

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE PSICOLOGIA

EDNALDO VIRGÍLIO DA CRUZ

ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL:
ESTUDO DE CASO EM UM COLÉGIO DE NATAL - RN

NATAL
2017

EDNALDO VIRGÍLIO DA CRUZ

ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL:
ESTUDO DE CASO EM UM COLÉGIO DE NATAL - RN

Trabalho de Conclusão de Curso de Psicologia apresentado ao Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN) como requisito final para obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Orientadora: Profa. Ms. Alessandra Silva de Oliveira Martins

Natal
2017

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Tabela 1 – Modelos de clima organizacional.....	18
Gráfico 1 – Classificação por gênero.....	26
Gráfico 2 – Estado civil.....	26
Gráfico 3 – Escolaridade	27
Gráfico 4 – Número de filhos.....	27
Gráfico 5 – Tempo de trabalho na empresa.....	28
Gráfico 6 – Classificação por gênero (professor).....	29
Gráfico 7 – Faixa etária.....	29
Gráfico 8 – Estado civil.....	30
Gráfico 9 – Escolaridade.....	31
Gráfico 10 – Número de filhos.....	31
Gráfico 11 – Tempo de serviço na empresa.....	32
Gráfico 12 – Desempenho.....	33
Gráfico 13 – Remuneração.....	33
Gráfico 14 – Relacionamento e harmonia.....	34
Gráfico 15 – Confiança no líder.....	35
Gráfico 16 – Desempenho profissional.....	35
Gráfico 17 – Satisfação no ambiente de trabalho.....	36
Gráfico 18 – Aproveitamento.....	37
Gráfico 19 – Remuneração.....	37
Gráfico 20 – Tratamento e respeito.....	38
Gráfico 21 – Comunicação.....	39
Gráfico 22 – Reuniões periódicas.....	39
Gráfico 23 – Cooperação no ambiente de trabalho.....	40
Gráfico 24 – Reconhecimento pelo líder.....	41
Gráfico 25 – Trabalho em equipe.....	42
Gráfico 26 – Clima no trabalho.....	42
Gráfico 27 – Sugestões.....	43
Gráfico 28 – Liderança.....	43
Gráfico 29 – Muito trabalho.....	44
Gráfico 30 – Prazer no trabalho.....	44
Gráfico 31 – Treinamentos.....	45

Gráfico 32 – Esforço	45
Gráfico 33 – Chefe-exemplo	46
Gráfico 34 – Serviço	46
Gráfico 35 – Regras	47
Gráfico 36 – Liberdade de expressão	48
Gráfico 37 – Liberdade de expressão (professores	48
Gráfico 38 – Igualdade de tratamento	49
Gráfico 39 – Orgulho da empresa	50
Gráfico 40 – Apoio dos superiores	50
Gráfico 41 – Apoio dos colegas	51
Gráfico 42 – Remuneração	52
Gráfico 43 – Respeito da parte dos colegas e superiores	53
Gráfico 44 – Satisfação no trabalho	53
Gráfico 45 – Influência das regras	54
Gráfico 46 – Motivação	55

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNSF Colégio Nossa Senhora de Fátima

RN Rio Grande do Norte

SOE Serviço de Orientação Educacional

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
2.1 PROBLEMATIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTÁGIO	10
2.2 ANÁLISE DIAGNÓSTICA DO CAMPO DE ESTÁGIO	22
2.3 ATIVIDADES PROPOSTAS, OBJETIVOS E METODOLOGIA	23
3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	25
3.1 PERFIL DO FUNCIONÁRIO	25
3.2 PERFIL DO PROFESSOR	28
4 RESULTADOS DOS FUNCIONÁRIOS	32
5 RESULTADOS DOS PROFESSORES	48
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	56
REFERÊNCIAS	58
ANEXOS	61

RESUMO

O presente estudo abordou uma pesquisa de Clima Organizacional realizada no Colégio Nossa Senhora de Fátima – Natal/RN, mostrando os pontos que podem ser melhorados para que a empresa proporcione um melhor ambiente de trabalho aos seus funcionários e professores. Este tipo de pesquisa vem sendo reiteradamente utilizada nas organizações com a finalidade de diagnosticar a percepção dos funcionários acerca das práticas da empresa, e, a partir disso, minimizar os conflitos entre as necessidades dos indivíduos e as da organização, melhorando, assim, o ambiente de trabalho e, por conseguinte, o desempenho dos funcionários. Neste intuito, já que pesquisas de clima organizacional são importantes ferramentas provedoras de novas formas de gestão compatíveis às exigências do novo mercado global, foram utilizados dois questionários, um específico para os funcionários e outro para os professores. O primeiro composto de 25 perguntas e o segundo contendo apenas 10 perguntas, em ambos foram abordados fatores que podem interferir no Clima Organizacional de uma empresa, tais como: Liberdade de expressão, igualdade de tratamento, remuneração, motivação, responsabilidade, apoio, liderança, participação, comprometimento com a empresa e condições de trabalho. Os resultados revelaram que os fatores satisfação no ambiente laboral e capacidade de liderança do gestor foi a que apresentou maior índice de satisfação para os funcionários e professores. Enquanto que, comunicação e desempenho profissional tem o menor índice de satisfação entre os funcionários.

Palavras-chave: Clima organizacional. Trabalho. Liderança.

ABSTRACT

The present study approached an Organizational Climate survey carried out at the Nossa Senhora de Fátima College - Natal / RN, showing the points that can be improved so that the company provides a better working environment for its employees and teachers. This type of research has been used repeatedly in organizations in order to diagnose employees' perceptions of company practices and, as a result, to minimize conflicts between the needs of individuals and those of the organization, thus improving the environment and therefore the performance of employees. In this sense, since organizational climate surveys are important tools that provide new forms of management compatible with the requirements of the new global market, two questionnaires were used, one specific for employees and another for teachers. The first compound of 25 questions and the second containing only 10 questions, both addressed factors that may interfere in a company's Organizational Climate, such as: Freedom of expression, equal treatment, compensation, motivation, responsibility, support, leadership, participation, commitment to the company and working conditions. The results revealed that the factors satisfaction in the work environment and managerial capacity of the manager was the one that presented higher index of satisfaction for the employees and teachers. While, communication and professional performance has the lowest satisfaction rate among employees.

Keywords: Organizational climate. Job. Leadership.

1 INTRODUÇÃO

Na realidade contemporânea, vive-se em um mundo dinâmico, onde as organizações têm vivenciado mudanças profundas e complexas, havendo assim a necessidade de novas formas de trabalho mais ágeis, flexíveis e que valorizem as relações humanas. Tendo presente que uma organização é composta por pessoas que interagem para construir ou dar continuidade a algo, as formas e os objetivos da cooperação são, em grande parte, regulados e controlados pela organização. Assim, a organização ensina e envolve o seu pessoal a se comportar de acordo com as exigências de suas funções. Todavia, não se pode ignorar que os indivíduos e os grupos, dentro da organização, agem também seguindo seus próprios critérios e que os complexos padrões de interação, impostos pela organização e pelos seus membros, configuram a sua dinâmica interna.

Não tem como se falar em Clima Organizacional sem antes definir o que é cultura organizacional, pois a cultura é a causa, e o clima é consequência dela. Toda organização tem sua cultura, independente de seu tamanho, sendo formada pelos valores, as crenças, os costumes, as tradições, ou seja, a cultura molda a identidade de uma organização.

Segundo Campello e Oliveira (2008, p. 3):

A palavra clima origina-se do grego *klimae* e significa tendência ou inclinação. O clima é algo que não se pode ver ou tocar, mas ele é facilmente percebido dentro de uma organização através do comportamento dos seus colaboradores.

Clima Organizacional é a situação em que o colaborador se encontra dentro do ambiente de trabalho, que influencia em seu comportamento tanto positivamente como negativamente. No contexto social atual, as organizações passam por constantes transformações havendo assim a necessidade de buscar por inovação, produtividade e consequentemente lucratividade.

O fator humano é o ponto chave para melhorias nas organizações diante de um mercado tão concorrido, competitivo e complexo, além das exigências, mas no cotidiano o que se tem visto com muita frequência são as reclamações dos colaboradores em diversas áreas, mostrando-se insatisfeitos com as condições em que trabalham, com as suas remunerações e com a falta de realização profissional. É relevante ressaltar que trabalhar nunca é apenas produzir, é também viver junto.

Assim, o trabalho é oportunidade insubstituível de aprender o respeito pelo outro, a confiança, a convivência, a solidariedade, e de aprender a trazer uma contribuição para a construção de regras de trabalho, que não se limitam absolutamente a regras técnicas, mas são ao mesmo tempo regras sociais.

Diante deste quadro laboral, estresse, motivação e 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 e um ambiente saudável dentro das organizações, as pessoas precisam sentir-se motivadas para que se tenha envolvimento e comprometimento das mesmas.

Entretanto, clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades (CHIAVENATO 2010a, p.53).

O Clima Organizacional está voltado para análise do ambiente interno, com isso a empresa deve elevar o nível de motivação dos seus colaboradores, enquanto os mesmos tentam atingir os seus objetivos pessoais, consequentemente atingirão os objetivos da empresa.

A pesquisa foi realizada no Colégio Nossa Senhora de Fátima – situado à Avenida Rodrigues Alves, 646 - Tirol, Natal – Rio Grande do Norte (RN). A identidade desta organização escolar se fundamenta no carisma franciscano e se evidencia pela participação na construção do Reino de Deus, por meio de práticas educativas voltadas para a valorização da pessoa humana de forma integral. Imbuídos do carisma franciscano os educadores pertencentes à Congregação das Irmãs Franciscanas de Nossa Senhora do Bom Conselho almeja em âmbito social disseminar a paz e o bem, a fim de construir uma sociedade mais justa, fraterna e solidária, a serviço da vida e da esperança.

Trata-se, portanto, de uma empresa confessional. Percebeu-se a importância de estudar o Clima Organizacional, a fim de diagnosticar a motivação e satisfação dos funcionários e professores, consequentemente o contato dos mesmos com os clientes (alunos). Sendo assim foram coletados dados, que possibilitaram um reconhecimento da real situação do ambiente laboral da empresa.

Este trabalho tem o objetivo de apresentar um estudo sobre Clima Organizacional e seus fatores dentro da organização na área escolar.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A organização possui suas fronteiras, embora nem sempre nítidas e impermeáveis. Mais do que um território físico, ela ocupa um espaço social que, por vezes, se expande e, por outras, se contrai. Neste recinto estão presentes os colaboradores que participando do cotidiano da empresa, influenciam e sofrem influência, cujo reflexo é evidenciado no clima organizacional. Por conseguinte, o homem vai construindo sua identidade no contexto da centralidade do trabalho conforme a Psicodinâmica do Trabalho de Christophe Dejours (1999).

2.1 PROBLEMATIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTÁGIO

O trabalho não é apenas uma atividade solipsista. É também uma atividade dirigida ao outro: trabalha-se sempre para alguém. Segundo Borges e Yamamoto (2004), cada indivíduo tem seus próprios conceitos de trabalho, o que em si estabelece uma variedade imensa de conceitos e/ou significados: “Na sua condição originária, o trabalho deriva de necessidades naturais (fome, sede, etc.), mas realiza-se na interação entre os homens ou entre os homens e a natureza. Assim, o trabalho e a forma de pensar sobre ele seguirá as condições sócio-históricas em que cada pessoa vive”. Uma vez reconhecido, o trabalho oferece não apenas a oportunidade de transformação de si mesmo, mas também a de realização no campo social. Assim, o trabalho pode ser um poderoso mediador da construção da identidade. À medida que a identidade constitui a base da saúde mental (toda crise psicopatológica é centrada por uma crise de identidade), pode-se dar conta de como o trabalho pode constituir uma segunda oportunidade de construção do equilíbrio psíquico e da saúde mental. Mas não há neutralidade do trabalho e se ele não oferecer a possibilidade de reconhecimento, só produzirá sofrimento e progressivamente impelirá o sujeito para a descompensação.

Para suportar as pressões do trabalho, a maioria dos sujeitos constrói estratégias específicas de defesa. Pois, segundo Dejours (2003), a organização do trabalho, em seu modelo repetitivo, gera insatisfação e sofrimento ao trabalhador.

A gênese de discussão sobre a psicopatologia do trabalho começou na França, logo após a II Guerra Mundial, liderada por contribuições da chamada

“psiquiatria social”. Os nomes mais notáveis desta corrente são Paul Sivadon e Louis Le Guillant (LIMA, 1998).

Sivadon foi o primeiro a empregar o termo “Psicopatologia do Trabalho”, e em suas obras abordou o trabalho como fonte de crescimento e evolução do psiquismo humano; ele discutia também as formas perversas de organização da atividade de trabalho, que gerariam pressões e conflitos insuperáveis, propiciando o aparecimento de transtornos mentais. A partir de seus escritos, o trabalho passou a ser reconhecido por seu valor de integração social (LIMA, 1998).

Na década de 50, Le Guillant escreveu um artigo sobre o que nomeou de “Síndrome Geral de Fadiga Nervosa”, que acometia telefonistas de Paris; esta seria caracterizada por sintomas somáticos, tais como insônia, palpitações, angústia, alterações de humor e do caráter. O autor discorreu também sobre a Síndrome Subjetiva Comum da Fadiga Nervosa, cuja principal característica seria a transposição de hábitos do trabalho para o espaço fora do trabalho, com manifestações de irritabilidade, dificuldade para ler em casa e repetição incontrolável de expressões verbais do trabalho (MERLO, 2002).

Este autor buscava explicar os transtornos mentais a partir de fatores socioculturais, embora admitisse a influência de fatores orgânicos e psíquicos no fenômeno. Para ele, a descompensação psíquica seria consequência da história de vida do indivíduo, em associação a um contexto de trabalho repleto de contradições e de exigências demasiadas (LIMA, 1998).

Segundo Seligmann (2004), a escola da Psicopatologia do Trabalho se edificou a partir das ideias e pesquisas de Cristophe Dejours, psiquiatra, professor de Psicologia do Trabalho no Conservatoire National des Arts et Métiers; membro do Instituto de Psicossomática de Paris e da Association Psychanalytique de France (APF); um crítico das abordagens positivistas que estiveram presentes no modelo tradicional de pesquisas voltadas para a saúde no trabalho.

A abordagem criada por Dejours tinha, inicialmente, bases na psicopatologia do trabalho, porém com o avanço das pesquisas e a incorporação de conceitos advindos da ergonomia, da sociologia e da psicanálise, evoluiu para uma compreensão original, configurando uma teoria própria.

O primeiro marco foi a publicação, em 1980, do livro “*Travail: Usure Mentale*” (que seria publicado no Brasil somente em 1987, com o título “A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho”). Nesta obra, o autor analisa as

estratégias individuais e coletivas utilizadas pelos trabalhadores para lidar com o sofrimento originado no trabalho, situando a gênese do sofrimento no confronto do sujeito-trabalhador com a organização do trabalho, que na época era fortemente caracterizada pelo modelo taylorista (MENDES, 2007).

Já na década de 90, Dejours publica dois textos que se tornaram referências para o campo da saúde mental no trabalho; o primeiro é um *Addendum* à décima segunda edição de *Travail: Usure Mentale*, publicado em 1993 com o título *De La Psychopatologie à la Psychodynamique du Travail*; e o segundo é o livro *Le facteur Humain*, em 1995 (publicado no Brasil em 1999 com o título “O Fator humano”). Neste momento de sua trajetória teórica, o autor substitui o conceito de Psicopatologia do Trabalho pelo de Psicodinâmica do Trabalho, deslocando seu foco das patologias relacionadas ao trabalho para o estudo da normalidade, ou seja, para o enigma de como os trabalhadores conseguem manter certo grau de equilíbrio psíquico apesar das condições precárias de trabalho a que estão submetidos (DEJOURS, 2004). Em um contexto de intenso constrangimento e pressão, ele se intrigou com o fato de os trabalhadores não entrarem em colapso, trabalhando normalmente sem apresentar os transtornos psíquicos esperados (UCHIDA, 2007). Nesta fase de sua obra, o autor relaciona o sofrimento com a criatividade no trabalho, isto é, a possibilidade do trabalhador de usar sua inteligência prática e beneficiar sua identidade, promovendo ações capazes de proporcionar vivências de prazer.

Com a publicação do livro *Souffrance em France*, em 1998 (traduzido no Brasil como “A Banalização da Injustiça Social”, em 1999), inaugura-se uma nova fase na teoria dejouriana, que vai até os dias atuais (a partir da publicação de obras como o prefácio para a décima terceira edição do livro *Travail: Usure Mentale – essai de psychopatologie du travail* e o livro *L’évaluation du travail à l’épreuve du réel: critique des fondements de l’évaluation*, em 2000). Neste momento, caracterizado pela consolidação e propagação da psicodinâmica como teoria capaz de explicar os efeitos do trabalho sobre os processos de subjetivação, as patologias sociopsíquicas e a saúde dos trabalhadores, o foco de análise recai não mais sobre as vivências de prazer-sofrimento, mas no modo como os trabalhadores subjetivam essas vivências, o sentido que elas assumem e o uso de estratégias ocasionadas pelas novas formas de organização do trabalho, especificamente as defesas coletivas e a cooperação (MENDES E MERLO, 2009).

