradores. Que através disso, é possível observar se existe um estímulo e um interesse gerado por todos que trabalham no local, o que afeta positivamente ou negativamente o rendimento de todos no trabalho. Para autor existem dois tipos de clima, favorável e desfavorável, que são observados por meio do ambiente de trabalho da seguinte maneira: se o ambiente está confortável, há uma boa comunicação entre os colaboradores ou entre os setores, risadas e confiança, o ambiente está favorável. Agora, quando os funcionários não se comunicam direito, quando existe disputa e desavenças, falta de interesse e de participação em trabalhos ou reuniões, se torna um ambiente desfavorável.

Vale destacar que o pensamento de Bispo (2006) é semelhante ao de Maximiniano (1995) citado anteriormente, de acordo com o autor, é considerado três existências de clima organizacional, que são eles: clima favorável, que mostra a boa

comunicação entre empresa e os funcionários, a alta produtividade, os clientes satisfeitos, a motivação dos servidores, a não resistência à mudança, entre outro; o clima mais ou menos favorável, que mostra a falta de comunicação entre empresa e funcionários, a baixa produtividade, o pouco comprometimento com a qualidade, etc. e por fim; o clima desfavorável, que mostra a desmotivação dos funcionários, a improdutividade, a pouca dedicação de todos da empresa, clientes insatisfeitos, entre outros.

2.1.2 Componentes do clima organizacional

Sobre o conceito de clima organizacional, é citado por Souza (1978) que existem três componentes da cultura da organização que afeta no clima da empresa, que são eles: tecnologia, pressão das normas e aceitação dos afetos. É apresentado, um trecho sobre o conceito com os três elementos citados anteriormente sobre o clima organizacional:

Clima organizacional é um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura. É uma decorrência do peso de cada um dos elementos culturais e seu efeito sobre os outros dois. A excessiva importância dada à tecnologia leva a um clima desumano; a pressão das normas cria tensão; a aceitação dos afetos, sem descuidar os preceitos e o trabalho, leva a climas de tranquilidade, confiança, etc. E, como cada um dos três elementos culturais é formado por diversos componentes, são inúmeras as combinações possíveis entre eles, criando-se climas de maior ou menor rigidez, realização ou emocionalidade. O clima é uma resultante das variáveis culturais. Quando estas são alteradas, ocasionam alterações no clima. Curiosamente, o clima é mais perceptível do que as suas fontes causais. É comparável a um perfume: percebe-se o efeito, sem conhecer os ingredientes, embora às vezes seja possível identificar alguns deles. (SOUZA, 1978, p.37-38).

Tendo em vista que para ter um bom clima organizacional um dos fatores de sucesso é a comunicação interna, podem-se citar alguns exemplos como à melhora no processo de encaminhamento das informações que passam de uma pessoa para outra exatamente como foi informado ou dito, evitando assim de informações desvirtuadas, o que se pode chamar de “fofocas”, deixando de ter discussões desnecessárias. Além de ajudar a fazer de forma integrada, algumas ações que são desenvolvidas na organização.

Complementando o que foi dito anteriormente, segundo Curvello (2012) a comunicação interna é considerada como determinadas ações que a organização orienta seus funcionários, com o objetivo de motivá-los, além de ouvir, além de passar informações de maneira adequada, de conscientizar, de ensinar, focando nos valores para que todos possam adquirir o que foi passado para assim serem

compartilhados para os demais, gerando assim, uma imagem positiva para a empresa. E que para isso aconteça, para uma boa comunicação interna, envolve outras comunicações como a comunicação administrativa, a comunicação social e a interpessoal.

Junqueira e Barreto (2006, apud Moreira, 2012) dizem que as principais informações que são necessárias para fazer a pesquisa sobre o clima da organização são: O visual, ou seja, a imagem da organização; os pontos considerados favoráveis e desfavoráveis da empresa segundo os gestores; os processos, sistemas e ferramentas de gestão de pessoas (Recursos Humanos); o grau de satisfação dos funcionários e clientes; os valores e crenças que fazem com que os funcionários se identifiquem com a organização; e a interação e cooperação entre todos da organização, áreas, departamentos, entre outros.

