

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE-UNI RN

JÉSSICA BARBOSA DA SILVA

**CLIMA ORGANIZACIONAL E SUA INFLUENCIA NA SATISFAÇÃO
DOS FUNCIONÁRIOS: UM ESTUDO NA EMPRESA PRODUTOS
CURIMATAÚ**

Natal/RN
2012

JÉSSICA BARBOSA DA SILVA

**CLIMA ORGANIZACIONAL E SUA INFLUENCIA NA SATISFAÇÃO
DOS FUNCIONÁRIOS: UM ESTUDO NA EMPRESA PRODUTOS
CURIMATAÚ**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Centro Universitário do Rio Grande do Norte como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora:

Ana Rosa Gouveia Sobral de Câmara,
MSc.

Natal/RN
2012

Catálogo na Publicação – Biblioteca do UNI-RN
Setor de Processos Técnicos

Silva, Jéssica Barbosa da.

Clima organizacional e sua influencia na satisfação dos funcionários: um estudo na empresa produtos curimataú. / Jéssica Barbosa da Silva. – Natal, 2012.

64 f.

Orientador: Prof. Msc. Ana Rosa Gouveia Sobral de Câmara.
Monografia (Graduação em Administração) – Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

1. Funcionários – Monografia. 2. Satisfação – Monografia. 3. Clima Organizacional – Monografia. I. Câmara, Ana Rosa Gouveia Sobral de. II. Título.

RN/UNI-RN/BC

CDU 658.3

JÉSSICA BARBOSA DA SILVA

**CLIMA ORGANIZACIONAL E SUA INFLUENCIA NA SATISFAÇÃO
DOS FUNCIONÁRIOS: UM ESTUDO NA EMPRESA PRODUTOS
CURIMATAÚ**

Monografia apresentada ao Curso de Administração do Centro Universitário do Rio
Grande do Norte e aprovado em ____de____de____ pela banca
examinadora composta pelos seguintes membros:

Ana Rosa Gouveia Sobral de Câmara, M.Sc.
Orientadora

Prof^a. Catarina da Silva Souza, M.Sc
Membro examinador

Prof, Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti, M.Sc
Membro examinador

Dedico esta monografia à minha querida e amada família que sempre esteve ao meu lado, me apoiando e ajudando nessa jornada que chamamos de vida, e ao meu noivo que sempre esteve ao meu lado ajudando a superar momentos difíceis.

À vocês, Maria das Graças, Josival, Josiane e Douglas.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a Deus, por nunca ter me abandonado e me dado forças, coragem e saúde para concluir esta etapa de minha vida, e fazer de mim o que sou, sem Ele eu não seria nada.

Em segundo lugar gostaria de agradecer a minha família, pela paciência, carinho e apoio. Vocês são o que eu tenho de mais precioso na minha vida, AMO VOCÊS!

Agradeço também ao meu noivo Douglas, por me ajudar nos momentos difíceis e “segurar as pontas” quando eu mesma não consegui fazer isso, você é muito importante para mim, obrigada!

E por fim gostaria de agradecer aos meus professores porque sem eles eu não teria chegado até aqui, e às minhas orientadoras, professora Catarina e professora Ana Rosa. Obrigada pelo carinho, pela paciência, dedicação e por todo amparo que vocês me deram nesse período, é uma jornada que está se concluindo, e sem suas ajudas eu não teria concluído.

OBRIGADA!

RESUMO

O presente trabalho tem o propósito de analisar o clima organizacional e a sua influência na satisfação dos funcionários da empresa Produtos Curimataú. Para tanto, seu objetivo geral é identificar o clima organizacional da empresa e a sua influência na satisfação dos funcionários, e possui objetivos específicos, identificar o perfil de funcionários, analisar o clima organizacional, identificar o nível de satisfação dos funcionários, descrever os aspectos positivos e negativos influenciadores do clima organizacional. O tipo de pesquisa realizada neste trabalho foi basicamente exploratória descritiva em forma de estudo de caso. O universo usado na pesquisa foi de 58 funcionários e o método de coleta de dados foi a aplicação de questionário estruturado com todos os funcionários da Curimataú. A pesquisa teve cunho quantitativo dado ao nível de tabulação que foi realizado, e também qualitativo, pois ao responder aos objetivos específicos, as variáveis foram analisadas com base na teoria sobre Clima organizacional e sua influência na satisfação dos funcionários da empresa Produtos Curimataú. Os dados colhidos das respostas dos questionários foram analisados e expostos em gráficos, a partir desses dados foi possível identificar que o clima da empresa não está favorável. O fato de a empresa sofrer com essas dificuldades já evidenciam que os gestores devem se preocupar em melhorar este fator que é primordial para a satisfação dos funcionários. Ao final do estudo fica como sugestão para a empresa se empenhar na realização de melhorias contínuas na gestão de clima, satisfação e segurança no trabalho.

Palavras-chave: funcionários, satisfação, Clima organizacional.

ABSTRACT

This study aims to analyze the organizational climate and its influence on employee satisfaction of Goods Curimataú. Therefore, your overall goal is to identify the company's organizational climate and its influence on employee satisfaction, and has specific objectives, identify the profile of employees, analyze the organizational climate, identify the level of satisfaction of employees, describing the strengths and negative influencers of organizational climate. The type of research conducted in this work was primarily in the form of descriptive exploratory case study. The universe used in the study was 58 employees and the method of data collection was a structured questionnaire to all employees Curimataú. The survey was given to a quantitative level tabulation was conducted, and qualitative as well as to meet the specific objectives, the variables were analyzed based on the theory about organizational climate and its influence on employee satisfaction of Goods Curimataú. Os data collected the responses from the questionnaires were analyzed and displayed in graphs, from these data it was possible to identify that the business climate is not favorable. The fact that the company already suffer from these difficulties show that managers should worry about improving this factor is crucial to employee satisfaction. At the end of study is suggested for the company to engage in achieving continuous improvements in the management of climate, satisfaction and safety.

Keywords: employee satisfaction, organizational climate.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Sexo	25
Gráfico 02: Faixa Etária	26
Gráfico 03: Estado Civil.....	27
Gráfico 04: Renda familiar.....	28
Gráfico 05: Escolaridade	29
Gráfico 06: Tempo de Empresa	30
Gráfico 07: Meu setor é informado das decisões que o envolvem.....	31
Gráfico 08: Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo Próprio grupo.....	31
Gráfico 09: O chefe ajuda os funcionários com problemas.....	32
Gráfico 10: O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.....	33
Gráfico 11: As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.....	33
Gráfico 12: Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.....	34
Gráfico 13: Aqui existe planejamento das tarefas	35
Gráfico 14: O funcionário pode contar com o apoio do chefe	35
Gráfico 15: As mudanças nesta empresa são planejadas	36
Gráfico 16: O chefe valoriza a opinião dos funcionários	37
Gráfico 17: Nesta empresa os funcionários têm participação nas mudanças	38
Gráfico 18: O chefe tem respeito pelos funcionários.....	39
Gráfico 19: Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa	39
Gráfico 20: A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.....	40
Gráfico 21: O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa	41
Gráfico 22: Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação	41
Gráfico 23: Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.....	42
Gráfico 24: Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.....	43
Gráfico 25: O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador	43
Gráfico 26: O ambiente físico de trabalho é agradável	44
Gráfico 27: Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho	45
Gráfico 28: As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.....	45