Segundo Mendes (2007), a psicodinâmica do trabalho parte de um conceito histórico do homem como corpo físico, subjetivo e pensante que se esforça para resistir à dominação. Para compreender os processos de subjetivação dos sujeitos trabalhadores, é fundamental a centralidade e a materialidade do trabalho; neste sentido, a psicopatologia do trabalho desenvolveu-se, desde o início, em um duplo diálogo: de um lado, as ciências da saúde e de outro as ciências do trabalho (DEJOURS, 2004).

A teoria psicodinâmica tem influências da psicanálise, sociologia e ergonomia. Dentro da sociologia, estuda o impacto das diferentes formas de organização do trabalho na subjetividade do indivíduo; da ergonomia, herdou a distinção entre trabalho prescrito e trabalho real, e suas repercussões para o psiquismo; com relação à psicanálise, a teoria dejouriana inspira-se na noção de sofrimento e angústia, a qual seria originária do sujeito em suas relações com os pais, conforme apontam Lancman e Uchida (2003):

A criança, inicialmente, é susceptível à angústia dos pais, principalmente aquela com a qual os pais têm dificuldades de lidar. Ao vivenciá-la passa a senti-la como se fosse sua, pois nesse momento de sua vida não tem condições de distinguir o que é seu e o que é dos seus pais. Quando adquire a capacidade de falar, tenta expressar essa angústia para poder elaborá-la, mas infelizmente não encontra espaço psíquico propício nos pais, pois estes não têm condições de ajudá-la na medida em que a criança recoloca em cena aquilo que os fez sofrer. Essa angústia não elaborada vai adquirir uma característica enigmática e será origem de uma curiosidade jamais satisfeita, de um desejo de saber e compreender que periodicamente será repostos pelas situações conjunturais, ou seja, estas funcionarão como fatores desencadeantes da primitiva curiosidade. Ao mesmo tempo, irá constituir-se como zona de fragilidade psíquica do sujeito, uma face obscura e para sempre desconhecida. Um dos espaços sociais privilegiados em que a criança, ao se tornar adulto, vai repor essa angústia é o trabalho.

A atividade laboral se configura como uma instância privilegiada para elaboração deste sofrimento primitivo, sendo que o sujeito, a cada enigma do trabalho que resolve se fortalece psiquicamente, diminuindo a zona de fragilidade. Dejours denomina essa complexa relação entre o mundo psíquico e o mundo do trabalho de ressonância simbólica. Cabe ressaltar que, para o autor, a conquista da identidade na dinâmica intersubjetiva do reconhecimento no trabalho diz essencialmente respeito à realização pessoal no campo das relações sociais. Neste sentido, não há articulação direta entre sujeito do inconsciente e campo social: esta relação é sempre mediada pelo referencial de uma ação sobre o real que mobiliza a atividade do trabalho (Dejours 2004, p. 75).

Para definir o que é trabalho, Dejours (2004, p. 65) se apropria da definição proposta por P. Davezies:

Trabalho é a atividade manifestada por homens e mulheres para realizar o que ainda não está prescrito pela organização do trabalho. O trabalho seria, então, a criação do novo, do inédito, a partir do ajuste da organização prescrita do trabalho às situações reais, exigindo iniciativa, inventividade, criatividade, além de formas de inteligência específicas análogas à engenhosidade. “O trabalho é, por definição, humano, uma vez que é mobilizado justamente ali onde a ordem tecnológica-maquinal não é suficiente”.

Com relação ao conceito de sujeito, Lancman e Uchida (2003) esclarecem que a Psicodinâmica do Trabalho situa-se na tradição compreensiva nas Ciências Humanas, adotando a concepção de um sujeito responsável pelos seus atos e capaz de pensar, de interpretar os sentidos da situação em que se encontra, de deliberar ou de decidir e de agir. Significa supor que ele possui inteligência – isso em dois sentidos: “inteligência como competência cognitiva e inteligência como liberdade de aceder à inteligibilidade, à compreensão das coisas ou da situação (inteligência das coisas)”. É admitir que ele (o trabalhador) “... age em função da razão” (DEJOURS, 1999c, p. 207, apud Lancman e Uchida, 2003).

O objeto de estudo da psicodinâmica do trabalho são as relações dinâmicas entre a organização do trabalho e processos de subjetivação, que se manifestam nas vivências de prazer-sofrimento, nas estratégias de ação para mediar contradições na organização do trabalho, nas patologias sociais, na saúde e no adoecimento. A análise se dirige aos processos intersubjetivos que tornam possível a gestão social das interpretações do trabalho pelos indivíduos – criadoras de atividades, de saber fazer e modos operatórios novos (DEJOURS, 1993: 2004, p. 64). Nesta perspectiva, destaca-se a importância central da organização do trabalho, entendida como a principal determinante das vivências de prazer-sofrimento; as condições nas quais o trabalho é realizado podem transformá-lo em algo agradável e fortalecedor da identidade, ou em uma experiência penosa e dolorosa, levando ao sofrimento. Esse sofrimento decorre do confronto entre a subjetividade do trabalhador e as restrições das condições socioculturais e ambientais, relações sociais e organização do trabalho, que por sua vez são reflexo de um modo de produção específico (MENDES E MORRONE, 2002).

Dejours (1993:2004, e 1995:1999) ao redefinir o objetivo do estudo da psicodinâmica do trabalho, introduz o conceito de normalidade como sendo

“resultante de um compromisso entre sofrimento e as estratégias de defesas individuais e coletivas num movimento pela manutenção da saúde” (MENDES & MERLO, 2009), ou seja, caracteriza o trabalho como fonte de prazer e sofrimento, sendo que nem o sofrimento, tampouco as estratégias de defesas individuais e coletivas são patológicos, e sim, uma saída para a saúde. O sofrimento adquire, assim, um significado que vai além do patogênico, contendo também elementos criativos que podem transformá-lo numa potencialidade para o trabalhador (GOMES & BRANT, 2004). Nesse sentido, o saudável define-se pelo “enfrentamento das imposições e pressões do trabalho que causam a instabilidade psicológica (...). O patológico implica falhas nos modos de enfrentamento do sofrimento e instala-se quando o desejo da produção vence o desejo dos sujeitos-trabalhadores” (MENDES, 2007, p. 37).

A normalidade seria como apregoa a psicanálise, um fenômeno constituído de múltiplas determinações subjetivas e objetivas, um compromisso entre o sofrimento e as estratégias de defesa; nesta perspectiva o “normal” pressupõe sempre a existência de sofrimento. Porém, ao contrário da abordagem psicanalítica, na ótica da psicodinâmica esse fenômeno não se trata de algo somente individual, mas ao mesmo tempo, de um fenômeno coletivo e que está articulado ao mundo do trabalho. Segundo Dejours (1999b, apud Lancman e Uchida, 2003), a normalidade é uma conquista “mediante uma luta feroz entre as exigências do trabalho e a ameaça de desestabilização psíquica e somática” (p. 19).

(...) o que o autor defende a partir desse momento é que não se deve confundir estado de normalidade com estado saudável. Se, de um lado, a normalidade pode refletir equilíbrio saudável entre as pessoas, pode, de outro, ser um sintoma de um estado patológico, ou seja, o estabelecimento de um precário equilíbrio entre as forças desestabilizadoras dos sujeitos e o esforço destes e dos grupos no sentido de se manterem produtivos e atuantes à custa de muito sofrimento e que se estenderá também em sua vida fora do trabalho.” (LANCMAN e UCHIDA, 2003, p. 82).

É importante ressaltar que o sofrimento pode levar tanto à paralisação, inviabilizando qualquer atitude no sentido de questionamento da organização do trabalho, quanto à mobilização para a transformação das condições laborais; ele “assume um papel fundamental que articula ao mesmo tempo a saúde e a patologia” (MENDES, 2007, p. 33). Quando a organização do trabalho oferece liberdade suficiente para tal, ele pode resultar em realização e prazer, nos casos em que serve

como fator de motivação para o trabalhador na busca de novas soluções e estratégias para a realização de suas atividades.

A organização do trabalho se diferencia, também, entre organização prescrita e real. A organização prescrita diz respeito às regras e normas para realização do trabalho, sendo normalmente estabelecida de forma vertical, desconectada dos desejos e necessidades da maioria dos trabalhadores. Já a organização real se refere às situações reais, concretas, de trabalho, com especificidades que as regras formais não conseguem prever e tampouco padronizar, e cuja solução depende da mobilização da criatividade e da contribuição original de cada trabalhador.

Estas contradições levam a uma situação que, se levada ao limite, pode tornar impossível a execução do trabalho, e cuja resolução depende de uma atividade de interpretação das normas, conforme afirma Dejours (2004, p. 63):

Depois de numerosas pesquisas de campo, constatou-se que, além da contradição entre a organização do trabalho prescrita e a organização do trabalho real, a organização do trabalho em si é completa de contradições. Cada incidente ou acidente leva à elaboração de uma nova prescrição ou uma nova regulamentação. E esta última soma-se ao grande número de regras anteriores. Com o tempo, leis, regulamentações, normas, regras formam um corpo de tamanha complexidade que se tornam, inelutavelmente, de conciliação extremamente difícil. Chega ao limite de tornar impossível a execução do trabalho, caso todo o conjunto de regras e normas venha a ser cumprido. A elaboração do trabalho real implica, assim, o afastamento das prescrições para dar início à atividade de "interpretação".

No contexto do prescrito e do real cada organização tem as suas peculiaridades, seu estilo de vida e de comportamento, sua mentalidade, sua presença, sua personalidade. E quando uma organização assume uma vida própria, independente de seus fundadores ou qualquer de seus membros, ela adquire a imortalidade. A institucionalização opera para produzir uma compreensão comum, entre os membros da organização sobre o que é o comportamento apropriado. Partindo desta noção é que se compreende a cultura organizacional. Muitos dos fenômenos que ocorrem na organização são decorrentes de sua cultura. Para se conhecer uma organização, o primeiro passo é conhecer sua cultura.

A cultura organizacional influencia as percepções, os valores e os sentimentos, tornando os comportamentos das pessoas mais semelhantes entre si. Embora, para começarmos a compreender uma organização necessitamos, além da sua estrutura, estudar também os seus processos psicossociais dentro do contexto

cultural específico onde eles ocorrem. A análise da cultura da organização é, portanto, um requisito essencial para a compreensão do comportamento das pessoas que nela trabalham.

Existem relações entre cultura e clima, ambas são fenômenos intangíveis, apesar de se manifestarem de forma concreta. Entre cultura e clima há uma relação de causalidade. A cultura sendo a causa e o clima a consequência. A cultura se manifesta através de estruturas, vestuários, comportamentos dos funcionários, como também da personalidade do fundador. Enquanto que o clima é um fenômeno temporal, refere-se aquele dado momento. Já a cultura é decorrente de práticas recorrentes ao longo do tempo.

Em relação ao clima organizacional, o interesse pelo estudo deste tema não é novo, o termo faz referência a uma concepção da primeira metade do século XX, proposta por Lewin, Lippitt e White (1939). Sob essa perspectiva, o comportamento humano seria fruto da relação existente entre as características pessoais do sujeito e seu ambiente psicológico. Segundo Toro (2001), até meados da década de 1980 ainda eram poucos os esforços dirigidos ao estudo e compreensão do clima organizacional, quando o foco predominante era sobre a qualidade de vida no trabalho.

A partir da década de 1990, diversos estudos e aplicações do clima organizacional contribuíram para o desenvolvimento do conceito, de maneira que ele começasse a ser definido com mais clareza e desvinculado de outros termos (Jiménez e Madrigal, 1996; Regis Filho e Lopes, 1994, entre outros).

Pesquisadores começaram a se interessar por estudar o clima não só em organizações em geral, como em diferentes contextos, como escolas (Karadag e Öner, 2012), hospitais (Dawson, González-Romá, Davis e West, 2008), ou instituições de segurança pública (Santos, Souza e Cabral, 2009). Tais estudos utilizam técnicas tanto quantitativas quanto qualitativas para a obtenção dos dados.

O primeiro modelo de questionário a ser testado em empresas foi o de Litwin e Stringer e reforçou algumas teses do movimento comportamentalista. Vinte anos depois, com base nestes estudos, surgiu o modelo de Kolb, na tentativa de aperfeiçoar o que Litwin e Stringer já haviam elaborado. Kolb partiu dos progressos dos estudos da psicologia aplicada às organizações.

Na sequência, o professor Roberto Sbragia da USP, com base nos modelos anteriores, desenvolveu a partir de um estudo em 13 instituições públicas, um novo

modelo bem mais amplo que os dois anteriormente citados. Este novo modelo que Sbragia propunha, respeita a evolução do cenário político-econômico, sócio-cultural e ecológico. De acordo com essa necessidade os macros fatores foram separados em externos e internos.

Internamente, os fatores de influência são originados dentro da empresa que pode atuar diretamente sobre eles na tentativa de efetuar aperfeiçoamentos e produzir uma melhora de resultados para a empresa, os funcionários e também os clientes.

Externamente, os fatores de influência originados fora da empresa influenciam diretamente comportamento, nas ações e também nas decisões dos funcionários dentro da organização. Por isso são importantes e não podem ser ignorados.

Tabela 1. Comparação das características dos três principais modelos de pesquisa de clima organizacional

FATORES/INDICADORES	MODELO DE LITWIN & STRINGER	MODELO DE KOLB	MODELO DE SBRAGIA
FATORES INTERNOS			
Estrutura/ regras	X	-	x
Responsabilidade / autonomia	X	X	x
Motivação (recompensa, promoção, remuneração, justiça)	X	X	x
Relacionamento/ cooperação	X	-	x
Conflito	X	-	X
Identidade / Orgulho	X	-	x
Clareza Organizacional		X	x
Liderança / Suporte	-	X	-

Participação /Iniciativa /Integração	-	-	X
Consideração/prestígio /tolerância	-	-	X
Oportunidade de crescimento/incentivos Profissionais	-	-	X
Comunicação	-	-	X
Cultura Organizacional	-	-	-
Estabilidade no emprego	-	-	-
Transporte/casa/trabalho/casa	-	-	-
Nível sociocultural	-	-	-
FATORES EXTERNOS			
Convivência familiar	-	-	-
Férias/lazer	-	-	-
Saúde física e mental	-	-	-
Situação financeira familiar	-	-	-
Política/Economia local, nacional e internacional	-	-	-
Segurança pública	-	-	-
Vida Social	-	-	-
Futebol	-	-	-

Fonte: Bispo (2006, p. 262)

O clima organizacional é um fenômeno duradouro e multidimensional, de caráter perceptual, compartilhado pelos colaboradores de uma organização. Sua função seria orientar e regular os comportamentos de cada colaborador dentro da organização, sempre de acordo com as normas e padrões determinados por ela.

Fatores Internos de influência conforme Bispo (2006, p. 263):

- Vida profissional - estabelece o grau de identificação com que os empregados tem com a empresa medindo o orgulho e seu sucesso profissional.
- Ambiente de trabalho - estabelece o grau de relacionamento entre os colegas de trabalho, necessário para realização das atividades individuais ou coletivas;
- Assistência aos funcionários – estabelece o nível da assistência médica, dentária, hospitalar e social aos funcionários;

- Burocracia – avalia se este item está compatível com as atividades realizadas pelos funcionários;
- Cultura Organizacional – avalia o nível de interferência que as tradições, práticas e costumes, adotados informalmente na empresa, exercem sobre os funcionários e suas atividades;
- Estrutura Organizacional – mede o nível de relacionamento e de capacitação dos elementos que compõem esta estrutura e sua interferência nas atividades realizadas pelos funcionários;
- Nível sociocultural – procura estabelecer se os níveis intelectual, cultural e social dos funcionários estão de acordo com as necessidades inerentes às suas atividades;
- Incentivos profissionais – visam estabelecer o nível de reconhecimento profissional dos funcionários;
- Remuneração – avalia se este item está de acordo com as atividades prestadas à empresa;
- Segurança profissional – avalia o risco de demissão sem motivo percebido pelos funcionários;
- Transporte casa/trabalho – mede o nível de dificuldade encontrado para a locomoção entre a casa dos funcionários e a empresa e vice-versa;
- Vida profissional – estabelece o grau de identificação profissional dos funcionários com a empresa, tentando medir o nível de seu orgulho em relação à empresa e de seu sucesso profissional.

Fatores Externos de influência conforme Bispo (2006, p. 264):

- Convivência familiar – procura avaliar o nível da convivência familiar dos funcionários, item necessário para uma boa produtividade nas atividades realizadas na empresa;
- Férias e lazer – avaliam o grau de satisfação dos funcionários com estes itens, os quais também são necessários para garantir uma boa produtividade;
- Investimentos e despesas familiares – procuram avaliar o nível do bem-estar proporcionado às famílias dos funcionários;
- Política e Economia – tentam avaliar o nível de interferência proporcionado por estes itens na motivação dos funcionários;
- Saúde – tenta avaliar a opinião dos próprios funcionários sobre suas respectivas saúdes física e mental, um dos itens de extrema importância e de difícil observação;

- Segurança Pública – avalia o nível de influência deste item na vida dos funcionários;
- Situação financeira – o fato de um funcionário ter uma boa remuneração não é suficiente para que ele tenha uma boa situação financeira. Este item tenta avaliar como está a situação financeira dos funcionários;
- Time de futebol – item que já foi comprovado cientificamente que tem influência sobre a produtividade dos funcionários, este item tenta medir, portanto, o nível de interferência que os times de futebol exercem sobre a motivação e a produtividade dos funcionários;
- Vida social – avalia o nível de satisfação dos funcionários com este item.