2.1.3 Dimensões afetadas no clima organizacional

Em relação ao ponto de vista de Tagliacolo e Araújo (2007), ressalta-se que existem quatro dimensões que são afetadas no ambiente de trabalho, o que compõe num bom clima organizacional ou não, são elas: a resistência à mudança, que tem haver com os trabalhos que são feitos na empresa, e a participação e envolvimento dos funcionários com um novo método ou serviço implantado; o estresse, que está ligado ao trabalho rotineiro de cada servidor na organização, além de avaliar falta ou a produtividade para ver como andam os funcionários, para ver se estão estressados com algo fora da empresa ou dentro da empresa cabendo assim à gestão fazer alterações que amenizam as partes afetadas negativamente pelo estresse; a liderança, demonstrando a relação entre o líder e os funcionários, através de um bom líder se é gerado uma ótima equipe e ótimos rendimentos na produtividade do trabalho na empresa e por fim; a motivação, o estímulo que é gerado para os funcionários, para assim eles se sentirem motivado a trabalharem de forma satisfeita mais produtiva.

2.1.4 As variáveis que compõem o clima organizacional

Segundo Knapik (2008), existem duas variáveis que representam o comportamento da pessoa, que são elas: as pessoas, que seriam as suas crenças e valores, a motivação interna de cada um, a personalidade; e variáveis da empresa, como o local de trabalho, o rendimento interno da empresa, os meios e as regras de

trabalho, a política interna e a forma de trabalho e comunicação entre a gestão e os funcionários.

2.1.5 Instrumentos de mensuração do clima organizacional

De acordo com Luz (2003), normalmente existe uma estrutura para mostrar os instrumentos de pesquisa sobre o clima, que são eles: instruções de preenchimento, facilitando aos funcionários a responderem de forma correta o questionário já que não terão ajuda de outras pessoas; a identificação da unidade do respondente, que por mais que seja anônima a pesquisa, é importante que seja informada a unidade do funcionário que está respondendo para facilitar no momento em que for ser feito a análise dos dados e resultados ou para futuras implantações das ações; o questionário, o modelo que serão feitas as perguntas para serem respondidas pelos funcionários e assim poder obter como está o clima da organização; o espaço para sugestões, local para o funcionário que se sentir a vontade, colocar o que pensa sobre a empresa ou sobre algum outro funcionário sem precisar se identificar e, por fim; a folha de resposta, onde os funcionários colocam suas respostas neste documento separado.

Outro modelo de estrutura a ser analisado é do Bispo (2006), onde se divide o instrumento de pesquisa em duas partes, na primeira etapa é analisada a parte interna da organização que tem haver no comportamento dos funcionários e na segunda etapa, são avaliados os fatores externos de cada funcionário, porque são através desses fatores, que cada servidor age dentro da empresa, com os acontecimentos ocorridos e vivenciados fora da organização.

3 MÉTODO

A respeito do método de pesquisa, para Gil (2002) descreve os passos para fazer um projeto de pesquisa e seus procedimentos, instruindo como se elabora um artigo e os métodos que podem ser utilizados e aplicados.

O método de pesquisa usado foi à descritiva, que segundo Vergara (2000, p.47), relata as características de determinada sociedade ou até mesmo de um fenômeno, fazendo assim conexão entre as variáveis e define sua natureza.

O trabalho aborda também a pesquisa quantitativa, que de acordo com Boente e Braga (2004) que é a utilização de entrevistas, questionários, entre outros, levando como base as questões e ou os problemas específicos.

3.1 Empresa

A empresa é de Recursos Humanos situada em Brasília, que está no mercado há mais de 30 anos, que tem como objetivo disponibilizar serviços tanto para empresas privadas quanto para empresas públicas, concedendo soluções estratégicas e assistência em Gestão de Pessoas.

A organização possui programa de benefícios para os funcionários, como: cursos de capacitação, auxílios financeiros, planos de saúde, plano de carreira e gratificações pelo desempenho no trabalho, visando uma melhor qualidade de vida no trabalho para seus funcionários.

3.2 Participantes

O questionário foi aplicado com todos os seis colaboradores da empresa que trabalham diariamente nela. Foram obtidas as informações demográficas de cada colaborador, como: sexo, idade, tempo de serviço, cargo e grau de instrução. A faixa etária foi entre 20 a 50 anos, variando de cargo, indo de estagiários até os donos, tendo mulheres e homens, totalizando 83,3% mulheres e 16,7% homens, com tempo de serviço de quinze dias até mais de vinte anos na organização e tendo como grau de instrução superior cursando até doutorado.