Gráfico 29: Aqui os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades	46
Gráfico 30: Aqui nesta empresa, existe cooperação entre colegas	47
Gráfico 31: Nesta empresa os funcionários recebem bem um novo colega	47
Gráfico 32: Existe integração entre os colegas e funcionário nesta empresa	48
Gráfico 33: Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Sexo.....	25
Tabela 02: Faixa Etária.....	26
Tabela 03: Estado Civil.....	27
Tabela 04: Renda familiar.....	28
Tabela 05: Escolaridade	29
Tabela 06: Tempo de Empresa	30

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	CONTEXTO E APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA	12
1.2	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE	13
1.3	OBJETIVOS	14
1.3.1	Objetivo Geral	14
1.3.2	Objetivos Específicos	14
1.4	JUSTIFICATIVA	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	CLIMA ORGANIZACIONAL	16
2.1.1	Conceito de clima organizacional	16
2.1.2	Clima organizacional nas empresas	17
2.1.3	Humor e ironia organizacional	18
2.1.4	Gestão de Pessoas	18
2.1.5	Comportamento organizacional e suas influencias nas Organizações	19
2.1.6	Motivação no trabalho	20
2.1.6.1	Teorias da Motivação	21
2.2	SATISFAÇÃO NO TRABALHO	23
2.2.1	Definição de satisfação com o trabalho	23
2.2.2	Organização	24
2.2.3	Cultura organizacional	25
2.2.4	Cultura versos clima organizacional	26
3	METODOLOGIA	28
3.1	TIPO DE PESQUISA	28
3.2	UNIVERSO E AMOSTRA	29
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	29
3.4	TRATAMENTO DOS DADOS	30
4	DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	32
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	57
	REFERÊNCIAS	60
	APÊNDICES	62

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contexto e colocação do problema

Desde a abertura da economia nos anos 90, e a entrada de empresas e produtos estrangeiros no Brasil, a competição entre as empresas tem aumentado bastante e algumas estratégias tiveram que ser adotadas para que as empresas pudessem sobreviver no mercado competitivo, dentre as estratégias cita-se por exemplo, o downsizing, a terceirização e a reengenharia.

O problema é que todas essas estratégias tem resultado em um número grande de demissões e isso tem feito com que o colaborador adote uma postura diferente em relação à empresa, ou seja, os colaboradores não estão mais “vestindo a camisa” da organização como faziam antigamente. (Luz, 2004, p. 7)

Observa-se uma grande falta de confiança quanto à segurança no trabalho, conseqüentemente, o clima nas empresas sofre impacto por causa dessas mudanças, tornando-se uma preocupação a mais para os gestores, sobretudo, para a área de recursos humanos, que tem como um de seus principais compromissos garantir um clima adequado à execução dos objetivos das empresas e dos colaboradores que nela trabalham.

Devido às rápidas mudanças que vêm acontecendo no mundo globalizado, onde todos têm acesso rápido a informação, as empresas vêm tentando conhecer melhor a vida organizacional, tentando entender como colaboradores expostos a vários estímulos do ambiente de trabalho tem percepções semelhantes da vida organizacional.

Sendo assim, clima organizacional é um conceito importante de ser estudado para o entendimento de como o ambiente de trabalho influencia o comportamento e as atitudes dos colaboradores e o desempenho de uma organização.

A partir do que foi exposto, tem-se o seguinte problema de pesquisa:

O clima organizacional da empresa Produtos Curimataú influencia a satisfação dos seus funcionários?

1.2 Caracterização da Organização

A empresa Produtos Curimataú foi fundada em 1990, na cidade de Nova Cruz, região agreste do Rio Grande do Norte. Sua razão social é J. B. da Silva e ela atua no mercado como distribuidora de alimentos no atacado e no varejo, e seu público-alvo é o comerciante varejista. Inicialmente a Curimataú atuava apenas com cinco funcionários, mas seu quadro funcional atualmente é de 58 colaboradores. Os principais produtos oferecidos são feijão, arroz, milho e farinha de mandioca que no começo eram vendidos somente a granel (sacos de 60 kg). Em 1993, a empresa começou a investir em equipamentos para produzir os produtos da marca própria.

A empresa tem como missão respeitar, valorizar e servir não somente os clientes, como também os colaboradores e fornecedores para assim merecer a confiança de todos. Sua visão é sempre buscar a excelência nos serviços visando à satisfação dos clientes, esperando assim que todos os colaboradores sintam prazer em trabalhar com a empresa. Os diferenciais de mercado são marca exclusiva, atendimento, preço e qualidade, e as perspectivas futuras são ampliação da marca e geração de mais empregos. Suas principais concorrentes são o Atacadista Coutinho, Distribuidora de alimentos J. Oliveira e Produtos Kero Kero.

A estrutura organizacional da empresa é formada pela presidência onde atua o dono da empresa, os setores jurídico e de auditoria que são terceirizados, e os setores de marketing, vendas, finanças, recursos humanos, administração, produção, logística, compras e informática, todos com seus respectivos gerentes e os demais colaboradores que atendem as outras necessidades da empresa.

Como se trata de uma distribuidora, a empresa trabalha com diversos tipos de produtos, como higiene pessoal, material escolar bebidas e produtos infantis, entre outros. Seus preços comparados com as outras empresas do mesmo segmento no mercado local são bastante acessíveis o que lhe permite estar a frente de seus concorrentes.

Em uma análise macro, percebe-se que o processo primordial da empresa é o beneficiamento de produto, ou seja, compra-se o produto em grandes

quantidades, principalmente os cereais e os embala com a marca da empresa. Ele ocorre da seguinte maneira: O presidente compra a matéria-prima do produtor, classifica em tipos, sendo o tipo 01 de melhor qualidade e o tipo 02 de qualidade inferior, depois do processo de classificação o produto é ensacado na embalagem da marca e vendido para o cliente.

A Produtos Curimataú é uma importante geradora de empregos, contribuindo assim para a região onde atua crescer e se desenvolver. Sua produção é altamente qualificada, sendo assim, a empresa tem a capacidade de oferecer produtos de excelente qualidade para seus clientes.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Identificar o Clima Organizacional da Empresa Produtos Curimataú e a sua influência na satisfação dos funcionários.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil de funcionários da empresa Produtos Curimataú;
- Analisar o clima organizacional da empresa Produtos Curimataú;
- Identificar o nível de satisfação dos funcionários da empresa Produtos Curimataú;
- Descrever os aspectos positivos e negativos influenciadores do clima organizacional;

1.4 Justificativa

No mundo globalizado em que a empresa está inserida, a qualificação e a determinação dos funcionários são essenciais para a sua sobrevivência.