Dentre as definições presentes na literatura, destaca-se o pensamento de Toro (2001) ao considerar o clima organizacional como a percepção dos colaboradores/trabalhadores em relação às práticas empresariais adotadas pela organização, bem como às políticas de trabalho e aos procedimentos organizacionais. O autor esclarece, ainda, que o construto inclui as percepções compartilhadas pelo grupo e a maneira como este grupo apreende os aspectos do ambiente organizacional no qual está inserido.

Outrossim, o clima organizacional é o reflexo dos efeitos da cultura na organização como um todo:

Clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e características que existem em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho. [...] O termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente interno de uma organização, ou seja, aqueles aspectos internos de uma organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação nos seus participantes. [...] (Chiavenato 1994, p. 53).

O clima organizacional juntamente com o conjunto de preceitos, valores e crenças é o que dá forma ao modo como os trabalhadores agem e interagem uns com os outros dentro da organização, podendo construir um clima organizacional favorável ou desfavorável. Para Luz (1995, p. 06) “clima organizacional é o reflexo do estado de espírito ou do ânimo das pessoas, que predomina numa organização, em um determinado período, ou seja, o grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento.”

Em todos os conceitos supracitados sobressaem elementos relevantes que se repetem em quase toda definição: Percepção dos funcionários - trata-se da percepção dos colaboradores sobre aspectos que podem influenciá-lo positiva ou negativamente; Cultura organizacional: cultura e clima, a cultura influenciando o clima de uma empresa, faces complementares de uma mesma moeda como diz Ricardo Luz (1995).

Diante do exposto chega-se a conclusão que o Colégio Nossa Senhora de Fátima é uma empresa consolidada no mercado, pois há 65 anos ensinando com ciência e amor desenvolveu a cultura da acolhida como prática educativa, que por sua vez, influencia no clima organizacional. Cujo exercício do psicólogo escolar inserido nesta organização é desenvolver a prática de habilidades nos colaboradores através de treinamentos, escuta ética do corpo docente e funcionários, além de pais e alunos para que desempenhem o prescrito e o real, onde cada sujeito encontre o sentido do trabalho.

2.2 ANÁLISE DIAGNÓSTICA DO CAMPO DE ESTÁGIO

O cultivo da espiritualidade franciscana é a marca da gestão escolar no Colégio Nossa Senhora de Fátima e se estende a toda a prática pedagógica da equipe de profissionais, assumindo um caráter profético em resposta ao chamado de Jesus para trabalhar com e pela sua Igreja e todo o povo de Deus, atendendo ao socorro da sociedade que necessita dos valores Evangélicos.

Trata-se de uma organização de cunho confessional que no início deste ano (2017) passou por mudanças, dentre estas a gestão, fato que provocou apreensão nos funcionários e professores, cujo temor era o *Turnover*.

Alguns professores aproveitam o ensejo, onde estão presentes outros profissionais e nos seus colóquios abordam várias questões de ordem profissional, acadêmica e experiências do cotidiano. Ressaltando que, dentre eles, alguns também exercem a docência em outras instituições. Além de tornar comum às dificuldades dos seus alunos no momento do intervalo na sala dos professores. Relatam que as deficiências trazidas por eles, geralmente são atribuídas à família ou responsáveis. Não conseguem dividir o espaço da sala de aula com alunos de comportamento “anormal”, isto é, aqueles que apresentam sintomas que posteriormente tem a probabilidade de serem diagnosticados com algum tipo de

transtorno. Quando buscam o setor de psicologia com a queixa, algumas vezes já trazem até o diagnóstico, afirmando que o aluno tem um determinado tipo de patologia. O que nem sempre é corroborado pela ciência. Entretanto, trata-se de problemas que tem nexos familiar ou com o ambiente onde convive.

A equipe de funcionários é heterogênea; alguns membros são extrovertidos enquanto que outros são introspectos. Oriundos dos diversos bairros da cidade do Natal.

O colégio oferece o Serviço de Orientação Educacional – SOE, sob a responsabilidade de uma profissional de Psicologia.

Na clientela encontram-se alunos com vários tipos de transtornos, diagnosticados por profissionais da psicologia e psiquiatria. Contudo, alguns pais sentem desconforto quando são chamados pelos professores e, ou a psicóloga para dialogar sobre o comportamento dos filhos dentro da escola. Nem todos os pais, mas alguns rechaçam o parecer do professor sobre a conduta dos seus filhos, a forma como reagem em determinadas circunstâncias. Por conseguinte, existem pais que se comportam de forma agressiva verbalmente com a psicóloga.

A gestão do colégio está sob a responsabilidade de uma religiosa da Congregação das irmãs Franciscanas de Nossa Senhora do Bom Conselho, tem o perfil proativo e empreendedor.

Atualmente para que os percalços sejam solucionados e também para o desempenho dos colaboradores na organização são realizados treinamentos com o corpo docente e com os funcionários, reuniões periódicas da gestão com os pais dos alunos, plantão psicológico para os alunos e os professores, colóquios dos professores com os pais dos alunos.

2.3 ATIVIDADES PROPOSTAS, OBJETIVOS E METODOLOGIA

O presente trabalho tem como foco analisar os fatores que influenciam o Clima Organizacional de uma determinada empresa na área escolar.

A pesquisa classifica-se como fonte primária ou direta e secundária. Primária, pois foram coletados dados de forma direta dentro da organização e secundária devido à utilização de livros e artigos já publicados.

Com a finalidade de avaliar os fatores que influenciam o Clima Organizacional, o pesquisador elaborou como instrumento de pesquisa, questionários contendo perguntas abertas e fechadas de múltipla escolha, de forma clara e objetiva para coleta de dados, sendo aplicados pela coordenação pedagógica do colégio entre os dias 25/09/2017 e 26/09/2017 com 06 funcionários e 13 professores da empresa. O questionário utilizado para coleta de dados dos professores foi construído com 10 questões de múltipla escolha, através de afirmativas sobre os diversos aspectos relacionados com o contexto do trabalho, contendo respostas com cinco pontuações e uma questão aberta. Enquanto que o questionário utilizado para a coleta de dados dos funcionários continha 25 perguntas fechadas e uma pergunta aberta onde os funcionários poderiam dar sugestões para a melhoria do clima organizacional.

O estudo dos questionários levou-se em conta o percentual das respostas dos professores e dos funcionários em cada questão, demonstrados através de gráficos.

As perguntas dos questionários foram estruturadas com base nos diversos fatores considerados essencial para identificar e analisar o clima organizacional da empresa, sendo eles: liberdade de expressão, igualdade de tratamento, orgulho da empresa, cooperação, remuneração, satisfação, motivação, perfil do empreendedor, ambiente de trabalho, reconhecimento pelo trabalho, identificação com a empresa e comunicação.

As informações se dão pela forma de tabulação manual, onde, 25 perguntas são fechadas, tratados de forma estatística e representadas através de percentuais expressando consistência, onde o tratamento dos mesmos foi feita por meio do programa *Microsoft Excel* 2010, para a pesquisa quantitativa através de tabelas e gráficos.

Os mesmos questionários apresentam uma questão aberta com o intuito de obter sugestões de melhoria do clima organizacional da empresa, possibilitando uma análise mais profunda dos dados de caráter qualitativo e permitindo ao pesquisador melhores condições de interpretação. Todavia, nem o grupo dos funcionários nem o dos professores respondeu a esta questão, portanto houve unanimidade em deixá-la sem resposta.

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise de pesquisa visa demonstrar a opinião dos colaboradores, averiguando os fatores que influenciam no clima organizacional na empresa estudada, de forma coerente e objetivando melhorias na mesma.

Através do levantamento realizado, identificaram-se os fatores que influenciam o clima organizacional em relação à empresa, onde se encontra detalhado os dados referentes às perguntas dos questionários, os quais foram analisados conforme o conteúdo exposto no trabalho desenvolvido.

Os questionários de clima organizacional foram respondidos por 19 funcionários do Colégio lotados em áreas específicas. De maneira genérica, os cinco pontos mais favoráveis em relação à qualidade de clima organizacional foram: Satisfação no ambiente de trabalho, igualdade de tratamento, motivação, orgulho de pertencer a empresa, capacidade de liderança do chefe. Já os cinco pontos mais desfavoráveis em relação à qualidade de clima organizacional foram: Comunicação, remuneração, avaliação do desempenho profissional, interação, não ser elogiado pelo chefe. Tais resultados sugerem que o Colégio Nossa Senhora de Fátima fomenta, principalmente, as áreas de Comunicação e Padrões de Desempenho, pois além de terem sido os fatores mais desfavoráveis a um bom clima organizacional, também foram os fatores que mais se correlacionaram com os demais.

Os dados estão analisados em duas categorias, a primeira se refere aos funcionários e a segunda aos professores.

3.1 Perfis

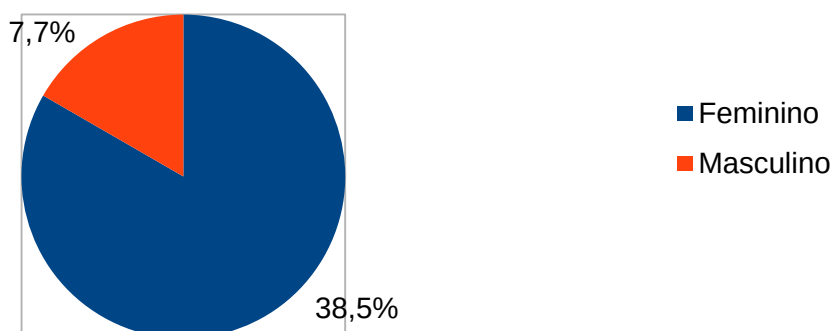
Neste tópico serão apresentados os perfis dos funcionários e dos professores.

3.1.1 Perfil do funcionário

As questões a seguir têm como objetivo identificar o perfil dos funcionários, levando em consideração sexo, estado civil, escolaridade, número de filhos, tempo de trabalho na empresa.

Como pode se verificar no gráfico 01, dos funcionários lotados na empresa – Colégio Nossa Senhora de Fátima - CNSF, 7,7% representam o sexo masculino e 38,5% do sexo feminino. Esse percentual representa uma discrepância nas atividades desenvolvidas na empresa.

Gráfico 01 - Classificação por gênero

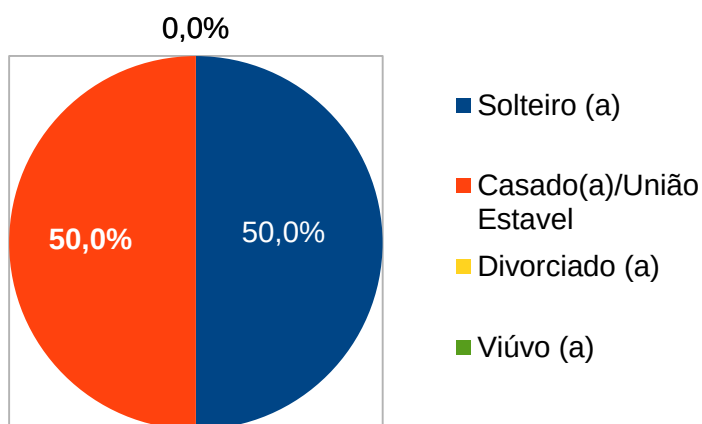


Fonte: O Autor (2017)

3.1.1.1 Estado civil

O gráfico 02, refere-se ao estado civil dos funcionários da empresa em questão, onde 50% dos colaboradores são solteiros e os outros 50% são casados ou vivem em união estável.

Gráfico 02 - Estado civil



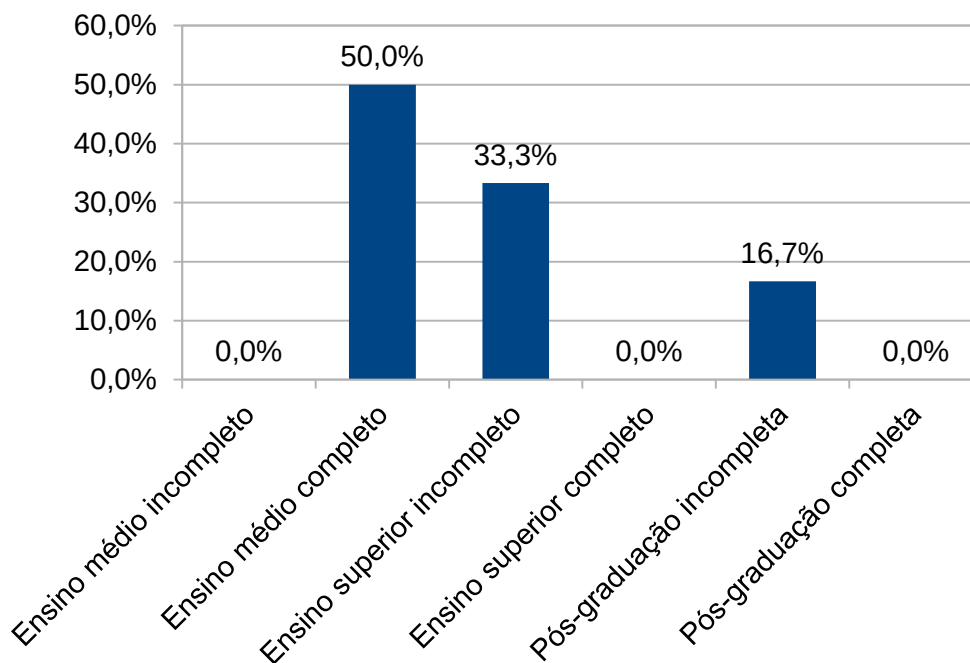
Fonte: O Autor (2017)

3.1.1.2 Escolaridade

Conforme exposto no gráfico 03, dos funcionários pesquisados, 50% possuem o ensino médio completo, 33,3% o nível superior incompleto e 16,7% com pós-graduação incompleta. Comparando com o item 2, onde 100% dos funcionários

tem acima de 36 anos, por ser uma classe madura, essa talvez seria uma causa dos níveis de ensino médio completo e ensino superior incompleto.

Gráfico 03 - Escolaridade

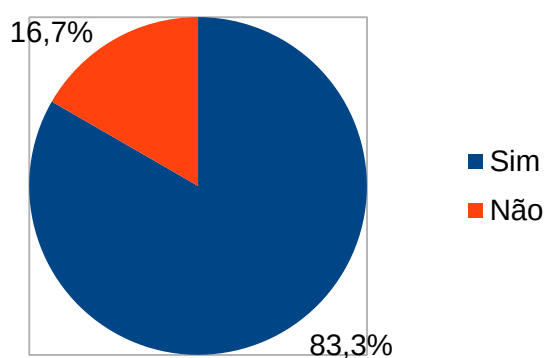


Fonte: O Autor (2017)

3.1.1.3 Número de filhos

Conforme o gráfico 04, abaixo, em relação ao número de filhos, 83,3% dos colaboradores tem filhos (distribuído da seguinte maneira: 4 funcionários cada um com dois filhos, um funcionário com um filho e um funcionário que não tem filho) e 16,7% não tem filhos.

Gráfico 04 - Filhos



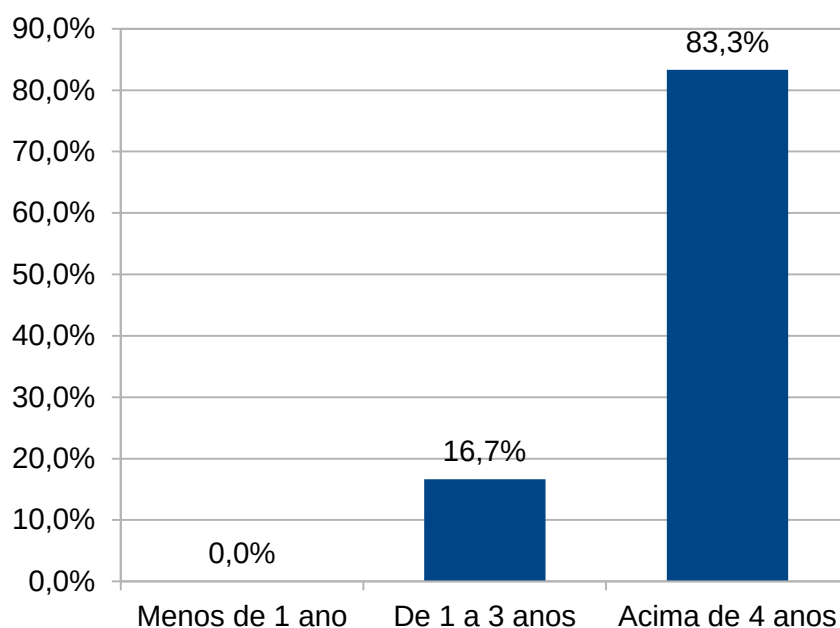
Fonte: O Autor (2017)

3.1.1.4 Tempo de serviço na empresa

O gráfico 05, refere-se ao tempo de serviço na empresa em questão, onde 16,7% dos colaboradores tem até 03 anos de serviço, e acima de 04 anos representam 83,3%, dos entrevistados.