3.3 Instrumento de Pesquisa

Foi utilizado como instrumento de pesquisa a ECO – Escala do Clima Organizacional (Anexo B), realizada pela autora Mirlene Maria Matias Siqueira em 2008. Sendo uma escala multidimensional com validade e construída com o objetivo

de analisar a visão do funcionário a respeito das várias dimensões em relação ao clima da organização. Tendo cinco dimensões como: apoio da chefia e da organização; recompensa; conforto físico; controle/pressão e coesão entre colegas. Possuindo sessenta e três itens para serem respondidos, conforme o quadro a seguir.

Quadro 1: Denominações, definições, itens integrantes e índices de precisão dos fatores da ECO.

Denominações	Definições	Itens	Índices de Precisão
Apoio da Chefia e da organização	Suporte afetivo, estrutura e operacional da chefia e da organização fornecido aos empregados no desempenho diário de suas atividades no trabalho.	1 ao 21	0,92
Recompensa	Diversas formas de recompensa usadas pela empresa para premiar a qualidade, a produtividade, o esforço e o desempenho do trabalhador.	22 ao 34	0,88
Conforto Físico	Ambiente físico, segurança e conforto proporcionados pela empresa aos empregados.	35 ao 47	0,86
Controle/Pressão	Controle e pressão exercidos pela empresa e pelos supervisores sobre o comportamento e desempenho dos empregados.	48 ao 56	0,78
Coesão entre colegas	União, vínculos e colaboração entre os colegas de trabalho.	57 ao 63	0,78

Fonte: Martins (2008, p. 33).

Os sessenta e três itens são separados em cinco Fatores, sendo eles: Fator 1, que está relacionado ao apoio da chefia e da organização, dos itens 1 ao 21; Fator 2, sobre recompensa, das questões 22 ao 34; Fator 3, sobre conforto físico, dos itens 35 ao 47; Fator 4, sobre relacionados ao controle/pressão, dos itens 48 ao 56, e por fim; Fator 5, sobre a coesão entre os colegas, dos itens do 57 ao 63.

Foi feito um texto no corpo do e-mail enviado para os respondentes, explicando a importância de ser respondido para a conclusão do trabalho e sobre o que se tratava. Neste e-mail era informado que havia um prazo de uma semana para responderem o questionário, explicando existia um prazo para poder dar tempos de fazer a coleta e análise dos dados. O método utilizado para fazer a classificação dos itens foi a seguinte escala abaixo:

- 1 - Discordo totalmente
- 2 - Discordo
- 3 – Nem discordo, nem concordo
- 4 - Concordo

5 - Concordo totalmente

3.4 Procedimentos de Coleta e Análise

Os Procedimentos de Coleta e Análise foram feitos através de um questionário no Word e disponibilizado para os respondentes pelo e-mail de cada um informando-os que as respostas eram sigilosas. Em seguida foi feita a separação das 63 respostas dos questionários de acordo com os cinco fatores, para analisar as respostas de cada dimensão, ou seja, em relação a chefia, a recompensa, o conforto físico, o controle e pressão e a coesão entre os colegas. As respostas foram obtidas através da ferramenta no Google Docs e juntamente o Excel para obter os dados e assim, fazer a tabulação e o gráfico para ilustrar de forma mais clara e a luz da teoria, para o entendimento de todos que futuramente irão ler o trabalho.

3.5 Procedimentos de Coleta e Análise

Os dados coletados foram analisados através do Excel onde foi feito a tabulação de acordo com o livro Medidas do Comportamento Organizacional de Siqueira, onde tem a ECO e a explicação da forma de analisar os resultados. É realizada a soma de todos os valores marcados por todos que responderam as perguntas, que foram no caso seis respondentes, em cada item de cada fator que no caso foram cinco e dividindo-se o total pelo número de itens de cada fator.