Tem-se observado ultimamente que as empresas estão investindo em máquinas cada vez mais modernas e esquecendo-se de investir no treinamento e na qualificação dos seus funcionários.

O estudo de mecanismos para a melhoria da satisfação dos funcionários da empresa Produtos Curimataú através do clima organizacional, se justifica pela necessidade imposta pelo mercado e pelo comprometimento que a organização tem com o bem estar e qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores.

As pessoas deixaram de ser consideradas recursos de uma organização, hoje já se entende que é através delas que a empresa alcança seus objetivos.

Optou-se por fazer a pesquisa nessa empresa por sua ótima atuação e liderança no mercado de cereais, buscando ter um bom clima organizacional como diferencial competitivo, agindo assim de forma ética, fator importante para sua sobrevivência no mercado.

Esse estudo é de grande relevância social por se tratar de uma organização consolidada no mercado, que atua para o crescimento da região que atua, e também vai colaborar com a procura de soluções para melhorar a satisfação dos funcionários da empresa Produtos Curimataú.

A relevância acadêmica dessa pesquisa se dá através da aplicação na prática dos conceitos aprendidos durante o curso de Administração de empresas, além de a pesquisadora ter a oportunidade de entender como o clima organizacional pode influenciar os resultados da organização como um todo.

No ponto de vista científico, esse estudo e a análise dos dados coletados vai proporcionar à organização informações para distinguir possíveis problemas e elaborar soluções para os mesmos, visando sempre o bem estar e a satisfação dos colaboradores.

Por fim, a proposta de estudo também tem importância para a pesquisadora como proprietária da empresa, pois possibilita o entendimento de como o Clima organizacional pode influenciar o comportamento e o desempenho dos funcionários da organização e conseqüentemente o aumento da produtividade, elevando os resultados da Produtos Curimataú.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Clima Organizacional

Clima organizacional tem se tornado cada vez mais um assunto de interesse dos administradores brasileiros, mas isso não vem ocorrendo ao acaso, e sim de forma pragmática. O que essa área tenta mostrar é que precisa-se entender que o há uma ligação direta entre o clima no local de trabalho e a produtividade do funcionário.

2.1.1 Conceito de clima organizacional

Um bom administrador precisa dar prioridade à criação de um local na empresa no qual as pessoas realizem suas tarefas de forma eficaz, desenvolvam suas habilidades e consigam o reconhecimento apropriado e suas devidas recompensas, mas para que isso aconteça é necessário que a empresa possua um clima organizacional favorável.

De acordo com Likert apud Lacombe et, al. (2010, p. 236), “clima organizacional reflete o grau de satisfação do pessoal com o clima interno da empresa”.

O clima de uma empresa pode estar ligado a vários fatores, como motivação, relacionamento com os colegas de trabalho, interesse pelo trabalho, se está interagindo com a equipe, entre vários outros fatores, que devem ser observados atenciosamente pelos administradores de recursos humanos.

Chiavenato apud Luz et, al. (2010 p. 12) afirma que:

Clima organizacional constitui o meio termo de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem seu trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento.

Pode-se resumir o conceito de clima dizendo que ele retrata a qualidade do ambiente organizacional percebida por seus funcionários. (LACOMBE, 2010)

As organizações devem entender como essas variáveis afetam o desempenho dos funcionários e como eles pensam e se sentem em relação ao seu ambiente de trabalho.

2.1.2 Clima organizacional nas empresas

Com a entrada das empresas e dos produtos estrangeiros no país, as empresas brasileiras têm vivido em um mercado altamente concorrido e para sobreviver nesse mercado, elas precisaram adotar algumas táticas tais como, downsizing, reengenharia e redução drástica do número de funcionários, ou seja, todas elas levam à demissão para reduzir custos.

Um quadro grande de demissões gera insatisfação por parte dos funcionários das empresas e isso faz com que eles mudem suas atitudes, agindo com desinteresse e não estando mais estimulados para trabalhar, para reverter esse quadro é necessário estudar clima organizacional.

De acordo com Chiavenato (1998, p. 91) “clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, àqueles aspectos da organização acarretam em diferentes tipos de motivação nos seus funcionários”.

Luz (2010, pág. 13) diz que “clima organizacional é a atmosfera psicológica que envolve, em determinado momento, a relação entre a empresa e os funcionários”.

Um clima organizacional pode ser considerado favorável quando oferece a satisfação das necessidades dos colaboradores e o aumento do moral, já um clima insatisfatório é aquele que propicia a frustração dos colaboradores por não terem suas necessidades atendidas.

É importante o setor de Recursos Humanos estudar clima porque faz parte de sua missão, é uma das suas principais obrigações. As empresas devem ouvir seus colaboradores porque é seu dever oferecer-lhes um bom clima organizacional.

2.1.3 Humor e ironia organizacional

O humor e a ironia dentro das organizações são temas que vem ganhando espaço na área de estudos sobre organizações. Eles estão sendo continuamente analisados como um fenômeno relacionado ao “chão de fábrica”.

Nota-se que há pouca concordância no que diz respeito ao conceito de humor na área organizacional, Wood Jr e Caldas apud Smith et al. (2000) dizem que “adota-se a definição de humor como sendo qualquer comunicação que resulta em riso ou efeito divertido”.

Entende-se o humor como uma forma de comunicação, mas isso requer assumir que o humor pode chegar a compor um recurso gerencial, e também que ele representa um papel essencial quando se fala em um meio de se comunicar dentro das organizações.

Já com relação à ironia, pode-se dizer que seu uso habitual pode ser relacionado ao sarcasmo, de forma que o indivíduo fala o oposto de que pensa ou sente.

A ironia geralmente é encontrada nas relações sociais, se for usada como sarcasmo, ela pode traduzir certo grau de hostilidade. Wood Jr e Caldas apud Eco et al. (1992) sugere que “a ironia é a única forma de se falar sério no mundo pós-moderno”.

Por fim, humor e ironia são termos que estão relacionados entre si, Wood Jr e Caldas apud Berger et al. (1997, p.57) diz que “ironia é uma forma de humor, ou seja, até mesmo uma forma de ataque”.

2.1.4 Gestão de Pessoas

No mundo globalizado, tem-se acesso sugestivamente veloz à informação. As empresas estão sempre buscando um diferencial competitivo para tornar suas estruturas consolidadas no mercado e manter uma boa equipe que “veste a camisa” da empresa, trata-se de um grande passo rumo a esse diferencial, é aí que insere-se a gestão de pessoas como política e ferramenta de gestão.

Segundo Limongi (2007) o cenário da gestão de pessoas mudou de atividades operacionais e legisladas para ações corporativas estratégicas. As

responsabilidades dos profissionais envolvidos, que antes só faziam o “registro em carteira” agora cresceram para qualidade pessoal, qualificações culturais, competências tecnológicas, responsabilidade social e cidadania. Essas mudanças decorreram da nova economia, da era digital e dos novos modelos de gestão organizacional.