Comparando com o gráfico 04 pode-se perceber que corresponde a mesma percentagem do número de filhos. Com relação aos 83,3% dos funcionários que estão na empresa equiparando com o item 02, eles tem acima de 36 anos de idade, representam os funcionários com mais de 04 anos de serviço, esse fator pode trazer pontos positivos e negativos dentro da organização. Positivos, pois com a experiência e vivência adquirida, esse profissional tem maior facilidade em resolver problemas e conflitos existentes na organização. E em relação aos pontos negativos pode-se destacar a comodidade, desmotivação em relação a pequenas funções repetitivas e que no decorrer dos anos tende a ser cansativas gerando assim, baixa produtividade.

Gráfico 05 - Tempo de trabalho na empresa



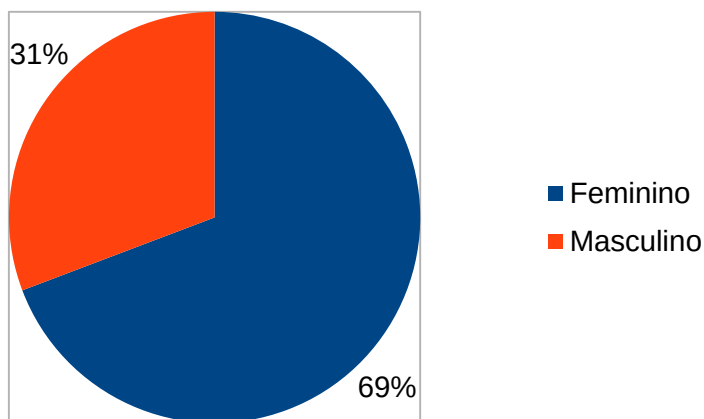
Fonte: O Autor (2017)

3.1.2 Perfil do professor

As questões a seguir têm como objetivo identificar o perfil dos professores, levando em consideração sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, número de filhos, tempo de trabalho na empresa.

Como pode se verificar no gráfico 06, dos professores lotados na empresa - CNSF, 31% representam o sexo masculino e 69% do sexo feminino.

Gráfico 06 - Classificação por gênero

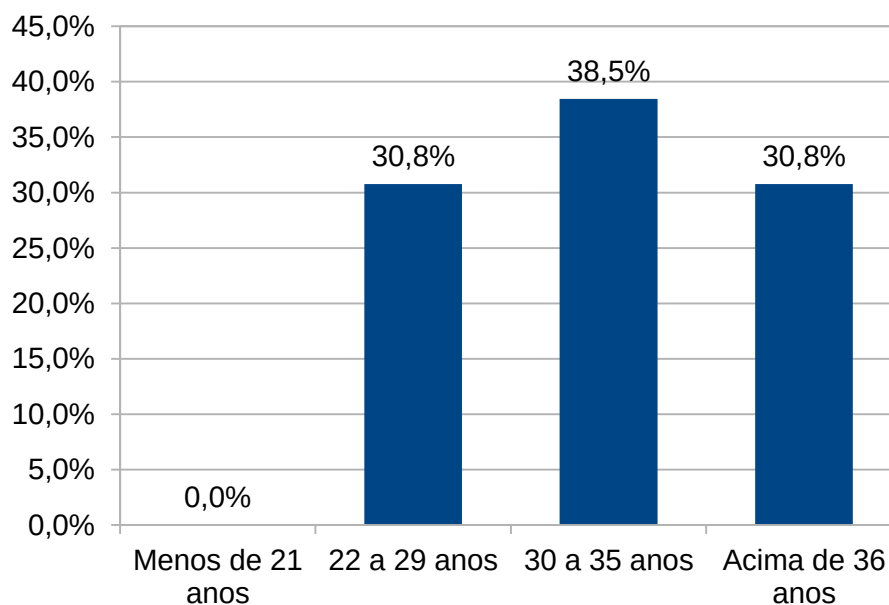


Fonte: O Autor (2017)

3.1.2.1 Faixa etária

Como pode-se verificar no gráfico 07, a maioria dos professores - 38,5% tem entre 30 e 35 anos de idade, 30,8% tem entre 22 a 29 anos e 30,8% representa os professores acima de 36 anos. Verifica-se que a empresa conta com uma amostra jovem o que tende a ser um ponto positivo na organização devido à criatividade e produtividades da nova geração.

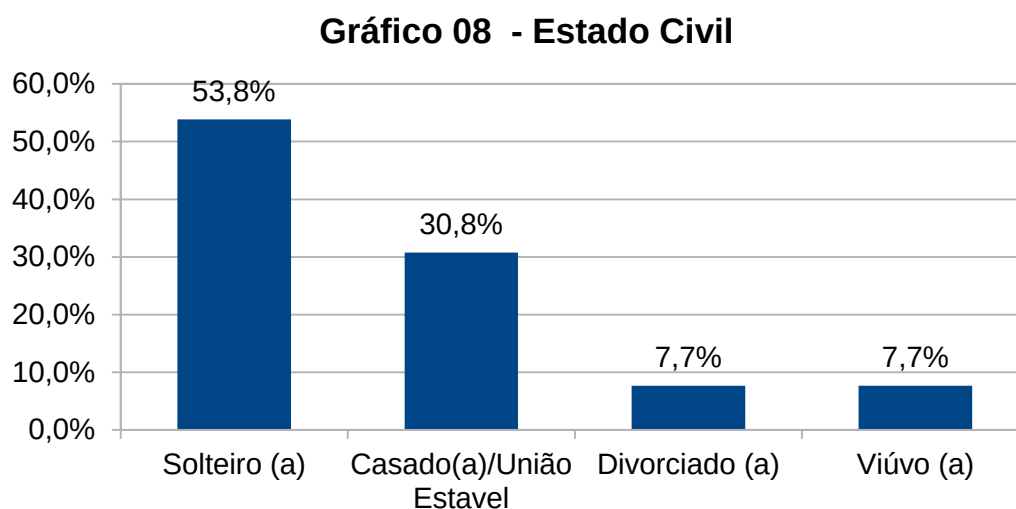
Gráfico 07 - Faixa etária



Fonte: O Autor (2017)

3.1.2.2 Estado civil

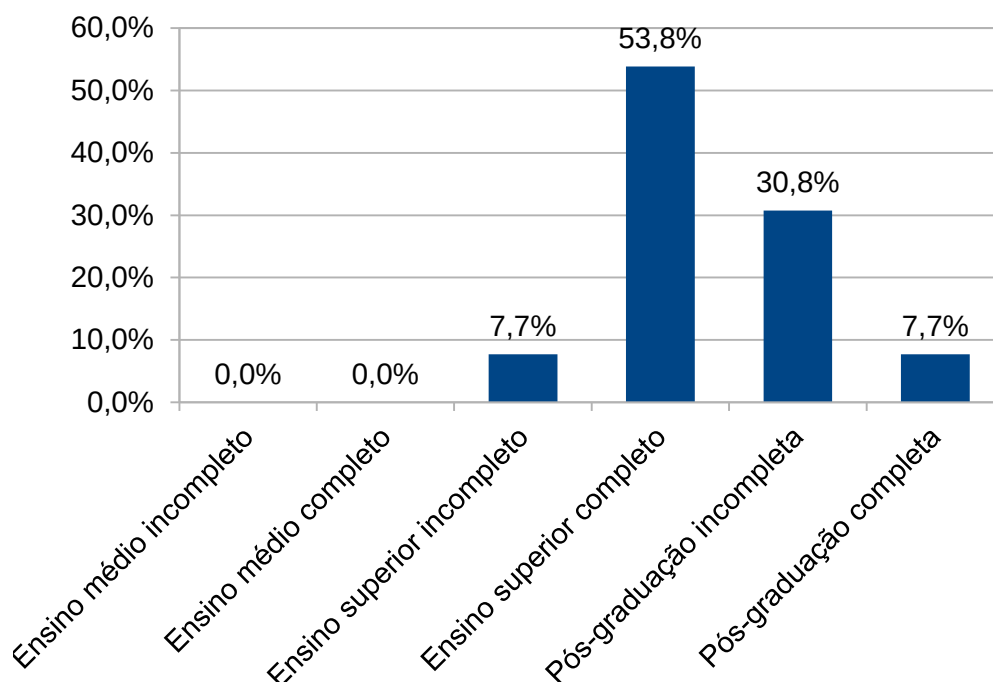
O gráfico 08, refere-se ao estado civil dos professores da empresa em questão, onde 53,8% são solteiros, 30,8% são casados ou vivem em união estável, 7,7% representam os divorciados e 7,7% são viúvos. É relevante destacar que enquanto a maioria dos funcionários é casada ou vive em união estável, em contraste os professores na sua maioria são solteiros.



Fonte: O Autor (2017)

3.1.2.3 Escolaridade

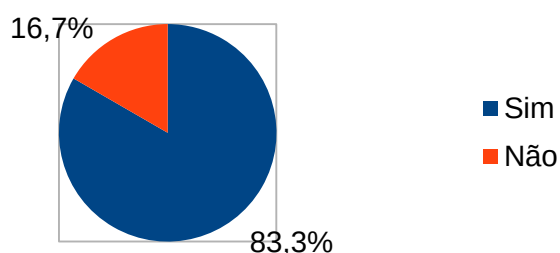
Conforme exposto no gráfico 09, dos professores pesquisados, 53,8% possuem o nível superior completo, 7,7% nível superior incompleto, 30,8% com pós-graduação incompleta e 7,7% graduação completa. Comparando com o gráfico 02, onde 38,5% dos professores tem entre 30 e 35 anos de idade, por ser uma classe jovem, essa talvez seria uma causa do nível superior completo e uma minoria – 7,7% com ensino superior incompleto.

Gráfico 09 - Escolaridade

Fonte: O Autor (2017)

3.1.2.4 Filhos

Conforme o gráfico 10, abaixo, em relação ao número de filhos, 83,3% dos professores não tem filhos e 16,7% tem filhos (distribuído da seguinte maneira: 1 professor com três filhos, dois professores cada com dois filhos e dois professores cada um com um filho).

Gráfico 10 - Filhos

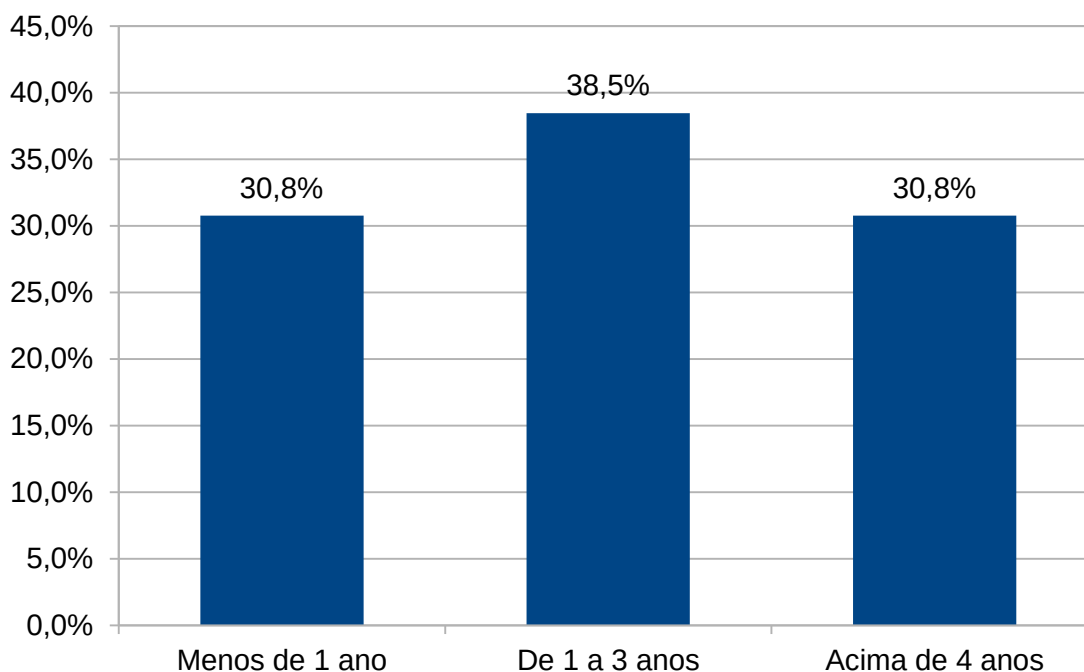
Fonte: O Autor (2017)

3.1.2.5 Tempo de serviço na empresa

O gráfico 11, refere-se ao tempo de serviço na empresa em questão, onde 30,8% dos professores tem menos de 01 ano de serviço, 38,5% tem de 01 a 03 anos e acima de 04 anos representam 30,8%, dos entrevistados.

Comparando com o gráfico 02 pode-se perceber que 38,5% corresponde a mesma percentagem dos professores que estão na faixa etária entre 30 e 35 anos de idade, representam os professores de 01 a 03 anos de serviço na organização, esse fator pode trazer pontos positivos e negativos. Positivos, pois pelo fato de serem principiantes na organização, esse profissional tem maior interesse de aprendizagem que por sua vez conduzirá ao plano de carreira, em relação aos pontos negativos pode-se destacar apenas um, a vulnerabilidade no que diz respeito a oferta no mercado, gerando a mudança de organização.

Gráfico 11 - Tempo de trabalho na empresa



Fonte: O Autor (2017)

4 RESULTADOS DOS FUNCIONÁRIOS

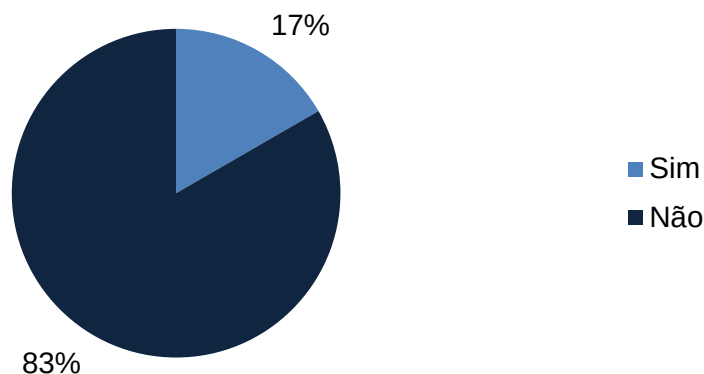
A análise de pesquisa visa demonstrar a opinião dos funcionários e professores, averiguando os fatores que influenciam no clima organizacional na empresa estudada, de forma coerente e objetivando melhorias na mesma.

Através do levantamento realizado, identificaram-se os fatores que influenciam o clima organizacional em relação à empresa, onde se encontra detalhado os dados referentes às perguntas dos questionários, os quais foram analisados conforme o conteúdo exposto no trabalho desenvolvido.

4.1 Desempenho

Conforme o gráfico 12 – 17% dos funcionários responderam sim e 83% não são informados do seu desempenho na organização por parte do chefe.

Gráfico 12. Sou informado pelo meu chefe sobre o que ele acha do meu desempenho



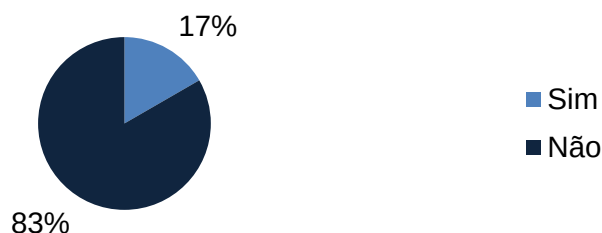
Fonte: O Autor (2017)

4.2 Remuneração

Luz (2003) afirma que o salário é umas das principais variáveis a ser pesquisada, pois ela influencia no grau de satisfação dos funcionários.

Com relação à remuneração, os colaboradores foram questionados se são atendidas suas necessidades. Os resultados obtidos encontram-se no gráfico 13, a seguir: Dos colaboradores pesquisados, 83% disseram que a remuneração não estar atendendo suas necessidades, 17% concordaram totalmente. Supõe-se que boa parte dos funcionários estão insatisfeitos com sua remuneração em relação ao trabalho executado pelos mesmos, cabe a empresa avaliar a função, qualificação e produtividade dos seus funcionários de forma a oferecer um salário justo.

Gráfico 13. Minhas necessidades são atendidas pela minha remuneração



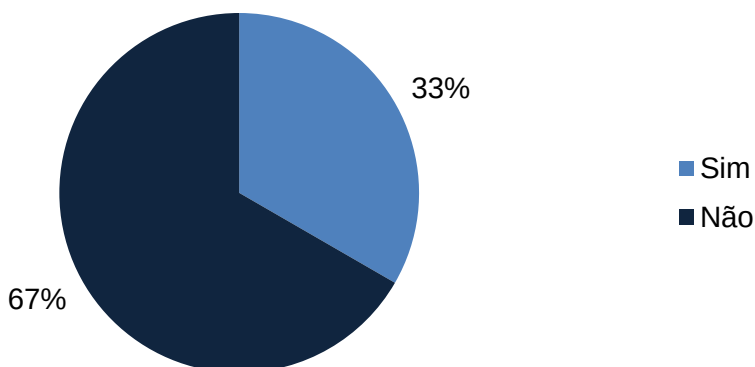
Fonte: O Autor (2017)

4.3 Relacionamento e harmonia

O resultado obtido deste item foi o seguinte: 33% dos funcionários responderam que existe harmonia, 67% discordaram que o grupo de trabalho se relaciona com harmonia.