Com isso, para fazer a interpretação dos resultados, considera-se que quanto maior for o valor da média fatorial, percebe-se que melhor é o clima da organização. Sendo que, os valores que são acima de 4 indicam um bom clima organizacional e os que são abaixo de 2,9 indicam um clima ruim. Mas, em relação ao Fator 4 é diferente, pois quanto maior o resultado da resposta, ou seja, valores acima de 4, o clima organizacional é ruim por ter maior controle e pressão sobre os funcionários da empresa, e se for abaixo de 2,9, significa que existe um bom clima.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Os resultados do questionário serão apresentados na tabela abaixo, de acordo com os cinco fatores/dimensões da ECO, dando ênfase aos resultados diferentes em cada área. Com os resultados dos respondentes e calculando a média, será possível analisar como é o clima organizacional em cada área, para saber se é bom ou ruim, ou seja, se o ambiente interno é positivo ou negativo segundo todos que trabalham na empresa.

Vale ressaltar que a análise do clima organizacional de acordo com a ECO, é a seguinte, as médias fatoriais que são acima de 4 significam um bom clima organizacional, e as médias abaixo de 2,9 significam um clima organizacional ruim, em relação aos fatores: Apoio da Chefia e da Organização, Recompensa, Conforto Físico e Coesão entre colegas. Tendo um fator como exceção, o fator 4 - Controle/Pressão, onde neste caso, as médias abaixo de 2,9 significam que o clima organizacional é bom, e acima de 4 é um clima organizacional ruim.

Os resultados obtidos estão na tabela abaixo, seguem os resultados através da aplicação da ECO:

Tabela 1: Médias Fatoriais dos Fatores da Eco.

Denominações	Média Fatorial
Apoio da Chefia e da Organização	4,007937
Recompensa	4,012821
Conforto Físico	4,371795
Controle/Pressão	3,388889
ObCoesão entre Colegas	4,452381

Fonte: Da autora (2017).

4.1 Apoio da Chefia e da Organização

Sobre tabela acima, foi obtida a média acima de 4 neste fator, representando que o clima organizacional é positivo.

No fator 1, representam as questões que são definidas como é o suporte diário que a chefia e a empresa disponibilizam ao funcionário sobre suas atividades no dia a dia, seja em relação ao apoio afetivo, estrutural e/ou operacional.

Segundo a teoria, observou-se que a prática converge com a teoria, de acordo com o pensamento de Curvello (2012) de que a empresa precisa saber ouvir todos os colaboradores, para o crescimento em conjunto, tendo como função

orientar seus funcionários para determinadas ações, motivando, conscientizando, ensinando, além de ouvi-los. A empresa para ter uma boa comunicação interna entre chefia e os funcionários, precisa coordenar melhorando e aprimorando seus métodos de chefia.

4.2 Recompensa

Em relação à média obtida no fator Recompensa, a média foi acima de 4, o que significa esta dimensão está sendo vista de maneira positiva por todos da empresa. O fator 2 está relacionado às maneiras que os funcionários são recompensados pelo seu trabalho e seu esforço, seja na produtividade ou qualidade.

De acordo com a prática e a teoria, analisou-se que elas são convergentes pelo fato dos colaboradores serem recompensados de alguma forma, no caso da empresa em questão, a recompensa é uma bonificação, que com base no autor Muchinsky (2004), existe a adequação entre a remuneração ou chamada de bonificação recebida e o trabalho que foi realizado. O sentimento positivo e de gratificação relaciona-se as condições objetivas de trabalho que possuem grande impacto na análise das condições do serviço.

4.3 Conforto Físico

A respeito do Fator 3, a média foi também acima de 4 indicando uma visão positiva em relação ao conforto físico que a empresa fornece aos colaboradores da empresa,

Com base na literatura, foi visto que a teoria e a prática são convergentes. De acordo com os autores Wagner III e Hollenbeck (2006), um espaço físico não adequado para o trabalho pode ser o principal causador da insatisfação dos funcionários no ambiente interno. Segundo os autores, temperaturas muito altas ou muito baixas ou níveis de iluminação, limpeza no ambiente são grandes influenciadores da visão de como os colaboradores exercem suas tarefas. Portanto, é necessária uma avaliação crítica a respeito da estrutura física do local, considerando as condições climáticas, postura do indivíduo e dos equipamentos facilitadores dos serviços.

4.4 Controle/Pressão

Sobre o fato Controle/Pressão, apresentou-se a média acima de 3, o que de acordo com a ECO, mostra que os funcionários não estão muito satisfeitos com esta

dimensão. Este fator está relacionado à forma que a organização controla e a pressão que é passada para os funcionários.