Ainda de acordo com a mesma autora (2007, pág.3), “Empresas são feitas de pessoas para pessoas” e o papel da gestão é contribuir de forma conceitual e prática para uma vida humana mais saudável e com resultados autênticos de desenvolvimento e competitividade sustentável, qualidade e produtividade.

De acordo com Vergara (2009) Gestão de Pessoas é um tema de grande importância porque é dentro da empresa que passamos a maior parte das nossas vidas e porque as empresas podem ser tudo, mas nada serão se não houver pessoas para administrá-las. Dito de outra forma, empresas não nascem da terra, no céu ou no mar, elas são construções sociais.

Sendo assim, gestão de pessoas é um conjunto de forças humanas voltadas para as atividades gerenciais, produtivas e estratégicas em um ambiente organizacional. (Limongi, 2007)

É necessário enfatizar que essas variáveis não são estanques entre si, mas elas se misturam convergindo para uma análise macro.

Esse trabalho se propõe a estudar o clima organizacional, mas considerando-se o comportamento organizacional, seus aspectos abrangentes e os fatores que podem subsidiar a entre pesquisa.

2.1.5 Comportamento organizacional e suas influencias nas organizações

No atual mundo dos negócios a concorrência está cada vez mais acirrada e as empresas precisam de um diferencial para alcançar o sucesso almejado. Para isso, necessitam de uma equipe que “vista a camisa” da empresa, e para gerenciar uma equipe é necessário entender seu comportamento e como ele influencia no desempenho da organização.

Sabe-se que o comportamento dos colaboradores é uma variável muito importante para uma empresa, e Robbins (2008) diz que comportamento

organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que os indivíduos, grupos e a estrutura tem sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional.

De acordo com o mesmo autor (2008, pág. 6):

Comportamento organizacional aplica o conhecimento obtido sobre as empresas, os grupos e o efeito da estrutura sobre o comportamento, para fazer com que as organizações trabalhem mais eficientes.

Segundo Wagner III e Hollenbeck (2000, pág. 6), “comportamento organizacional é um campo de estudo voltado a prever, explicar, compreender e modificar o comportamento humano dentro das empresas”.

As variáveis que podem influenciar o comportamento organizacional e que são normalmente observadas por pesquisas nesse campo de atuação são motivação, cultura e clima organizacional.

2.1.6 Motivação no trabalho

Um grande problema para as empresas são os funcionários desmotivados, que só fazem o necessário para a empresa, mas não contribuem para que esta possua um diferencial competitivo de qualidade nos produtos.

Daft (2007) diz que motivação é um termo que se refere a forças internas ou externas para uma pessoa que estimulem o seu entusiasmo e a sua persistência para seguir certo curso de ação.

A motivação afeta a produtividade dos funcionários dentro de uma empresa e o gerente tem como papel manter os colaboradores sempre motivados para atingir as metas organizacionais.

Segundo Robbins (2008) motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta.

Um dos segredos para o sucesso de uma organização são funcionários motivados, que trabalham com entusiasmo, porém, manter essa motivação

constante é um desafio para o gestor de uma empresa, já que motivação é uma coisa pessoal, que vem de dentro de cada indivíduo e é diferente em cada um.

2.1.6.1 Teorias da Motivação

A motivação dos colaboradores é um tema que vem influenciando os estudos dos estudiosos e cientistas desde quando se houve notícias dos primeiros estudos científicos nessa área, por volta do século XX. (Marras, 2009)

Sabe-se que existem várias teorias a respeito da motivação de colaboradores e Robbins (2008) menciona:

- I. Teoria da hierarquia das necessidades de Abraham Maslow: Esta é a mais conhecida das teorias da motivação. De acordo com este autor, cada ser humano possui dentro dele uma hierarquia de necessidades que se dividem em cinco categorias, necessidades fisiológicas que incluem fome, sede, abrigo e as outras necessidades do corpo; as necessidades de segurança e proteção e segurança contra danos físicos e emocionais; as necessidades sociais que incluem aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo; as necessidades de estima, que incluem fatores internos como realização e autoestima, e fatores externos como *status* e atenção; e por fim as necessidades de auto realização que é a intenção de tornar-se tudo aquilo que se é capaz de ser, alcance do seu próprio potencial e autodesenvolvimento. À medida que cada uma dessas necessidades é atendida, a próxima torna-se dominante.



Hierarquia das necessidades de Maslow.
Fonte: Site Portal Gestão

- II. Teoria X e teoria Y de Douglas McGregor: O autor propôs duas visões diferentes do ser humano, uma negativa chamada de teoria X e uma positiva, chamada de Teoria Y. McGregor, depois de observar a forma como os executivos tratavam seus colaboradores, concluiu que a visão que os executivos têm da natureza dos seres humanos tem como base uma série de premissas e eles tendem a mudar seu comportamento em relação aos funcionários conforme esse conjunto de premissas. Sobre a Teoria X as premissas que os executivos usam são: é da natureza do funcionário que ele não goste de trabalhar e ele vai evitar o trabalho sempre que possível; como eles não gostam de trabalhar, precisam ser controlados ou ameaçados com punições para que possam atingir suas metas; esses funcionários evitam responsabilidades e buscam orientação sempre que é possível; e a maioria dos trabalhadores que se encaixam nesse perfil coloca a segurança acima de todos os fatores associados ao trabalho e mostra pouca ambição. Já em relação à Teoria Y, os funcionários gostam de trabalhar, de fato eles podem achar o trabalho algo tão bom quanto descansar ou se divertir, as pessoas demonstrarão auto-orientação e autocontrole quando estiverem comprometidas com um objetivo, uma pessoa mediana é capaz de aceitar, ou

até mesmo buscar responsabilidades, e a capacidade de tomar decisões inovadoras pode estar presente em qualquer um e não é um dom exclusivo de quem está em posições hierarquicamente superiores.

- III. Teoria dos dois fatores de Herzberg: o autor diz que os fatores que levam à satisfação são diferentes dos que levam à insatisfação, por isso os executivos que procuram eliminar os fatores que geram a insatisfação podem conseguir paz no ambiente de trabalho, mas não necessariamente a motivação dos seus funcionários, sendo assim, as condições de trabalho, como a qualidade na supervisão, a remuneração as condições físicas no trabalho, a relação com os outros funcionários e a segurança no trabalho foram caracterizadas por Herzberg como fatores higiênicos. Quando os fatores estão adequados, os colaboradores não estão satisfeitos, mas também não estão insatisfeitos. Se o objetivo for motivar os funcionários, o autor sugere ênfase nos fatores do trabalho, como promoção oportunidades de crescimento pessoal, responsabilidade e realização. Essas características são consideradas pelos funcionários recompensadoras.

2.2 Satisfação no trabalho

Todo administrador sabe da importância de ter clientes fiéis e satisfeitos, uma vez que são os mesmos que fornecem os recursos financeiros para a empresa continuar “de pé”, entretanto, boa parte desses empresários não entende que também é preciso que seus colaboradores sejam fiéis à organização e satisfeitos com suas condições de trabalho.