É assaz relevante destacar o respeito, a aceitação, a compreensão na alteridade no ambiente de trabalho, sobretudo nas equipes para que o fluxo laboral progrida com harmonia. Analisando o gráfico, existe algo a ser feito por parte da organização para alcançar a meta.

Gráfico 14. Meu grupo de trabalho se relaciona com harmonia

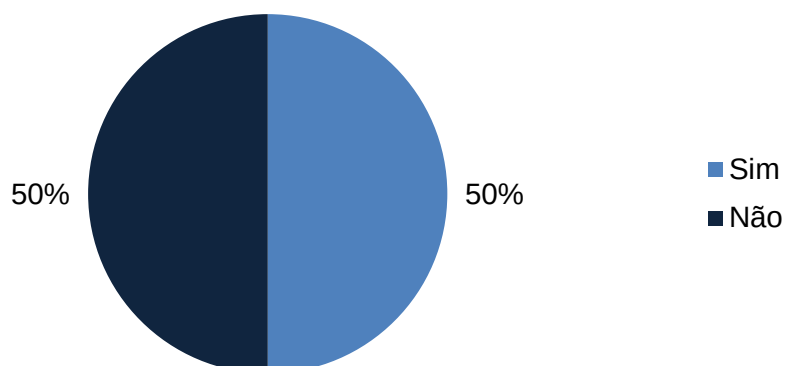


Fonte: O Autor (2017)

4.4 Confiança no líder

Para Torres e Oliveira (2007), o clima organizacional baseia-se na confiança entre patrão e empregado, assim como na flexibilidade para a resolução dos problemas. Conforme apresentado a seguir, no gráfico 15, identificou-se que 50% concordam nas decisões do seu líder, 50% não concordam. Um bom relacionamento interpessoal fortalece o ambiente de amizade, de integração e confiança, que por sua vez, influenciam de forma significativa, tornando o clima organizacional agradável e gerando comprometimento por parte dos funcionários.

Gráfico 15. Tenho confiança nas decisões do meu líder

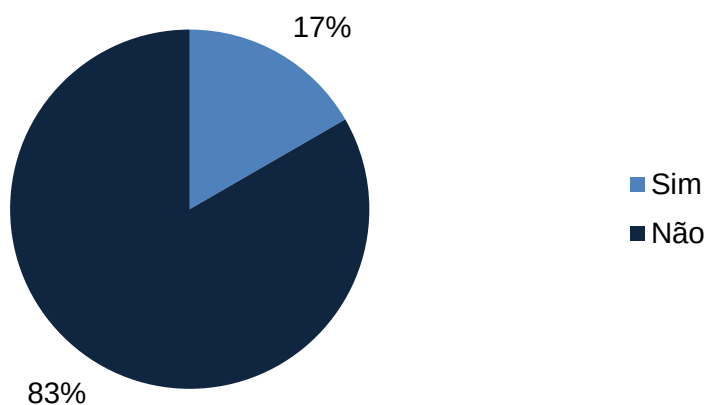


Fonte: O Autor (2007)

4.5 Desempenho profissional

Conforme o gráfico 16, a maioria (83%) dos funcionários afirma que seu desempenho profissional não é avaliado de maneira adequada, 17% ou seja, a minoria concorda que a avaliação realizada pela organização é de maneira adequada. Deduz-se que os funcionários estão insatisfeitos, sendo isso um dos fatores negativos e que influencia na motivação dos colaboradores, sendo assim a empresa precisa buscar maneiras de propiciar a realização profissional, dando feedback e por conseguinte, agindo dessa forma, melhor será sua produtividade.

Gráfico 16. Meu desempenho profissional é avaliado de maneira adequada



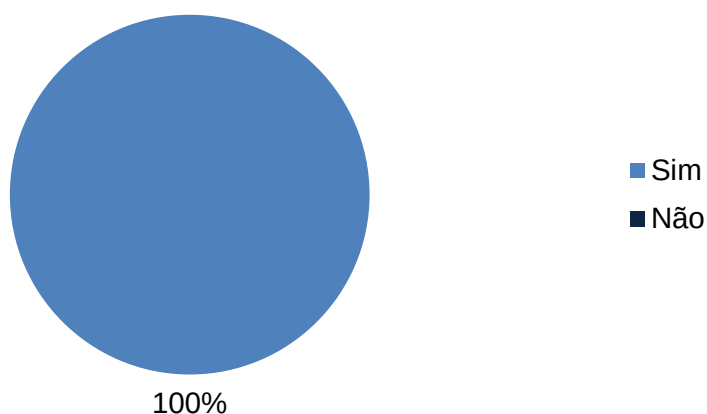
Fonte: O Autor (2017)

4.6 Satisfação no ambiente de trabalho

Lacombe (2005) afirma que ambiente é tudo que envolve o sistema organizacional, ou seja, ambientes macroeconômicos e microeconômicos, sendo que o primeiro refere-se aos aspectos tecnológicos, científicos, demográficos, políticos, econômicos, sociais e culturais e o segundo são sistemas próximo a empresa, abrangendo os fornecedores, os clientes, concorrentes, os órgãos governamentais e reguladores.

O ambiente influencia no comportamento das pessoas e em seus resultados. Conforme o gráfico a seguir verifica-se, que 100% dos pesquisados estão satisfeitos no seu ambiente de trabalho. Levando em consideração a empresa como um todo, não somente o setor de trabalho, o ambiente da empresa em questão está bem. Contudo, de acordo com Dejours, não existe neutralidade no trabalho, o homem naquele recinto encontra sua identidade, o trabalho provoca prazer ou causa adoecimento. Analisando este gráfico é nítida a contradição dos funcionários equiparados esse resultado com os demais gráficos.

Gráfico 17. Tenho prazer em trabalhar nesta empresa



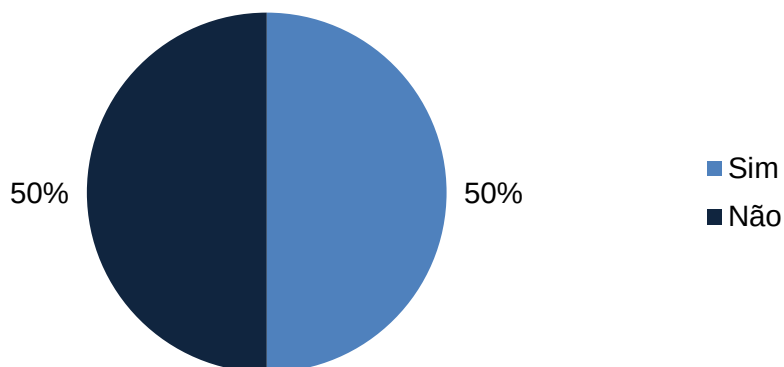
Fonte: O Autor (2017)

4.7 Aproveitamento

Conforme o gráfico 18 – 50% dos funcionários nas devidas áreas para as quais foram contratados, seus trabalhos estão sendo bem aproveitados. Enquanto

50% discordam, estão trabalhando, mas a organização não está aproveitando seu trabalho.

Gráfico 18. Meu trabalho está sendo bem aproveitado em minha área



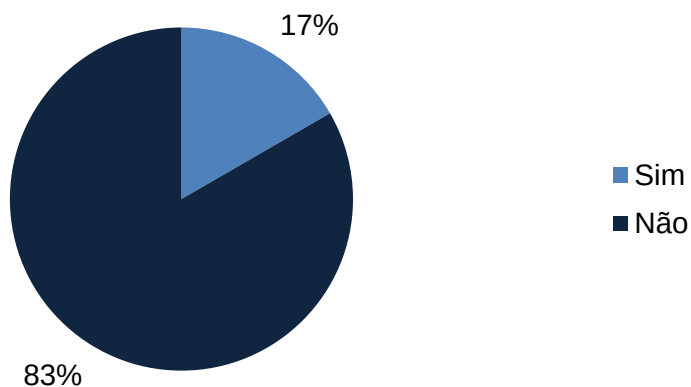
Fonte: O Autor (2017)

4.8 Remuneração

No gráfico 19 – os pesquisados foram questionados sobre a remuneração condizente com o trabalho. Os resultados obtidos: 17% sim, 83% disseram que existe sua remuneração não é condizente com seu trabalho.

Analisando o gráfico 18 com este resultado, observa-se que um grupo realiza-se no seu trabalho no aspecto de aproveitamento, mas sua remuneração não é compensatório.

Gráfico 19. Minha remuneração é condizente com o meu trabalho



Fonte: O Autor (2017)

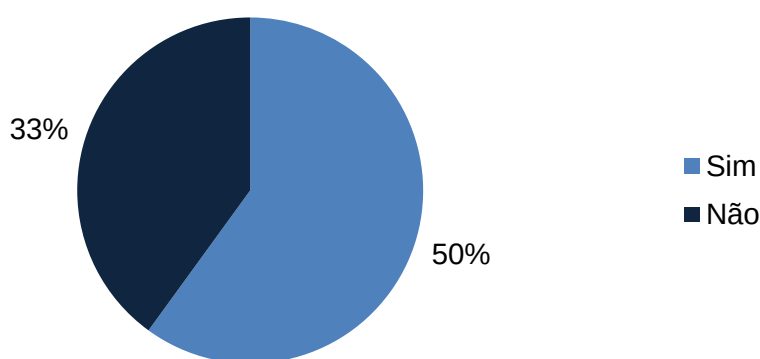
4.9 Tratamento e respeito

A ética é de suma relevância no ambiente laboral, incluso o respeito por aqueles que partilham desta forma de prazer, pois segundo Dejours o sujeito encontra no trabalho as possibilidades de vivenciar as suas necessidades psíquicas inconscientes.

Conforme o gráfico 20 – 50% dos funcionários são respeitados pelos demais componentes do grupo, 33% não considera ser tratado de forma respeitosa pelo grupo no seu ambiente de trabalho.

Analisando o gráfico 20 – percebe-se que existe o tratamento de forma digna entre os funcionários.

Gráfico 20. Sou tratado de forma respeitosa pelo grupo



Fonte: O Autor (2017)

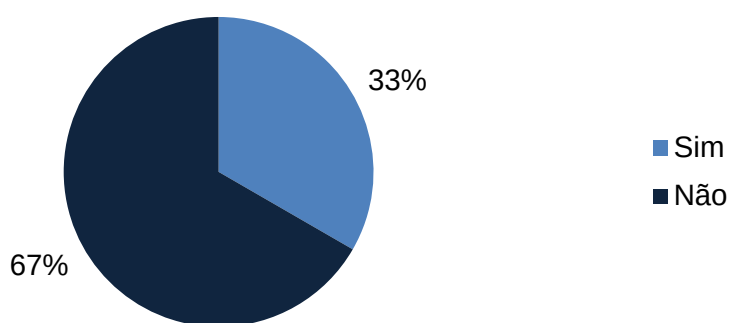
4.10 Comunicação

Chiavenato (2010b) afirma que a organização deve comunicar e explicitar sua filosofia aos funcionários, solicitando opiniões e sugestões sobre assuntos relacionados ao trabalho. Segundo Lacombe (2005) a comunicação é uma via de mão dupla, onde grande parte dos problemas ocorre devido à comunicação inadequada, inoportunas ou falhas.

Conforme exposto no gráfico 21, perguntou-se aos funcionários se existe uma boa comunicação, isto é, se eles são informados das possíveis mudanças no seu trabalho. Responderam que tem acesso as informações 33% e 67% responderam que não tem acesso as informações.

Pode-se perceber que os funcionários não tem uma boa comunicação, mas que pode haver melhorias, nesse caso cabe à empresa oferecer outros canais para que os colaboradores possam obter essas informações.

Gráfico 21. Tenho acesso às informações sobre mudanças que podem interferir no meu trabalho

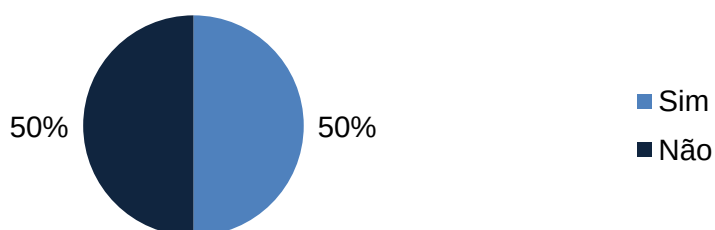


Fonte: O Autor (2017)

4.11 Reuniões

Perguntou-se aos funcionários se são realizadas reuniões periódicas, cujo objetivo dialogar, pois é importante a organização incentivar para resolver os problemas de trabalho. Os resultados obtidos encontram-se no gráfico 22, abaixo: 50% afirmaram que existem reuniões periódicas, 50% responderam não. Isto significativa que existe uma divisão entre os funcionários que gostam de participar das reuniões e aqueles que não se fazem presentes.

Gráfico 22. Periodicamente são feitas reuniões de nosso grupo de trabalho



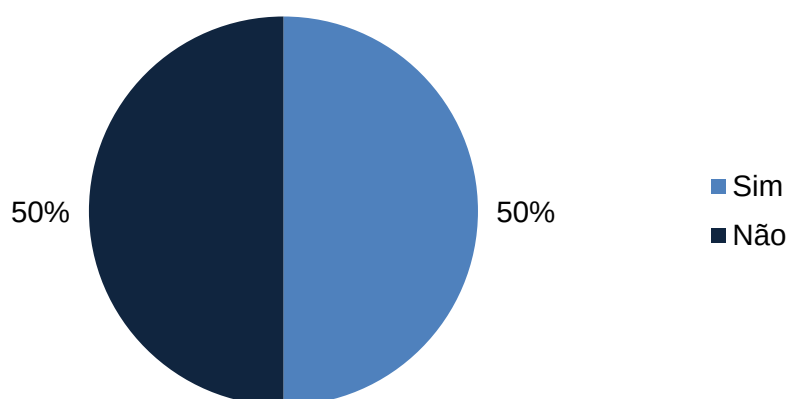
Fonte: O Autor (2017)

4.12 Cooperação no ambiente de trabalho

Segundo Chiavenato (2010b) a organização deve compartilhar com os funcionários o processo decisório das atividades, obtendo assim sua cooperação e seu comprometimento. Para Lacombe (2005) equipe é um grupo de pessoas com metas em comum, que cooperam com os demais, agindo de forma consciente em benefício de todos.

Para os colaboradores do CNSF, 50% concordam totalmente na existência de equipes, e 50% discordaram totalmente. Analisa-se a existência de um percentual que afirma existir integração nas relações de trabalho. Existindo cooperação na organização, o clima fica agradável e a produtividade cresce havendo um desenvolvimento pessoal e organizacional. Enquanto que a outra parte do grupo – 50% trabalham de forma individualizada, isto é, não existe cooperação.

Gráfico 23. O grupo se auxilia mutuamente



Fonte: O Autor (2017)

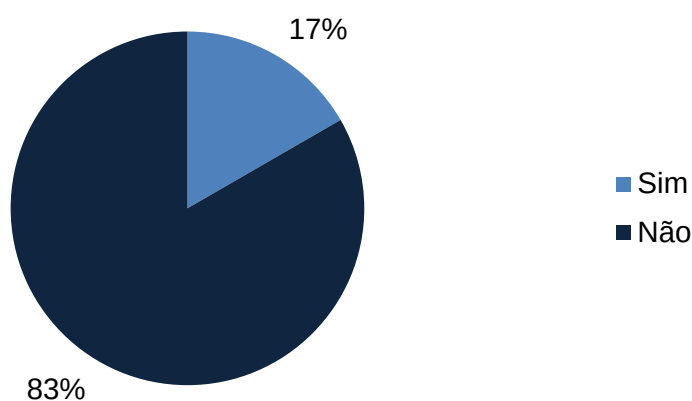
4.13 Reconhecimento pelo líder

Para Chiavenato (2010b), a organização deve dar reconhecimento e não apenas dinheiro, para ele, recompensa significa prêmio, retribuição ou reconhecimento, visando incentivar os funcionários. O reconhecimento e a valorização das pessoas podem ser medidas através de recompensas, sendo elas: recompensas econômicas, segurança, crescimento pessoal, projeto social e possibilidade de expressão por meio do trabalho.

Conforme o gráfico abaixo 17% afirmou ser elogiado pelo seu líder ou chefe e 83% não recebe elogios oriundos do chefe.

Analisa-se a existência de uma porcentagem significativa de 83% dos funcionários que mostra-se insatisfeitos com a valorização dentro da empresa, cabe a empresa rever seus conceitos, pois essa desvalorização gera baixo desempenho, menor comprometimento por parte dos funcionários e pode elevar o nível de rotatividade.