Observa-se que a prática vai de encontro com a teoria, ou seja, são divergentes, segundo Pitta (1990), a pressão da chefia pode contribuir para uma sobrecarga nos funcionários no local de trabalho, contudo a ausência da chefia atrapalhar o andamento da rotina de trabalho dos colaboradores, com isso, é necessário saber como chefiar uma empresa sem exigir demais ou de menos dos colaboradores. Entretanto, na empresa investigada, o controle excessivo da chefia prejudica o andamento do serviço dos trabalhadores, assim, nota-se que a pressão se torna uma característica desfavorável, sendo desmotivadora para os resultados da corporação.

4.5 Coesão entre colegas

Por fim, no fator 5, mostrou-se com o resultado que a média foi acima de 4, o que afirma que os funcionários estão satisfeitos com a coesão entre os colegas. Esta dimensão aborda sobre a relação entre os colegas de trabalho, a interação entre eles.

Analisando a prática e a teoria, é visto que são convergentes de acordo com o que é dito pelo Maximiliano (1995) de que existem dois tipos de clima, favorável e desfavorável, observado através do ambiente de trabalho da seguinte maneira: se o ambiente está confortável, é porque há uma boa comunicação entre os colaboradores ou entre os setores, risadas e confiança, o ambiente está favorável o que foi possível ver no gráfico acima.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo gerou conhecimentos a respeito da empresa de Recursos Humanos observada com a ajuda da Escala do Clima Organizacional – ECO utilizada para avaliar o clima interno da organização, foi possível observar que no geral que a empresa tem um ótimo clima interno, as 5 dimensões avaliadas, podendo também serem chamadas de Fatores, tiveram respostas positivas dos funcionários o que mostra que todos estão satisfeitos com o ambiente de trabalho. Sobretudo, o único Fator que ficou a desejar, foi o 4, pois mostrou-se que há uma certa cobrança e pressão em cima dos trabalhadores, o que atrapalha um pouco o clima organizacional, mas de acordo com as respostas dos outros Fatores, analisou-se que todos da empresa continuam achando bom o ambiente onde trabalham.

Sobre o problema de pesquisa, a resposta sobre qual a percepção do clima da organização dos colaboradores da empresa, foi a de que todos têm uma boa visão sobre os donos da empresa, a forma de trabalho, a divisão de tarefas e a existe uma convivência amigável de todos no ambiente interno, o que facilita e ajudam diariamente de cada um, ou seja, o problema de pesquisa foi respondido nesse trabalho, o que foi muito gratificante.

De acordo com o resultado do artigo, analisou-se que o objetivo geral e os objetivos específicos foram alcançados, sendo possível avaliar o clima organizacional da empresa estudada e de forma positiva em relação às dimensões observadas no ECO – Estudo do Clima Organizacional, usado para fazer a pesquisa com todos da empresa. Visto assim, que as respostas foram positivas nas áreas de apoio a chefia e da organização, recompensa, conforto físico e coesão entre colegas, exceto em relação ao controle/pressão, que foi observado a existência de uma pressão e controle dos chefes para com os funcionários, mas o que não afetou no modo positivo de ver que os servidores têm da empresa.

Em relação à limitação de pesquisa, foi possível observar que todos os respondentes da empresa em questão não foram totalmente sinceros na pesquisa por receio das outras pessoas lerem suas respostas, segundo relatos deles próprios. Informaram responderam mais de forma positiva as perguntas para as respostas ficarem melhores, mas que ao mesmo tempo tentaram ser sinceros.

Desta maneira, sugere-se na agenda futura fazer primeiramente a verificação do que precisa melhorar na empresa e em seguida fazer outra pesquisa de clima

para ver se houve alguma diferença nos resultados para assim poder ser feitos ajustes onde for necessário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, G. C. de; TAGLIOCOLO, C. Clima organizacional: um estudo sobre as quatro dimensões de análise. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 4., 2007, Rio de JANEIRO. **Anais...** Rio de Janeiro: [s.n.], 2007.

BOENTE, Alfredo; BRAGA, Gláucia. **Metodologia científica contemporânea**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

BISPO, C.A.F. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. **Produção**, v.16, n.2, p. 258-273, maio/ago. 2006.

CURVELLO, João José Azevedo. **Comunicação interna e cultura organizacional**. São Paulo: Casa das Musas, 2012.