2.2.1 Definição de satisfação com o trabalho

Em consequência de muitas empresas terem demorado a perceber a importância da satisfação no trabalho, essa área vem sendo uma área na qual pode-

se obter grande vantagem competitiva em comparação a outras empresas do mercado, visto que um funcionário satisfeito trata melhor o cliente que por sua vez sempre vai voltar à empresa.

De acordo com Spector, satisfação no trabalho “é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos”. Em outras palavras, a satisfação no trabalho é o quanto as pessoas apreciam seu trabalho, tendo sido mostrada como uma das razões de importantes realizações das organizações e de seus colaboradores.

A satisfação é uma condição de bem-estar. Ela varia de pessoa para pessoa, para alguns, a satisfação pode vir através de gratificações, como dinheiro, carros ou roupas, mas para outros ela vem através da sensação de dever cumprido.

O papel do chefe e sua forma de liderar são indispensáveis para desenvolver a satisfação dos funcionários no ambiente de trabalho, colaboram para a motivação do grupo, o comprometimento dos funcionários, a segurança, a confiança na empresa, o sentimento de que o funcionário é valorizado conquistado através de feedback , respeito e credibilidade.

A Liderança está entre uma das principais causas de satisfação/ insatisfação no trabalho. Bons administradores criam todas as condições possíveis para que o ambiente de trabalho seja um lugar harmonioso e onde as pessoas possam desenvolver sua capacidade.

De acordo com as pesquisas bibliográficas que foram realizadas conclui-se que há vários elementos que podem influenciar a satisfação no trabalho. Entre esses fatores pode-se destacar a atuação do líder dentro da organização, que é de suma importância para a satisfação no ambiente organizacional, ele deve criar estratégias para motivar os funcionários e o retorno que a empresa terá vai ser de bons lucros e funcionários felizes e comprometidos, o que é fundamental para o bom andamento de qualquer organização.

2.2.2 Organização

A vida do ser humano consiste em uma infinidade de interações com outras pessoas e com organizações. O indivíduo é altamente social e interativo, não

vive de forma isolada, e sim convivendo e se relacionando com os outros. Em consequência dessa necessidade de conviver em grupo, as pessoas têm por obrigação cooperar umas com as outras e dessa forma acabam formando organizações para atingir um objetivo comum.

De acordo com Chiavenato (2002, p. 25) “a organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas”.

A colaboração entre essas pessoas é indispensável para a existência de uma organização, uma vez que são elas que atuam, que tomam as decisões.

Lacombe (2010, p. 6) diz que “organização é um grupo de pessoas que se constitui de forma organizada para atingir objetivos comuns”. E ainda diz que “para que exista uma organização é preciso que existam objetivos comuns, divisão de trabalho, fonte de autoridade, e relações entre as pessoas”.

As organizações estão intimamente ligadas com as pessoas, e elas dependem umas das outras. As mesmas permitem saciar os mais diversos tipos de desejos que o ser humano possa ter, sejam eles espirituais econômicos ou emocionais.

Dessa forma, conclui-se que as organizações são formadas por pessoas, mas são feitas para superar suas limitações individuais, assim, a capacidade de realizar os objetivos coletivos não é mais uma questão de inteligência ou força, e sim da habilidade de trabalhar em grupo.

2.2.3 Cultura organizacional

A cultura organizacional influencia o comportamento dos funcionários dentro da empresa, ela está presente no cotidiano da organização, nas decisões, nos direitos dos funcionários, nas maneiras de recompensá-los e puni-los, na propaganda e assim por diante. Dessa forma, a cultura acaba reforçando o comportamento de seus colaboradores determinando o que deve ser feito ou não dentro da empresa.

De acordo com Robbins (2008, p. 375) “cultura organizacional se refere a uma doutrina de valores compartilhados pelos membros de uma empresa que a diferencia das demais”.

Cada empresa possui sua cultura e essa precisa se ajustar as necessidades do mercado e a estratégia da empresa, quando há essa adequação, os funcionários se tornam altamente comprometidos e criam uma organização altamente competitiva.

Daft (2007, p. 65) diz que “cultura pode ser definida como um conjunto de valores e normas compartilhados pelos membros da organização”.

A cultura de toda organização é constituída por aspectos, que dão a essas um modo peculiar de ser, pode-se dizer que a cultura é a “personalidade” da organização, ela cria a identidade de uma empresa assim como também cria a personalidade de seus colaboradores.

2.2.4 Cultura versus clima organizacional

A cultura organizacional se refere à forma que os colaboradores entendem as características da organização, ela é composta de atributos que dão à empresa um modo único de ser.

Robbins (2009, p. 375) diz que “cultura organizacional se refere a um sistema de valores compartilhados pelos membros que diferencia uma organização das demais”.

Já Lacombe (2010, p.229) diz que:

Cultura organizacional é um conjunto de valores em vigor numa empresa, suas relações e sua hierarquia, definindo os padrões de comportamento e de atitudes que governam as ações e decisões mais importantes da administração.

Com relação ao clima organizacional, pode-se dizer que ele está associado à motivação dos funcionários, se o clima está favorável, os funcionários se sentem mais motivados a alcançar os objetivos da empresa.

Luz (2010, p.12) afirma que “clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa num determinado momento”.

Por causa das várias mudanças estratégicas que as empresas estão adotando atualmente, como reengenharia, fusões e terceirização, o clima das organizações vêm sofrendo grande impacto, e o mesmo está se tornando uma grande preocupação para os gestores de recursos humanos.

De acordo com Lacombe (2010, p. 236) “clima organizacional reflete o grau de satisfação do pessoal com o ambiente interno da empresa”.

Cultura e clima organizacional são dois conceitos que podem se confundir, porém eles se diferenciam uma vez que a cultura abrange as características gerais da empresa e o clima se refere ao grau de satisfação dos funcionários de uma empresa.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva em forma de estudo de caso.

De acordo com Vergara (2009) a investigação exploratória tem como objetivo principal tornar algo compreensível, justificar-lhe os motivos. Portanto, visa esclarecer quais fatores contribuem de alguma forma para a ocorrência de determinado fenômeno.

Ainda conforme a Vergara, a investigação descritiva expõe características de determinada população ou determinado fenômeno. Pode também esclarecer correlações entre variáveis e definir sua natureza, não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, mas serve de base para tal explicação.

Já Cervo (1996, p. 49) fala que “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona os fatos ou fenômenos(variáveis) sem manipulá-los”.

Esse tipo de pesquisa tem por finalidade descobrir, com a maior precisão possível, se um episódio ocorre com muita frequência, qual a sua relação e sua ligação com as outras variáveis, sua essência e suas características.

Quanto ao estudo de caso, é restrito a uma ou poucas unidades, entendidas como pessoa, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou até mesmo país. Tem caráter de profundidade e detalhamento, pode ou não ser realizado no campo. (Vergara, 2009)

Santos (2001) diz que a pesquisa exploratória se ocupa com os porquês dos fatos que preenchem a realidade, ou seja, com a identificação dos fatores que contribuem ou determinam a ocorrência de fatos ou fenômenos. Esse tipo de pesquisa cria uma teoria aceitável a respeito de um fato.