Gráfico 24. Sou elogiado por meu chefe por meu trabalho



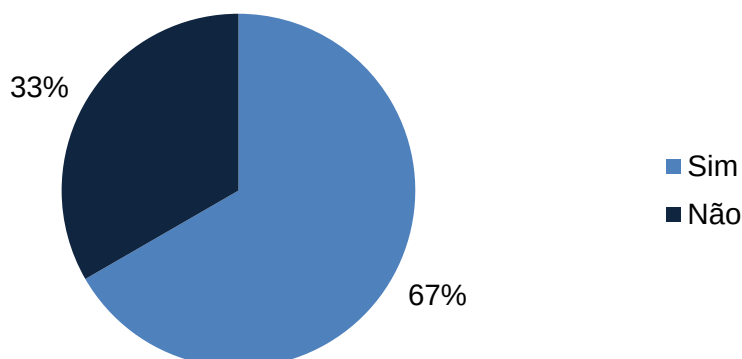
Fonte: O Autor (2017)

4.14 Trabalho em equipe

Liderança é um gesto de grande humildade, pois o líder não detém o saber absoluto, preciso da equipe. Um dos seus atributos para que a organização apareça no cenário do mercado é incentivar seus liderados a trabalhar em equipe.

Conforme o gráfico 25 - 67% dos funcionários confirmam que são incentivados a trabalhar em equipe, 33% - respondeu não. De acordo com o resultado, a organização estar no itinerário correto.

Gráfico 25. O trabalho em equipe é incentivado por meu líder



Fonte: O Autor (2017)

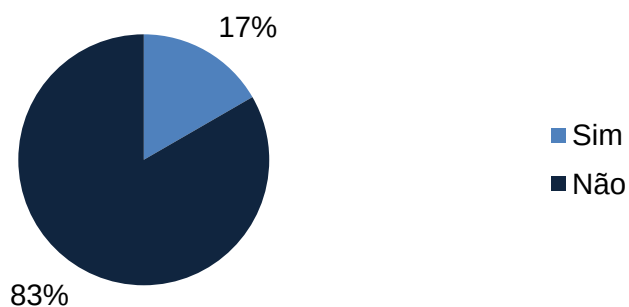
4.15 Clima no trabalho

Para que uma equipe exerça suas atividades requer a colaboração dos demais membros, proporcionando condições que sejam favoráveis a um clima agradável no ambiente laboral.

Conforme o gráfico 26 – 83% dos pesquisados afirmaram que o grupo não cultiva um clima agradável no trabalho, 17% - responderam sim.

Analisando o gráfico 24 – percebe-se que 83% dos funcionários não são elogiados pelo líder, percentagem que corresponde ao gráfico 26 – no cultivo de um bom clima. Diante do exposto, talvez a ausência de elogios da parte do líder esteja provocando o clima desagradável no ambiente laboral.

Gráfico 26. Meu grupo cultiva um bom clima de trabalho



Fonte: O Autor (2017)

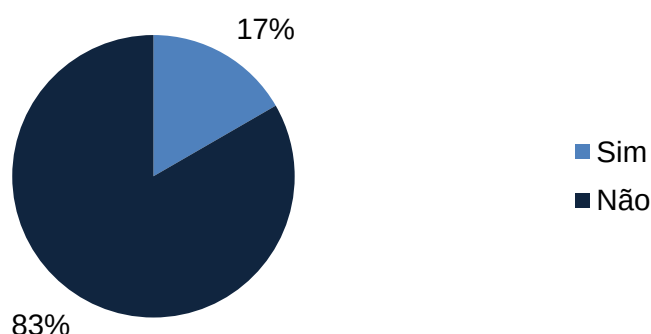
4.16 Sugestões

Ter ideias, implantar ideias, para isso precisa de gente, ou na organização de equipes que expressem suas sugestões.

De acordo com o gráfico 27 - 83% dos funcionários responderam que o chefe não aceita sugestões, 17% - responderam sim.

Analisando o gráfico percebe-se que esse fator influencia no clima no ambiente de trabalho.

Gráfico 27. Quando dou sugestões, meu chefe as aceita sem dificuldades



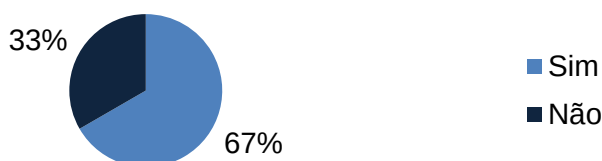
Fonte: O Autor (2017)

4.17 Liderar

A liderança é uma questão de saber delegar, comunicar-se, além da honestidade. Atributos restritos a algumas pessoas.

Os funcionários foram questionados sobre a capacidade do seu chefe para liderar. Os resultados foram os seguintes: 67% acreditam na liderança do chefe, 33% não acredita que o chefe é idôneo para liderar. Todavia, fazendo uma análise do gráfico – 28 percebe-se que o chefe tem capacidade para liderança.

Gráfico 28. Acredito que meu chefe é capaz para liderar

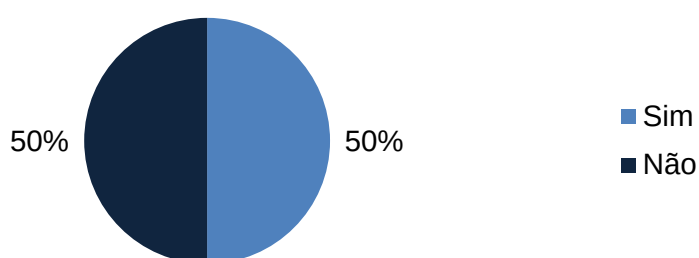


Fonte: O Autor (2017)

4.18 Muito trabalho

Os funcionários foram questionados sobre a demanda de trabalho. Os resultados foram os seguintes: 50% responderam sim, ocupados com muito trabalho, 50% disseram que não estavam com muito trabalho tomando parte do seu tempo.

Gráfico 29. Estou sempre com muito trabalho para fazer, o que toma parte do meu tempo



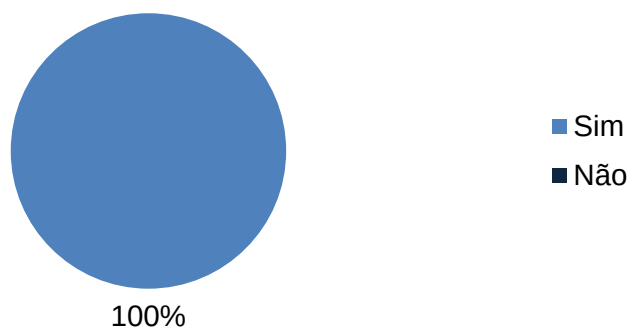
Fonte: O Autor (2017)

4.19 Prazer no trabalho

O trabalho é o operador fundamental da própria construção do sujeito, colocado no centro da psicologia, no mesmo nível da sexualidade.

Conforme o gráfico 30 – 100% dos funcionários responderam que o trabalho que realiza dar prazer.

Gráfico 30. O trabalho que faço me dá prazer

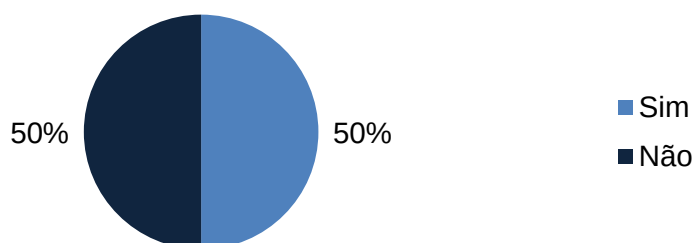


Fonte: O Autor (2017)

4.20 Treinamentos

Os funcionários foram indagados sobre treinamentos, cujo escopo favorecer o desempenho e a capacidade profissional no trabalho. Os resultados obtidos encontram-se no gráfico 31, abaixo, onde 50 % disseram sim e 50% não. Existe uma disparidade de informações.

Gráfico 31. A empresa proporciona treinamentos para aprimorar meu trabalho

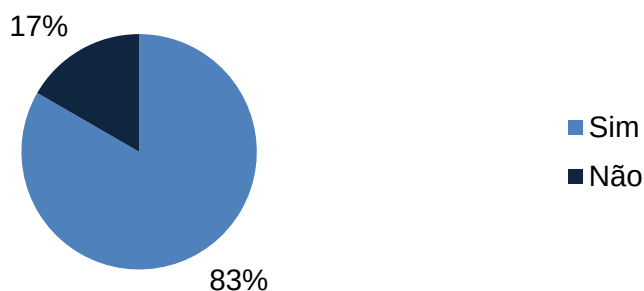


Fonte: O Autor (2017)

4.21 Esforço

Toda organização espera que os funcionários desenvolvam com autenticidade suas tarefas. Os pesquisados foram questionados sobre o esforço de desempenho na empresa. Os resultados foram os seguintes: 83% afirmaram que tem um desempenho superior e 17% não se esforça para mostrar a empresa um desempenho superior.

Gráfico 32. Me esforço para mostrar à empresa um desempenho superior ao que é esperado

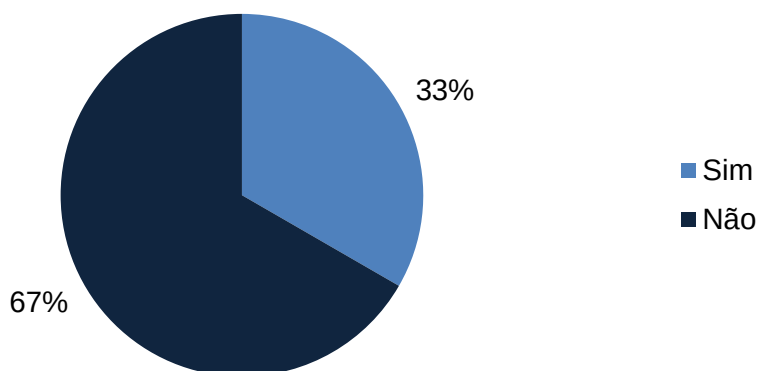


Fonte: O Autor (2017)

4.22 Chefe – exemplo

Conforme o gráfico 33 – 33% considera o chefe um exemplo para o grupo, 67% - responderam que não o consideram um exemplo.

Gráfico 33. Meu chefe é um exemplo para o grupo

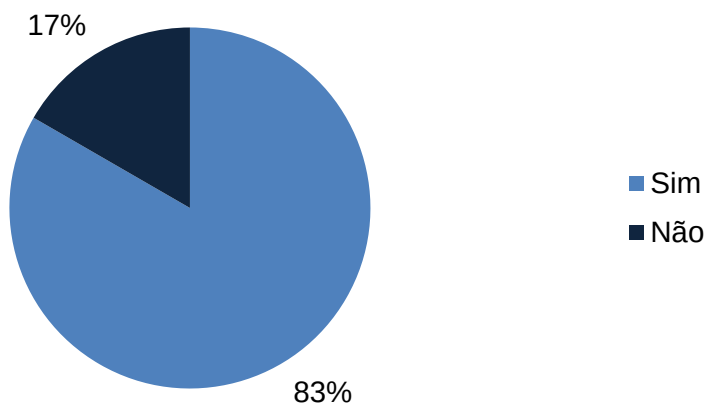


Fonte: O Autor (2017)

4.23 Serviço

De acordo com o gráfico – 34 - a seguir, 83% dos pesquisados concordam que a empresa oferece bons serviços aos seus clientes, 17% discordam totalmente.

Gráfico 34. A empresa oferece bons serviço a seus clientes

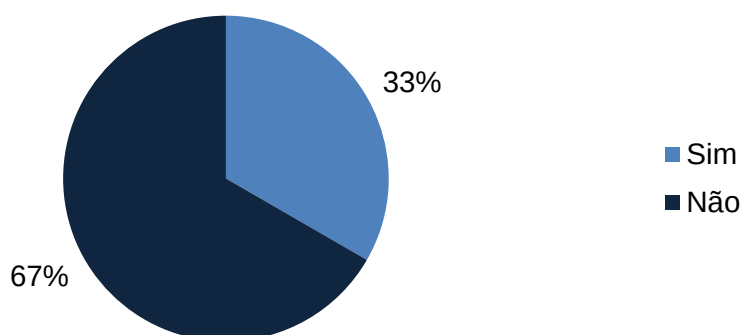


Fonte: O Autor (2017)

4.24 Regras

Lacombe (2005) define normas como veículo de comunicação, tendo como objetivo revelar os princípios de uma ação, de modo a assegurar coerência de orientação e comportamento. Os funcionários foram indagados sobre a existência de uma boa comunicação a respeito das normas e regras existente na empresa, os resultados obtidos, encontram-se no gráfico 35, abaixo: Dos funcionários pesquisados, 33% afirmam que na maioria das vezes são comunicados sobre as regras e normas da empresa, 67% discordam dessa afirmação,. Pode-se perceber que a não existência de clareza nas normas e regras da empresa, apresenta um percentual significativo, podendo ocasionar falhas na comunicação interna da mesma, que por sua vez deve procurar melhor orientar seus colaboradores para que haja maior produtividade e consequentemente lucratividade.

Gráfico 35. Meu líder fornece todas as informações que preciso para realizar o meu trabalho



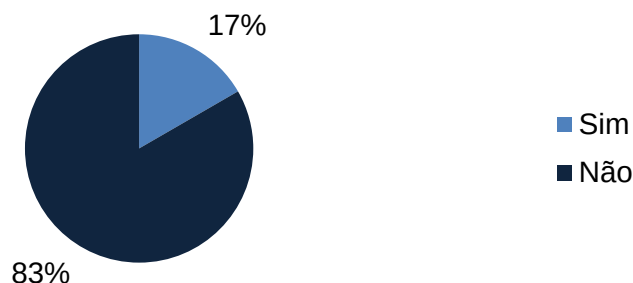
Fonte: O Autor (2017)

4.25 Liberdade de expressão

Na organização, pode expressar sua visão sobre determinados pontos é importante tendo presente as melhorias.

De acordo com o gráfico 36 – 17% afirmaram que o chefe permite a liberdade de expressão, 83% - responderam que o chefe não permite.

Gráfico 36. Meu chefe permite que eu diga tudo que penso sobre a minha área de trabalho e colegas

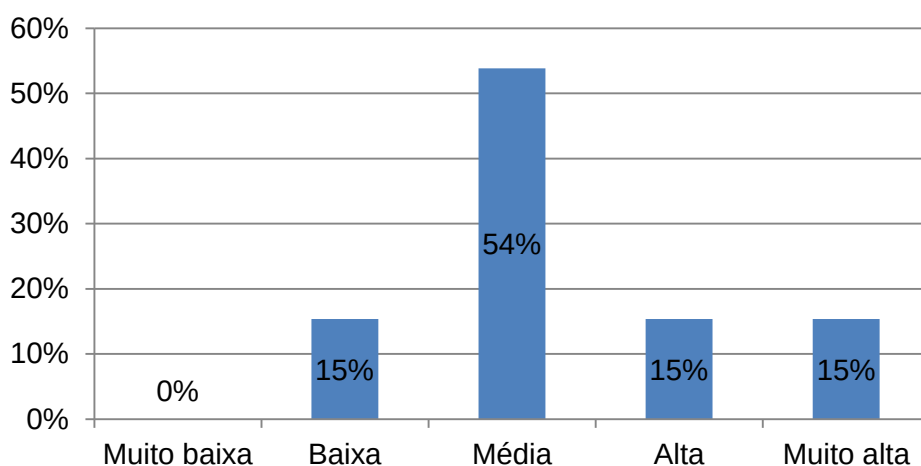


Fonte: O Autor (2017)

5 RESULTADOS DOS PROFESSORES

Neste item serão apresentados os resultados obtidos através do questionário, contendo dez perguntas, respondido pela segunda categoria – os professores.

Gráfico 37. Avaliação da liberdade de expressão.

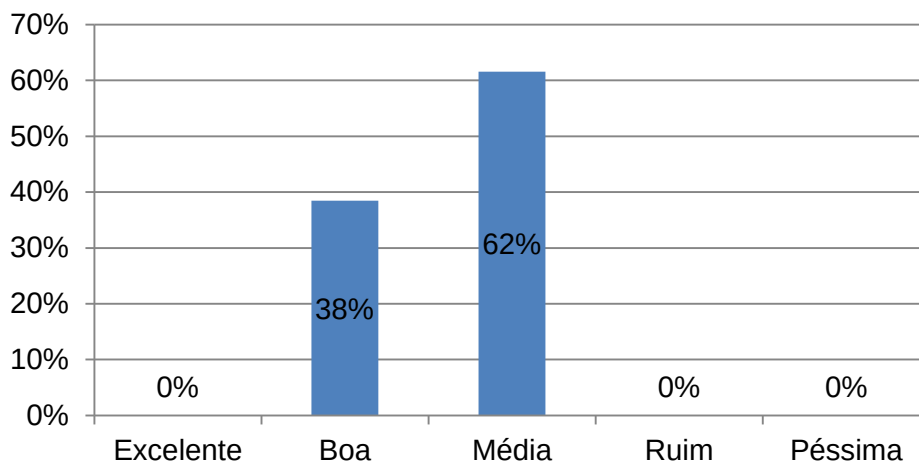


Fonte: O Autor (2017)

De acordo com a maioria dos colaboradores, ou seja, 54% afirmaram que a liberdade de expressão na empresa é média, enquanto que, os demais dividiram-se em 15% considera baixa, 15% alta e 15% muito alta. Neste sentido destaca-se que a

empresa não impõe objeções no quesito liberdade de expressão, o que se pode concluir com base nas respostas é que apenas um grupo de colaboradores muito reduzido (15%) não consegue interagir ou expressar suas ideias na organização.

Gráfico 38. Avaliação da igualdade de tratamento entre os funcionários.