KNAPIK, Janete. **Gestão de pessoas e talentos**. 2. ed. Curitiba: ibpex, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

LUZ, R.S. **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. 182 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2003.

MAXIMINIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 1995.

MOREIRA, Elen Gongora. **Clima organizacional**. Curitiba, PR: IESDE: Brasil, 2012.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia Organizacional**. São Paulo; Pioneira Thomson Learning, 2004.

OLIVEIRA, M. **A pesquisa de clima interno nas empresas**: o caso dos desconfiômetros avariados. São Paulo: Nobel, 1995.

OLIVEIRA, W. Mariz de. **Perfil analítico-descritivo da pesquisa sobre clima organizacional em instituições de ensino superior (1970-1995)**. Tese de Doutorado em Administração Escolar. Faculdade de Educação da USP, São Paulo, 1996.

PITTA, A. **Hospital dor e morte como ofício**. São Paulo: Hucitec, 1990.

SCHEIN, E. H. **Organizational Culture and Leadership**. 6. ed. San Francisco: Josey-Bass, 2009.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão (org.)**. – Porto Alegre: Artmed, 2008.

SOUZA, E. L. P. **Clima e cultura organizacionais: como se manifestam e como se manejam**. São Paulo, Edgard Blücher, 1978.

TAGLIOCOLO, C.; ARAÚJO, G.C. **Clima Organizacional: um estudo sobre as quatro dimensões de análise**. Faculdades Integradas Rui Barbosa – FIRB, Seget, 2007, p.1-15.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do trabalho científico: Um enfoque didático da produção científica**. São Paulo: E.P.U., 2001.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**, São Paulo: Saraiva, 2006.

ANEXO A

Sexo:

- Feminino
- Masculino

Idade:

Tempo de serviço:

Cargo:

Grau de Instrução:

ANEXO B**Escala de clima organizacional – ECO**

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente

01. Meu setor é informado das decisões que o envolvem.	
02. Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.	
03. O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.	
04. As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.	
05. Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.	
06. O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.	
07. As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes).	
08. As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.	
09. Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.	
10. Aqui, existe planejamento das tarefas.	
11. O funcionário pode contar com o apoio do chefe.	
12. As mudanças nesta empresa são planejadas.	
13. As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela empresa.	
14. Aqui, novas idéias melhoram o desempenho dos funcionários.	
15. O chefe valoriza a opinião dos funcionários.	
16. Nesta empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.	
17. O chefe tem respeito pelo funcionário.	
18. O chefe colabora com a produtividade dos funcionários.	
19. Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.	
20. A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.	
21. O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.	
22. Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.	
23. Aqui, o chefe valoriza seus funcionários.	
24. Quando os funcionários conseguem desempenhar bem o seu trabalho, eles são recompensados.	
25. O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.	
26. Nesta empresa, o funcionário sabe por que está sendo recompensado.	
27. Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.	
28. Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.	
29. As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.	
30. O trabalho bem feito é recompensado.	

31. O salário dos funcionários depende da qualidade de suas tarefas.	
32. A produtividade do empregado tem influência no seu salário.	
33. A qualidade do trabalho tem influência no salário do empregado.	
34. Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.	
35. Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.	
36. O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.	
37. Nesta empresa, o deficiente físico pode se movimentar com facilidade.	
38. O espaço físico no setor de trabalho é suficiente.	
39. O ambiente físico de trabalho é agradável.	
40. Nesta empresa, o local de trabalho é arejado.	
41. Nesta empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.	
42. Existe iluminação adequada no ambiente de trabalho.	
43. Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.	
44. O setor de trabalho é limpo.	
45. Os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho.	
46. Nesta empresa, a postura física dos empregados é adequada para evitar danos à saúde.	
47. O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.	
48. Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.	
49. Nesta empresa, tudo é controlado.	
50. Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.	
51. A frequência dos funcionários é controlada com rigor por esta empresa.	
52. Aqui, o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários.	
53. Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.	
54. Aqui, o chefe pressiona o tempo todo.	
55. Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.	
56. Nesta empresa existe uma fiscalização permanente do chefe.	
57. As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.	
58. O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.	
59. Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.	
60. Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.	
61. Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.	
62. Existe integração entre colegas e funcionários nesta empresa.	
63. Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.	