A pesquisa descritiva para esse autor tem como interesse descrever um fato ou fenômeno, ela é um levantamento das características conhecidas, componentes do problema. É normalmente feita na forma de levantamentos ou observações sistemáticas.

E por fim, realizar um estudo de caso de acordo com Santos é selecionar um objeto de pesquisa restrito com o objetivo de aprofundar os aspectos característicos, cujo objeto pode ser qualquer fenômeno individual ou um de seus aspectos.

3.2 Universo e Amostra

O universo da proposta de estudo será de 58 pessoas que é o total de funcionários da empresa Produtos Curimataú. Não se pretende utilizar a mostra sendo portanto uma pesquisa censitária, onde será trabalhado todo o universo.

Para Oliveira (1998) universo é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum.

Já Vergara (2009) diz que universo é um conjunto de elementos que possuem as características que serão objetos de estudo.

Com relação á amostra, a autora (2009, p.46) diz que “é uma parte do universo(população) escolhida segundo algum critério de representatividade”.

De acordo com Cervo (1996, p.105) “Universo da pesquisa significa o conjunto, a totalidade de elementos que possuem determinadas características, definidas para um estudo”.

Ainda de acordo com este mesmo autor, amostra é um subconjunto representativo do universo.

3.3 Procedimento de coleta de dados

No que se refere à definição do procedimento de coleta de dados, optou-se por utilizar de observação, e questionário estruturado.

De acordo com Marconi & Lakatos (1999) a observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade.

Segundo Vergara (2009, p. 51)

A observação pode ser simples ou participante. Na observação simples, você mantém certo distanciamento do grupo ou da situação que tenciona estudar; é um esoeetador não interativo. Na observação participante, você já está engajado ou se engaja na vida do grupo ou na situação, é um ator ou espectador interativo.

No tocante ao questionário, Vergara (2009) diz que caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito. Pode ser aberto, pouco ou não estruturado, ou fechado, estruturado. No questionário aberto as respostas são livres e dadas pelo respondente e no fechado, o respondente faz escolhas diante das alternativas apresentadas.

Já Barros (1986, p.108) diz que

Questionário é o instrumento mais usado para o levantamento de informações. Não é restrito a uma determinada quantidade de questões, porém aconselha-se que não seja muito exaustivo, desanimando o pesquisado. São entregues escritos e respondidos por escrito.

Para a realização do estudo será aplicado um questionário com perguntas fechadas junto aos funcionários da Curimataú.

Cervo (1996, p.138) se refere a questionário como “a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja”.

Com o propósito de se ter um diagnóstico real do clima organizacional da empresa em estudo, será aplicado Escala de Clima Organizacional – ECO. Trata-se de uma escala multifuncional construída e validada como objetivo de avaliar a percepção do trabalhador sobre várias dimensões do clima organizacional: apoio da chefia e da organização; Recompensa; Conforto físico; Controle e pressão; Coesão entre colegas. Tais variáveis respondem aos objetivos da pesquisa de forma mais precisa, ofertando assim um diagnóstico mais próximo da real situação da empresa.

3.4 Tratamento dos dados

O tratamento de dados alude àquela parte da pesquisa onde se deixa claro para o leitor como se planeja tratar os dados coletados e justificar qual tratamento é mais indicado para os objetivos do projeto. (Vergara, 2009)

Nesse estudo, os dados depois de coletados, serão tabulados com a utilização da Planilha Eletrônica Excel (uma ferramenta do pacote Office da Microsoft). Esta tabulação servirá de base para a criação de gráficos para análise dos resultados da pesquisa.

O Trabalho terá cunho quantitativo dado ao nível de tabulação que será realizada, e também qualitativo, pois ao responder aos objetivos específicos, as variáveis serão analisadas com base na teoria sobre Clima organizacional e sua influência na satisfação dos funcionários da empresa Produtos Curimataú.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A Coleta de dados indicada neste estudo foi realizada no período de setembro/2012, sendo aplicados os questionários com o intuito de adquirir os dados necessários para a construção das conclusões deste trabalho.

Os dados coletados foram analisados e interpretados, com o objetivo de adquirir as informações que conduziram à conclusão do estudo e estabelecer um conjunto de recomendações que poderão ser praticadas e implementadas para o aperfeiçoamento do desempenho da organização analisada.

4.1 Perfil dos funcionários

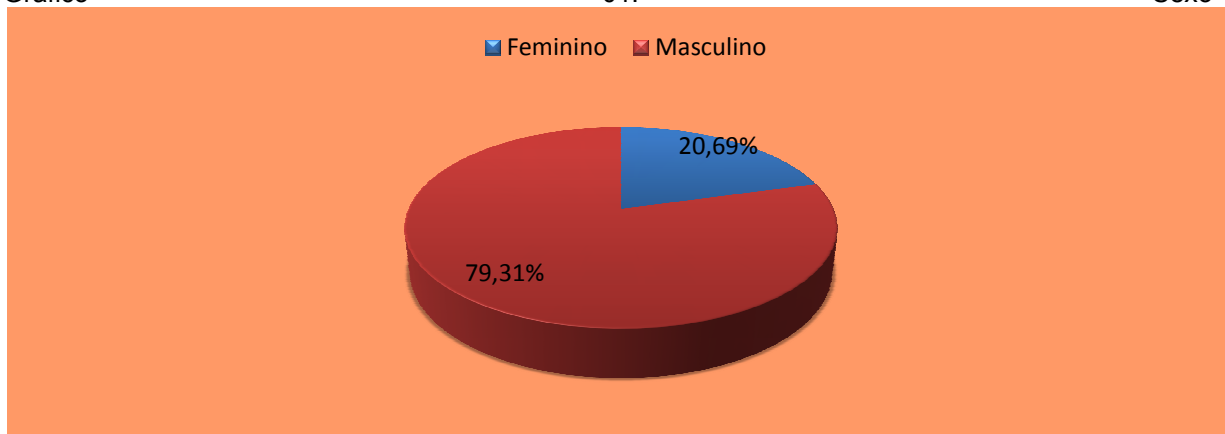
4.1.1 Quanto ao sexo

Sexo	%	Nº de respondentes
Feminino	20,69%	12
Masculino	79,31%	46
Total	100,00%	58

Tabela 01: Sexo
 Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

De acordo com a tabela 01 verifica-se que a maior parcela dos colaboradores, 79,31% corresponde a funcionários do sexo masculino, e 20,69% são do sexo feminino, um percentual significativo, que mostra que o sexo masculino tem predominância na empresa.