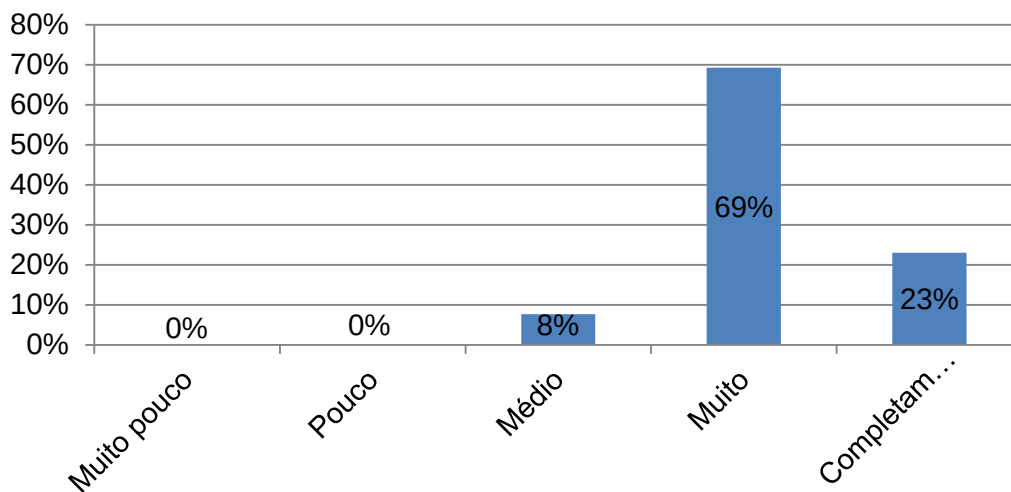
Fonte: O Autor (2017)

Uma das ferramentas de que dispõe os gestores para melhorar constantemente à eficiência na organização é a comunicação, que por sua vez implica no tratamento entre líderes e liderados.

No gráfico acima se destaca que 62% dos colaboradores consideram o tratamento igualitário entre os funcionários, e 54% afirmaram que é boa.

Neste sentido se percebe que a empresa valoriza a subjetividade de cada funcionário, favorecendo um ambiente agradável e, por conseguinte, ajudando os colaboradores a executarem suas atividades.

Gráfico 39. Orgulho da empresa em que trabalha.

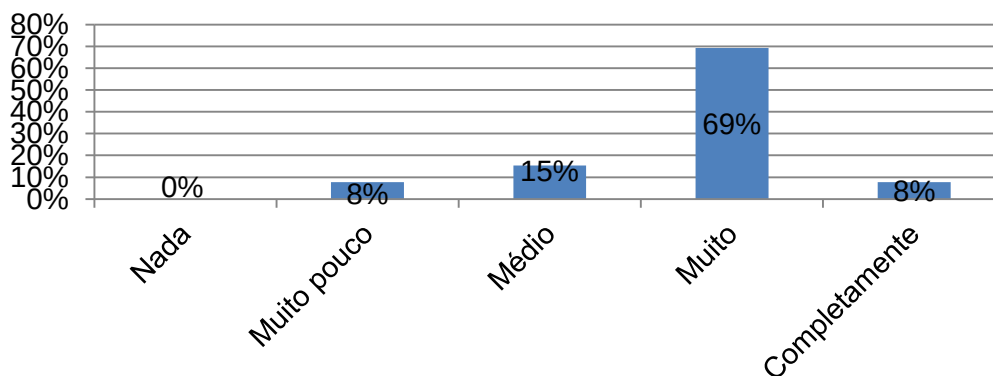


Fonte: O Autor (2017)

Um bom termômetro do clima organizacional é o orgulho que os funcionários tem de trabalhar na empresa. Esse orgulho acaba se refletindo em vários aspectos na vida do indivíduo também: disposição para sair de casa e ir ao trabalho, sentir que ele faz a diferença na empresa e contar para os amigos o quanto gosta do seu trabalho.

Conforme o gráfico, 69% dos colaboradores afirmaram que tem muito orgulho desta empresa, enquanto que 23% completamente e apenas 8% médio. Diante dos dados é relevante afirmar que a maioria dos funcionários sente orgulho da empresa em que trabalha.

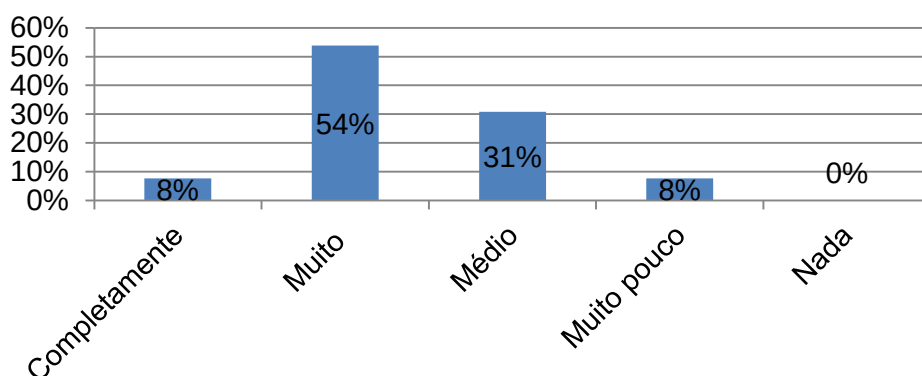
Gráfico 40. Apoio dos superiores para o aprendizado de novos serviços, adaptar às novas situações do trabalho ou conquistar apoio de outros setores.



Fonte: O Autor (2017)

Na organização - Colégio Nossa Senhora de Fátima a gestão apoia seus funcionários conforme o resultado da pesquisa, 69% dos entrevistados afirmam que o líder demonstra muito apoio, e 15% dizem que é médio, apenas 8% afirmam que recebe muito pouco apoio e outros 8% completamente.

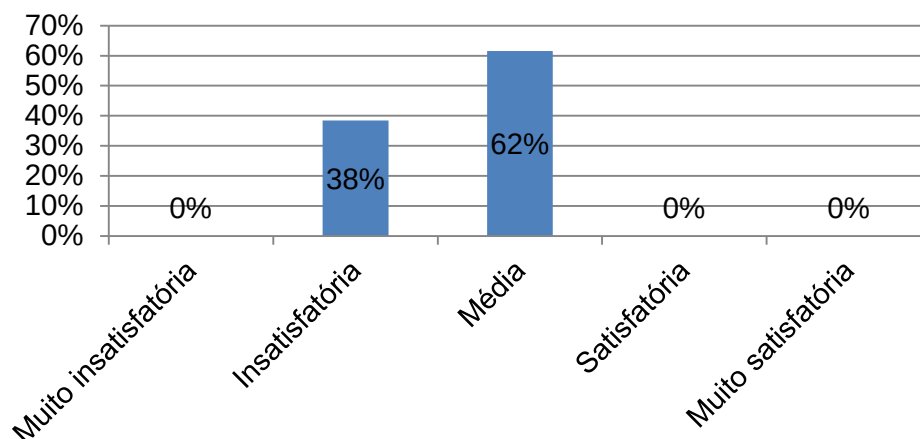
Gráfico 41. Apoio dos colegas de trabalho para o aprendizado de novos serviços, adaptar às novas situações do trabalho ou conquistar apoio de outros setores.



Fonte: O Autor (2017)

A cooperação é um aspecto muito importante para o desempenho organizacional porque é através dela que ocorre a integração da equipe na discussão de estratégias eficazes em ângulos e visões diferentes. Com o propósito de avaliar o grau de cooperação entre os colegas, foi relacionada uma questão a esse respeito para que se pudesse verificar o nível de integração da equipe. Os resultados obtidos foram que 54% consideram muito, 31% médio, 8% completamente e 8% consideram muito pouco, desta forma pode-se destacar que existe cooperação entre os colegas de trabalho, mas há uma necessidade de elaboração de estratégias que possam aumentar a cooperação entre os colaboradores.

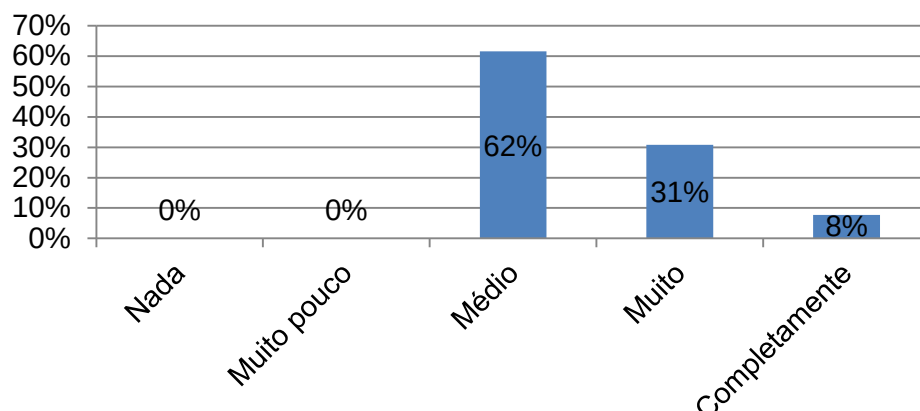
Gráfico 42. Percepção sobre a remuneração paga pela empresa.



Fonte: O Autor (2017)

No dicionário, remuneração significa recompensar, premiar; pagar salários, honorários etc. É uma troca entre empregado e empregador, onde o empregado dispõe de sua mão-de-obra, para receber em troca uma recompensa, a remuneração. Remuneração vai além de ser simplesmente dinheiro. Dela fazem parte o salário (o termo tem origem no latim *salarium argentum*, "pagamento em sal" - forma primária de pagamento oferecida aos soldados do Império Romano), os incentivos salariais, que são os programas de recompensa que levam em consideração o bom desempenho do funcionário e os benefícios, que são certas vantagens concedidas pelas empresas, como um pagamento adicional dos salários. Com o escopo de avaliar a remuneração paga pela empresa, foi questionado o grau de satisfação do salário, os resultados foram os seguintes: 69% classificaram como média e 38% dos colaboradores consideram a remuneração insatisfatória.

Gráfico 43. Avaliação do quanto se é respeitado pelos colegas e superiores.

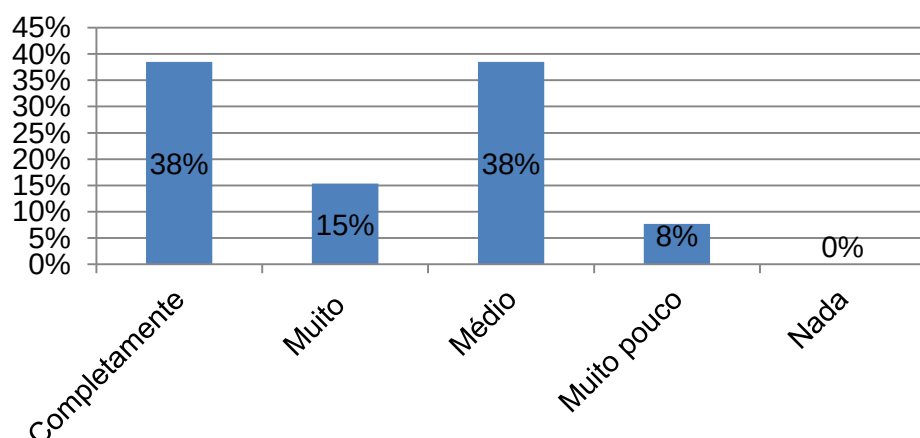


Fonte: O Autor (2017)

Um bom relacionamento interpessoal é ponto crucial para se conquistar respeito profissional dentro da organização. Assim, procurar conhecer bem quem são seus colegas de trabalho e o que fazem, qual a importância de seus trabalhos dentro da organização, quem são os formadores de opinião, quem são aqueles que somente reclamam, quem são aqueles nos quais você pode ou não confiar é fator importante para guiar seus passos dentro do ambiente corporativo. Saber com quem falar ou com quem pode dividir uma opinião costuma ter reflexo positivo na formação de uma boa imagem profissional.

Conforme o gráfico 62% classificaram médio esse respeito, 31% muito e 8% completamente respeitados pelos colegas na organização.

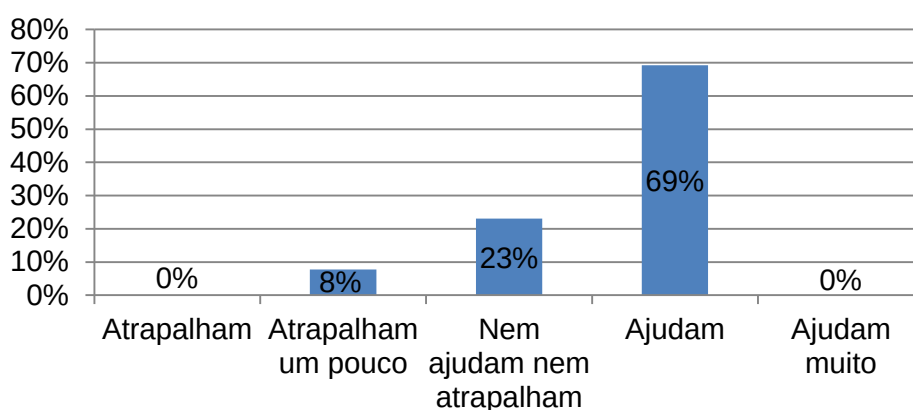
Gráfico 44. Percepção da própria satisfação no trabalho.



Fonte: O Autor (2017)

Percebe-se neste gráfico que 38% dos pesquisados estão completamente realizados no trabalho, enquanto que 15% muito realizados, já 38% consideram médio e 8% muito pouco realizados no trabalho. Diante do exposto é salutar afirmar que a empresa é um recinto onde a maioria dos funcionários está bem no desenvolvimento do ambiente organizacional.

Gráfico 45. Percepção sobre a influência das regras e normas na atividade exercida no trabalho.

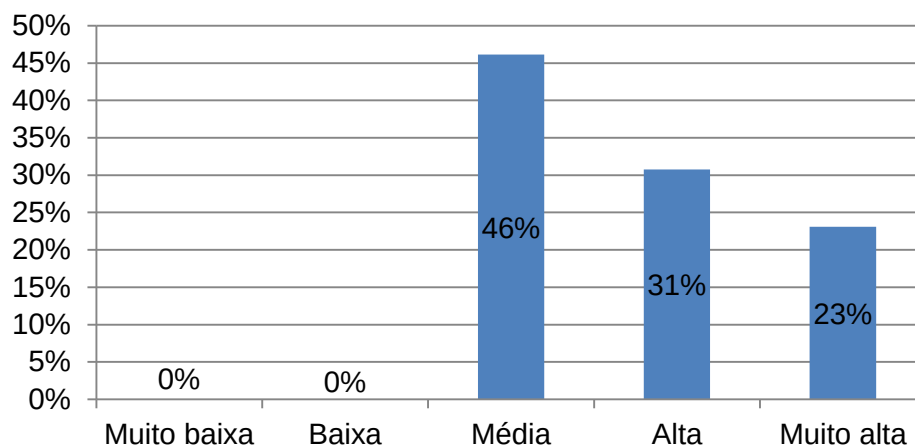


Fonte: O Autor (2017)

A disciplina é de suma importância para o sucesso em qualquer função e serviço numa organização. Traçar planos e organizar a rotina ajudam a atingir os objetivos.

Os resultados obtidos conforme o gráfico, expressam que 8% dos colaboradores afirmaram que as regras atrapalham um pouco no trabalho, enquanto que 23% estão de acordo que nem ajudam nem atrapalham, e 69% concordam que as influências das regras e normas ajudam no trabalho.

Gráfico 46. Avaliação da motivação individual para trabalhar.



Fonte: O Autor (2017)

A motivação envolve muitos fatores intangíveis, sentimentos, percepções pessoais, planos de vida, fatores externos enfim, coisas que variam de pessoa para pessoa. Existe uma bidirecionalidade de influências e motivações entre a vida e o trabalho. De acordo com o gráfico 46% dos colaboradores tem motivação média, 31% alta e 23% motivação muito alta para trabalhar.

As empresas que buscam ganhos competitivos através da valorização de seus colaboradores, devem direcionar seus esforços para a criação de ambientes motivadores que irão inspirar e facilitar que cada indivíduo encontre sua fonte de motivação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Ao final desta panorâmica no contexto da psicologia organizacional sobre a temática clima organizacional, observado no Colégio Nossa Senhora de Fátima, chegamos a seguinte conclusão: No contexto do prescrito e do real cada organização tem as suas peculiaridades, seu estilo de vida e de comportamento, sua mentalidade, sua presença, sua personalidade. A institucionalização opera para produzir uma compreensão comum, entre os membros da organização sobre o que é o comportamento apropriado. Partindo desta noção é que se compreende a cultura organizacional.

A análise da cultura da organização é, portanto, um requisito essencial para a compreensão do comportamento das pessoas que nela trabalham. Como consequência desta cultura temos o clima, fenômeno intangível, apesar de se manifestar de forma concreta.

O presente relatório procurou identificar os fatores que influenciam o clima organizacional no Colégio Nossa Senhora de Fátima, através dos fatores como ambiente de trabalho, cooperação, reconhecimento, identificação com a empresa, comunicação e remuneração.

O clima organizacional observado não pode ser visto como permanente, mas como os funcionários e os professores estão percebendo no momento, ele é temporário, referindo-se ao momento específico, e pode sofrer alterações no decorrer do tempo em funções de várias variáveis, sendo elas internas e externas à organização.