Gráfico 01: Sexo



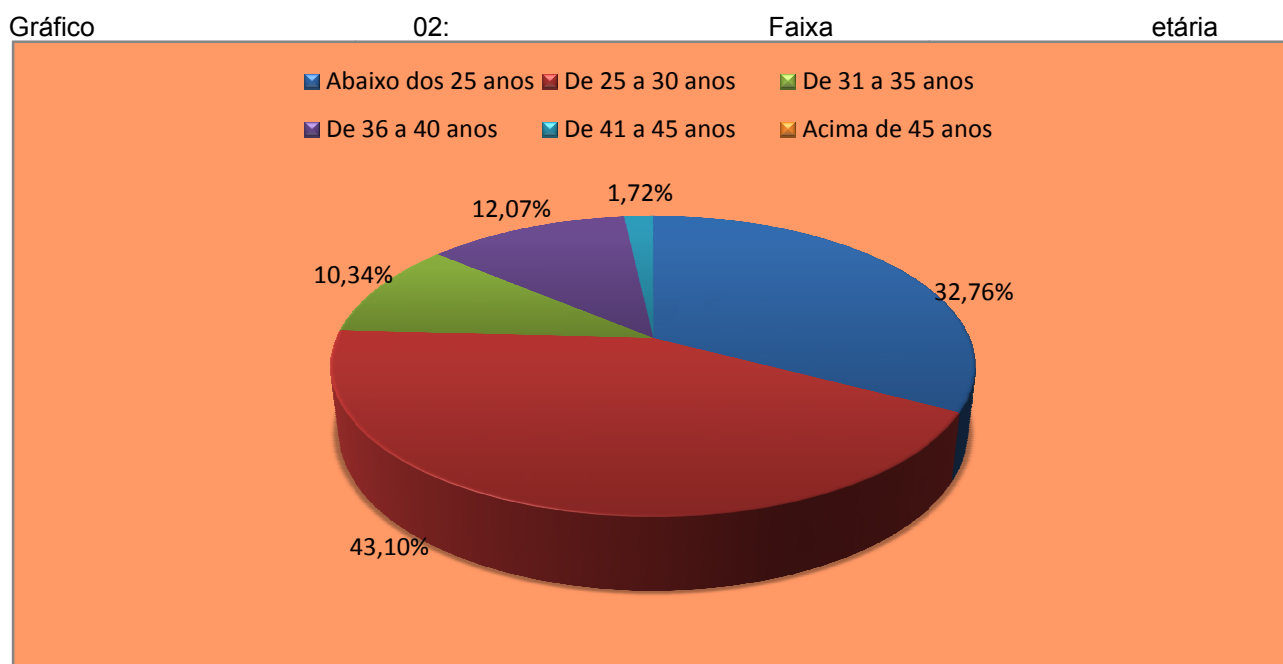
Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

4.1.2 Quanto a faixa etária

Faixa Etária	%	Nº de respondentes
Abaixo dos 25 anos	32,76%	19
De 25 a 30 anos	43,10%	25
De 31 a 35 anos	10,34%	6
De 36 a 40 anos	12,07%	7
De 41 a 45 anos	1,72%	1
Acima de 45 anos	0,00%	0
Total	100,00%	58

Tabela 02: Faixa Etária
 Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Nota-se na tabela 02 que a maioria dos funcionários da Produtos Curimataú possui uma faixa etária de 25 a 30 anos, sendo um total de 43,10% dos respondentes, vindo em seguida a faixa etária abaixo de 25 anos, com 32,76%, logo após tem-se a faixa de 36 a 40 anos com 12,07%, e de 31 a 35 anos e de 41 a 45 anos com 10,34% e 1,72% respectivamente. Pode-se perceber que a empresa é composta em sua maioria por pessoas jovens, abaixo dos 30 anos de idade, mas a mesma não deixa de admitir pessoas com um pouco mais de idade.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

4.1.3 Quanto ao estado civil

Estado civil	%	Nº de respondentes
Casado	51,72%	30
Solteiro	43,10%	25
Divorciado	0,00%	0
Separado	1,72%	1
Viúvo	0,00%	0
outro	3,45%	2
Total	100,00%	58

Tabela 03: Estado
 Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

De acordo com a tabela 03 nota-se que a maioria dos funcionários da empresa Produtos Curimataú são casados, correspondendo a 51,72% dos respondentes, logo depois vem os colaboradores solteiros, sendo 43,10% do total, seguidos por outros e separados com 3,45% e 1,72% respectivamente. A organização não possui funcionários viúvos ou divorciados.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

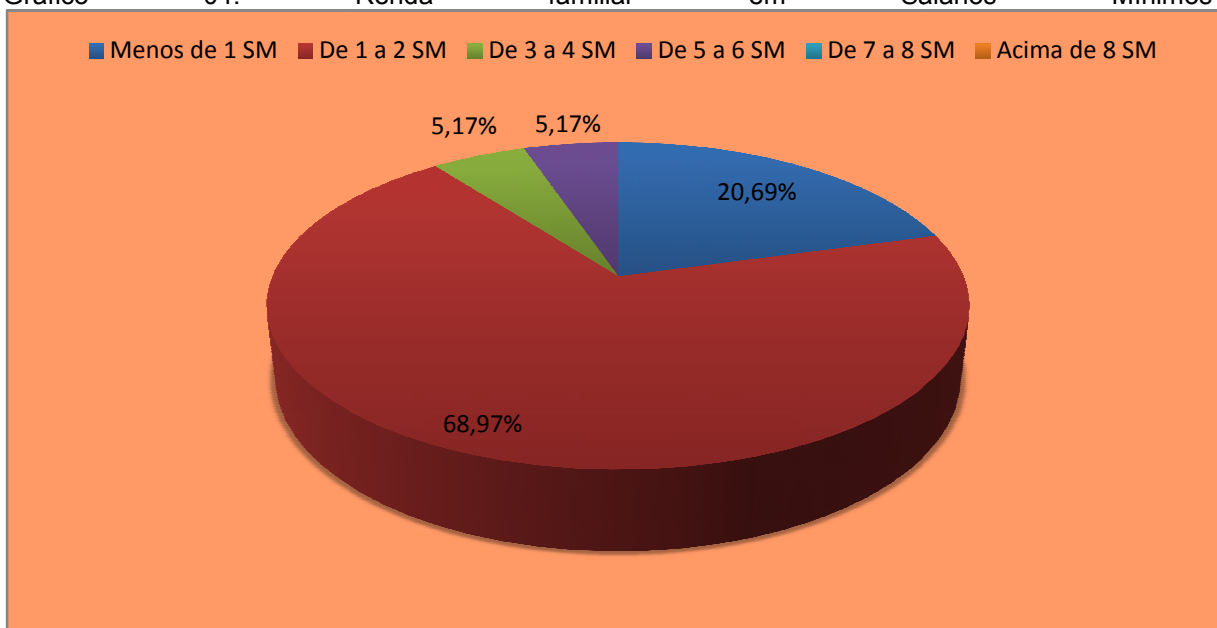
4.1.4 Quanto à renda familiar

Renda familiar (em salários mínimos)	%	Nº de respondentes
Menos de 1 SM	20,69%	12
De 1 a 2 SM	68,97%	40
De 3 a 4 SM	5,17%	3
De 5 a 6 SM	5,17%	3
De 7 a 8 SM	0,00%	0
Acima de 8 SM	0,00%	0
Total	100,00%	58

Tabela 04: Renda Familiar em salários mínimos
 Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Na tabela 04 observa-se que a renda familiar da maior parte dos funcionários varia entre um e dois salários mínimos, atingindo 68,97% do total de respondentes, em seguida os funcionários com renda em menos de um salário mínimo alcançam 20,69% dos entrevistados e colaboradores que recebem entre três e quatro salários mínimos, e entre cinco e seis salários mínimos correspondem a 5,17% dos respondentes cada.