Com base nas informações obtidas, que devem servir para a organização analisar com os funcionários e professores, com o objetivo de influenciar a motivação dos mesmos, identificou-se em relação aos critérios avaliados que o clima organizacional de modo coletivo encontra-se positivo.

Tratando-se de dois grupos específicos, funcionários e professores, ambos apresentaram visões distintas nas variáveis analisadas, pontos ou fatores que estavam de acordo e outros que houve divergência. Todavia, o prazer no trabalho, a satisfação no ambiente laboral, capacidade de liderança do gestor foi a que apresentou maior índice de satisfação.

Contudo, os fatores comunicação e avaliação de desempenho profissional não contemplam plenamente as expectativas dos funcionários, sendo assim, um objeto de atenção para a empresa. Constatou-se que as variáveis confiança nas decisões do líder, cooperação e treinamentos, os grupos ficaram divididos, ou seja, cinquenta por cento é favorável e cinquenta por cento é desfavorável. Cabe ao gestor ter um olhar mais atento, como sendo um fator a se melhorar, gerando um grande incentivo para o colaborador desempenhar suas funções com eficiência. Por fim, esperamos que outros trabalhos possam ser realizados no sentido de dar continuidade à esta temática tão importante.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker; CODA, Roberto. **Psicodinâmica da Vida Organizacional: Motivação e Liderança**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

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

BORGES, Livia de Oliveira; YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. O mundo do trabalho. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (Orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. Cap. 1. p. 24-59.

BRANT, Luiz Carlos; GOMEZ, Carlos Minayo. **A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho**. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 9 n.1. p. 213-223, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v9n1/19838.pdf>. Acesso em: 05 de junho 2017.

BROWN, S.P.; LEIGH, T.W. **A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance**. *Journal of Applied Psychology, Berkeley, CA*, v. 81, n. 4, p.358-368, Aug.1996.

CAMPELLO, M. L. C.; OLIVEIRA, J. S. G. **Clima organizacional no desempenho das empresas**, Bauru, 2008. Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br>>. Acesso em: 05/06/2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 9ª Tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____, **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010a.

DEJOURS, Cristophe. **Addendum – da Psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. In: LANCMAN, Selma e SZNELWAR, Laerte Idal (orgs.) Cristophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho”. – Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2004.

_____. **Para uma clínica da mediação entre psicanálise e política: A psicodinâmica do trabalho**. In: LANCMAN, Selma e SZNELWAR, Laerte Idal (orgs.) “Cristophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho”. – Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2004.

_____. **A loucura do trabalho: Estudos de Psicologia do trabalho**. 5 ed. São Paulo, Cortez, 2003.

Flávio de Toledo E Benedito Milion. In: http://www.fha.mg.gov.br/images/pesquisaclima/o_que_e.pdf. Acesso em 06 de junho de 2017.

LANCMAN, Selma, e UCHIDA, Seiji. **Trabalho e subjetividade: O olhar da Psicodinâmica do Trabalho**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2003, vol. 6, pp 79-90.

LEWIN, Kurt, **Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates.** , Journal of Social Psychology, 10:2 (1939: May) p. 271

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. A Psicopatologia do trabalho. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v.18, n.2, p.10-15, 1998. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498931998000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 06 jun. 2017.

LUZ, Ricardo Silveira. In: **Influência da Cultura e do Clima Organizacional na Satisfação de Trabalhadores na Cooperativa de Crédito Sicoob Cocred – Franca**. Ana Paula Balduino & Michele Cintra David. Disponível em <http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/forumadm/article/viewFile/658/672>. Acesso em 06 de junho de 2017.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. In: MENDES, Ana Magnólia Bezerra (org.). “Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas” – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, Ana Magnólia BEZERRA, MERLO, Álvaro Roberto Crespo. **Perspectivas do uso da psicodinâmica do trabalho no Brasil: teoria, pesquisa e ação**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2009, vol. 12, n. 2, pp 141-156.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra, MORRONE, Carla Faria. **Vivências de prazer – sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica**. In: FERREIRA, Mario César Ferreira, MENDES, Ana Magnólia, OLIVEIRA BORGES, Livia de (org.) “Trabalho em transição, saúde em risco”. – Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo, **Psicodinâmica do trabalho**; In: JACQUES, Maria da Graça Jacques, CODO, Wanderley (orgs.) Saúde mental e trabalho leituras. Petrópolis: Editora Vozes, 2002. Disponível em: <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/psicodinamica-merlo.pdf>. Acesso em 05 de junho de 2017.

OVIEDO E CALDERÓN (1994). In: José Augusto Evangelho HERNANDEZ e Flávia Monteiro MELO. O clima organizacional e a satisfação dos funcionários de um Centro Médico Integrado. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v3n1/v3n1a02.pdf>. Acesso em 06 de junho de 2017.

SELIGMANN-SILVA, E. **Saúde mental e trabalho** - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 2004.

Stanley M. Davis. In: http://www.fha.mg.gov.br/images/pesquisaclima/o_que_e.pdf. Acesso em 06 de junho de 2017.

UCHIDA, Seiji. (2007), "Organização do trabalho: vivências de sofrimento e prazer". In: MENDES, Ana Magnólia, CRUZ, Suzana Canez da & FACAS, Emílio Perez (orgs.). *Diálogos em psicodinâmica do trabalho*. Brasília, Paralelo 15.

TORO, F.A. (2001). *El clima organizacional perfil de empresas colombianas*. Medellín: Cicel Ltda.

ANEXOS

1. QUESTIONÁRIO DOS PROFESSORES

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Este é um convite para o (a) senhor (a) participar da pesquisa de Clima Organizacional, coordenada pela professora Me. Alessandra S. Oliveira Martins. Sua participação é voluntária, o que significa que você poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento, sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade. Esse estudo é importante tendo em vista a percepção dos colaboradores em relação às práticas empresariais adotadas pela organização, bem como às políticas de trabalho e aos procedimentos organizacionais. O autor esclarece, ainda, que o construto inclui as percepções compartilhadas pelo grupo e a maneira como este grupo apreende os aspectos do ambiente organizacional no qual está inserido.

O trabalho a ser realizado tem como propósito a realização de uma consultoria organizacional, centralizada, em um primeiro momento, na elaboração de um diagnóstico organizacional, mais precisamente quanto ao clima. Para o desenvolvimento desta análise será necessária uma pesquisa de campo com os funcionários da empresa.

Caso decida colaborar com essa pesquisa o (a) senhor (a) será submetido (a) aos seguintes procedimentos: assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), responder um questionário composto por três sessões, a saber: a primeira, uma caracterização sócio-demográfica; a segunda, a pesquisa em relação ao clima organizacional, composta por 10 itens, aos quais solicita-se a atribuição de uma numeração individual de 1 a 5, conforme instruções; e, por fim, a terceira trata-se de um campo opcional para colocações subjetivas, caso seja do interesse do (a) participante.

O senhor (a) colaborador (a) dessa pesquisa não terá nenhum benefício direto, porém, reiteramos que esse estudo subsidiará a elaboração de um diagnóstico organizacional vinculado ao clima. Ressalta-se que todas as

informações obtidas serão sigilosas e seu nome não será identificado em nenhum momento. Os dados serão guardados em local seguro e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar o (a) senhor (a) participante.

O senhor (a) ficará a disposição caso deseje uma via deste Termo e todas as dúvidas a respeito desta pesquisa, poderão ser questionadas diretamente à professora Me. Alessandra Oliveira, coordenadora da pesquisa, através do telefone (84) 9 9926-9776.

Consentimento Livre e Esclarecido:

Declaro que compreendi os objetivos e procedimentos desta pesquisa, como ela será realizada, os riscos e benefícios envolvidos, e concordo em participar voluntariamente da pesquisa.

Nome do participante da pesquisa: _____

Assinatura do participante da pesquisa: _____

Nome do estagiário da pesquisa: _____

Assinatura do estagiário da pesquisa: _____

Nome do Coordenador da pesquisa: Prof. Me. Alessandra S. Oliveira Martins

Assinatura do Coordenador da pesquisa: _____

Essa pesquisa procura investigar aspectos no clima da instituição, através de um questionário composto por perguntas objetivas e subjetivas, que servirão de análise para pesquisa de clima organizacional.

Não é necessária sua identificação e todas as informações obtidas serão sigilosas. Apenas a aplicadora terá acesso aos dados, e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar nenhum participante da pesquisa.

I. CARACTERIZAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA

Sexo: () Feminino () Masculino

Faixa etária: () menos de 21 anos () 22 a 29 () 30 a 35
() acima de 36

Estado civil: () solteiro (a) () casado (a)/união estável
 () namorando () divorciado (a) () viúvo (a)

Escolaridade: () ensino médio incompleto () ensino médio completo

- ☐ ensino superior incompleto ☐ ensino superior completo
☐ especialização/pós graduação/mestrado incompleto
☐ especialização/pós graduação/mestrado completo

Tem filhos? ☐ não ☐ sim. Quantos? ____

Trabalha nesta empresa há quanto tempo:

- ☐ menos de 01 ano ☐ de 01 a 03 anos ☐ acima de 04 anos

II. ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

As questões abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. Indique a resposta que melhor corresponde à sua realidade.

1 – Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?

- (1) muito baixa (2) baixa (3) média (4) alta (5) muito alta

2 – Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?

- (1) excelente (2) boa (3) média (4) ruim (5) péssima

3 – Em que medida você possui orgulho da empresa em que você trabalha?

- (1) muito pouco (2) pouco (3) médio (4) muito (5) completamente

4 – Em que medida o(s) seu(s) superior(es) lhe apoia(m) quando você precisa aprender novos serviços, adaptar às novas situações do trabalho ou conquistar apoio de outros setores?

- (1) nada (2) muito pouco (3) médio (4) muito (5) completamente

5 – Em que medida os seus colegas de trabalho lhe apoiam quando você precisa aprender novos serviços, adaptar às novas situações do trabalho ou conquistar apoio de outros setores?

- (1) completamente (2) muito (3) médio (4) muito pouco (5) nada

6 – Para você, a remuneração (salário mais benefícios) paga pela empresa está...

(1) muito insatisfatória (2) Insatisfatória (3) Média (4) Satisfatória (5) Muito satisfatória

7 – Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?

(1) nada (2) muito pouco (3) médio (4) muito (5) completamente

8 – Levando tudo em consideração, o quanto você está satisfeito com o seu trabalho?

(1) completamente (2) muito (3) médio (4) muito pouco (5) nada

9- Quanto às regras e normas da empresa e pensando nas atividades do seu trabalho, você acredita que elas:

(1) atrapalham (2)atrapalham um pouco (3) nem ajudam nem atrapalham (4) ajudam (5) ajudam muito

10 – Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?

(1) muito baixa (2) baixa (3) média (4) alta (5) muito alta

III. SE QUISER, REGISTRE AQUI ALGUM COMENTÁRIO. NÃO É PRECISO SE IDENTIFICAR:

(RECOMENDA-SE USAR LETRA DE FORMA)

Agradecemos sua colaboração!

2. QUESTIONÁRIO DOS FUNCIONÁRIOS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Este é um convite para o (a) senhor (a) participar da pesquisa de Clima Organizacional, coordenada pela professora Me. Alessandra S. Oliveira Martins. Sua participação é voluntária, o que significa que você poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento, sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade. Esse estudo é importante tendo em vista a percepção dos colaboradores em relação às práticas empresariais adotadas pela organização, bem como às políticas de trabalho e aos procedimentos organizacionais. O autor esclarece, ainda, que o construto inclui as percepções compartilhadas pelo grupo e a maneira como este grupo apreende os aspectos do ambiente organizacional no qual está inserido.

O trabalho a ser realizado tem como propósito a realização de uma consultoria organizacional, centralizada, em um primeiro momento, na elaboração de um diagnóstico organizacional, mais precisamente quanto ao clima. Para o desenvolvimento desta análise será necessária uma pesquisa de campo com os funcionários da empresa.

Caso decida colaborar com essa pesquisa o (a) senhor (a) será submetido (a) aos seguintes procedimentos: assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), responder um questionário composto por três sessões, a saber: a primeira, uma caracterização sócio-demográfica; a segunda, a pesquisa em relação ao clima organizacional, composta por 10 itens, aos quais solicita-se a atribuição de uma numeração individual de 1 a 5, conforme instruções; e, por fim, a terceira trata-se de um campo opcional para colocações subjetivas, caso seja do interesse do (a) participante.

O senhor (a) colaborador (a) dessa pesquisa não terá nenhum benefício direto, porém, reiteramos que esse estudo subsidiará a elaboração de um diagnóstico organizacional vinculado ao clima. Ressalta-se que todas as informações obtidas serão sigilosas e seu nome não será identificado em nenhum

momento. Os dados serão guardados em local seguro e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar o (a) senhor (a) participante.

O senhor (a) ficará a disposição caso deseje uma via deste Termo e todas as dúvidas a respeito desta pesquisa, poderão ser questionadas diretamente à professora Me. Alessandra Oliveira, coordenadora da pesquisa, através do telefone (84) 9 9926-9776.

Consentimento Livre e Esclarecido:

Declaro que compreendi os objetivos e procedimentos desta pesquisa, como ela será realizada, os riscos e benefícios envolvidos, e concordo em participar voluntariamente da pesquisa.

Nome do participante da pesquisa: _____

Assinatura do participante da pesquisa: _____

Nome do estagiário da pesquisa: _____

Assinatura do estagiário da pesquisa: _____

Nome do Coordenador da pesquisa: Prof. Me. Alessandra S. Oliveira Martins

Assinatura do Coordenador da pesquisa: _____

Essa pesquisa procura investigar aspectos no clima da instituição, através de um questionário composto por perguntas objetivas e subjetivas, que servirão de análise para pesquisa de clima organizacional.

Não é necessária sua identificação e todas as informações obtidas serão sigilosas. Apenas a aplicadora terá acesso aos dados, e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar nenhum participante da pesquisa.

I. CARACTERIZAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA

Sexo: ☐ Feminino ☐ Masculino

Faixa etária: ☐ menos de 21 anos ☐ 22 a 29 ☐ 30 a 35
☐ acima de 36

Estado civil: ☐ solteiro (a) ☐ casado (a)/união estável

☐ namorando ☐ divorciado (a) ☐ viúvo (a)

Escolaridade: ☐ ensino médio incompleto ☐ ensino médio completo

- ☐ ensino superior incompleto ☐ ensino superior completo
☐ especialização/pós graduação/mestrado incompleto
☐ especialização/pós graduação/mestrado completo

Tem filhos? ☐ não ☐ sim. Quantos? ____

Trabalha nesta empresa há quanto tempo:

☐ menos de 01 ano ☐ de 01 a 03 anos ☐ acima de 04 anos

1. Eu sou informado por meu chefe sobre o que ele acha do meu desempenho
☐ SIM ☐ NÃO
2. Minhas necessidades são atendidas por minha remuneração
☐ SIM ☐ NÃO
3. Meu grupo de trabalho se relaciona com harmonia
☐ SIM ☐ NÃO
4. Tenho confiança nas decisões do meu líder.
☐ SIM ☐ NÃO
5. Meu desempenho profissional é avaliado da maneira adequada.
☐ SIM ☐ NÃO
6. Tenho prazer em trabalhar nesta empresa
☐ SIM ☐ NÃO
7. Meu trabalho está sendo bem aproveitado em minha área
☐ SIM ☐ NÃO
8. Minha remuneração é condizente com meu trabalho
☐ SIM ☐ NÃO
9. Sou tratado de forma respeitosa pelo grupo
☐ SIM ☐ NÃO
10. Tenho acesso às informações sobre mudanças que podem interferir no meu trabalho.
☐ SIM ☐ NÃO
11. Periodicamente são feitas reuniões de nosso grupo de trabalho

- () SIM () NÃO
12. O grupo se auxilia mutuamente
() SIM () NÃO
13. Sou elogiado por meu chefe por meu trabalho
() SIM () NÃO
14. O trabalho em equipe é incentivado por meu líder
() SIM () NÃO
15. Meu grupo cultiva um bom clima de trabalho
() SIM () NÃO
16. Quando dou sugestões, meu chefe as aceita sem dificuldades
() SIM () NÃO
17. Acredito que meu chefe é capaz para liderar.
() SIM () NÃO
18. Estou sempre com muito trabalho para fazer, o que toma a maior parte do meu tempo
() SIM () NÃO
19. O trabalho que faço me dá prazer
() SIM () NÃO
20. A empresa proporciona treinamentos para aprimorar meu trabalho
() SIM () NÃO
21. Me esforço para mostrar à empresa um desempenho superior ao que é esperado
() SIM () NÃO
22. Meu chefe é um exemplo para o grupo
() SIM () NÃO
23. A empresa oferece bons serviços a seus clientes
() SIM () NÃO
24. Meu líder fornece todas as informações que preciso para realizar meu trabalho
() SIM () NÃO

25. Meu chefe permite que eu diga tudo que penso sobre minha área de trabalho e colegas

() SIM () NÃO

III. SE QUISER, REGISTRE AQUI ALGUM COMENTÁRIO. NÃO É PRECISO SE IDENTIFICAR:

(RECOMENDA-SE USAR LETRA DE FORMA)

Agradecemos sua colaboração!