Gráfico 04: Renda familiar em Salários Mínimos



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

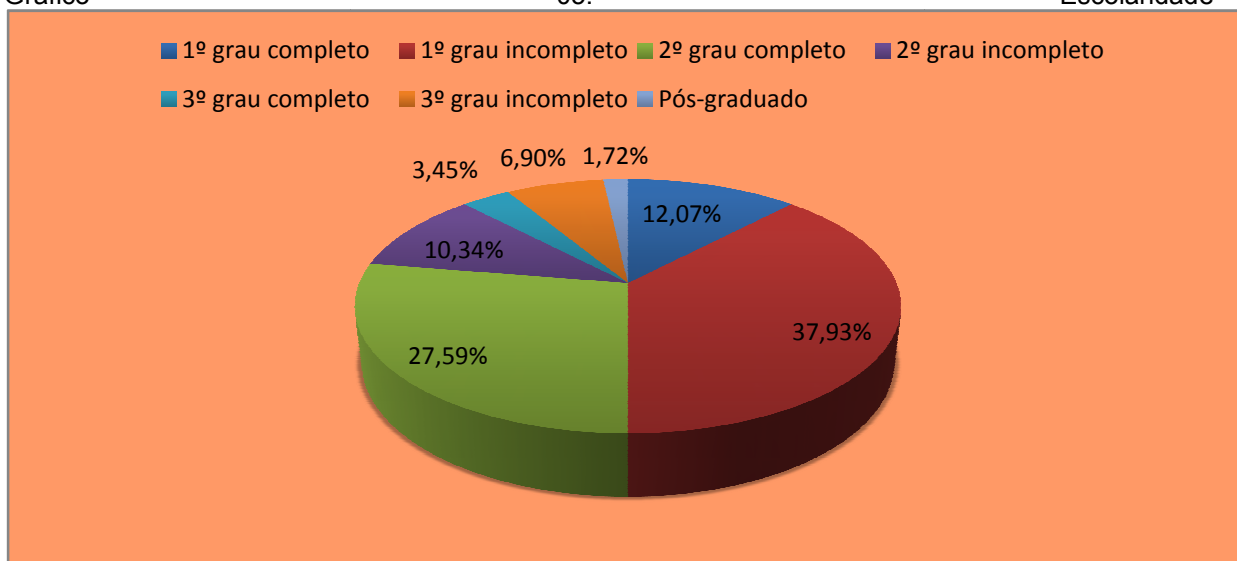
4.1.5 Quanto à escolaridade

Escolaridade	%	Nº de respondentes
1º grau completo	12,07%	7
1º grau incompleto	37,93%	22
2º grau completo	27,59%	16
2º grau incompleto	10,34%	6
3º grau completo	3,45%	2
3º grau incompleto	6,90%	4
Pós-graduado	1,72%	1
Total	100,00%	58

Tabela 05: Escolaridade
 Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Observa-se na tabela 05 que os trabalhadores da empresa em sua maioria não possuem o primeiro grau completo, eles chegam a ser 37,93% do total de respostas, em seguida os funcionários com segundo grau completo chegam a 27,59%, com 12,07% das respostas encontra-se os funcionários com primeiro grau completo, 10,34% possuem o segundo grau incompleto, 6,90% têm terceiro grau incompleto, 3,45% dos colaboradores estudaram o terceiro grau completo e apenas 1,72% é pós graduado. De acordo com esses dados nota-se que o nível de escolaridade dos funcionários da Curimataú ainda é um pouco baixo.

Gráfico 05: Escolaridade



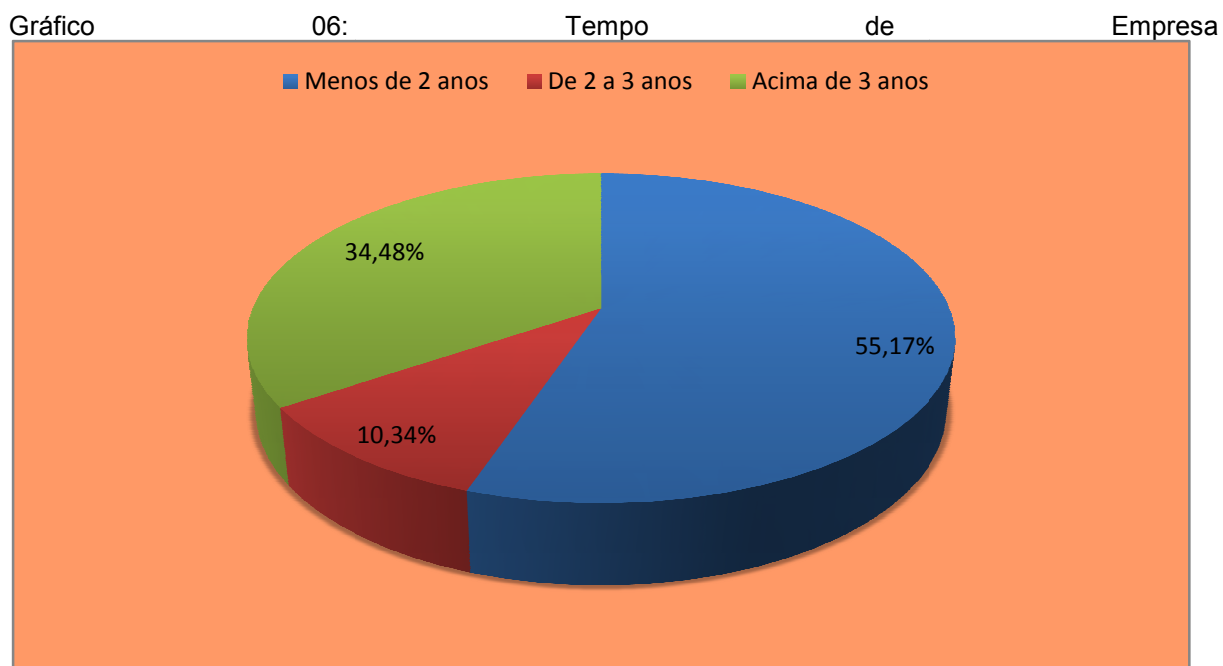
Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro 2012

4.1.6 Quanto ao tempo de empresa

Tempo de empresa	%	Nº de respondentes
Menos de 2 anos	55,17%	32
De 2 a 3 anos	10,34%	6
Acima de 3 anos	34,48%	20
Total	100,00%	58

Tabela 06: Tempo de empresa
 Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

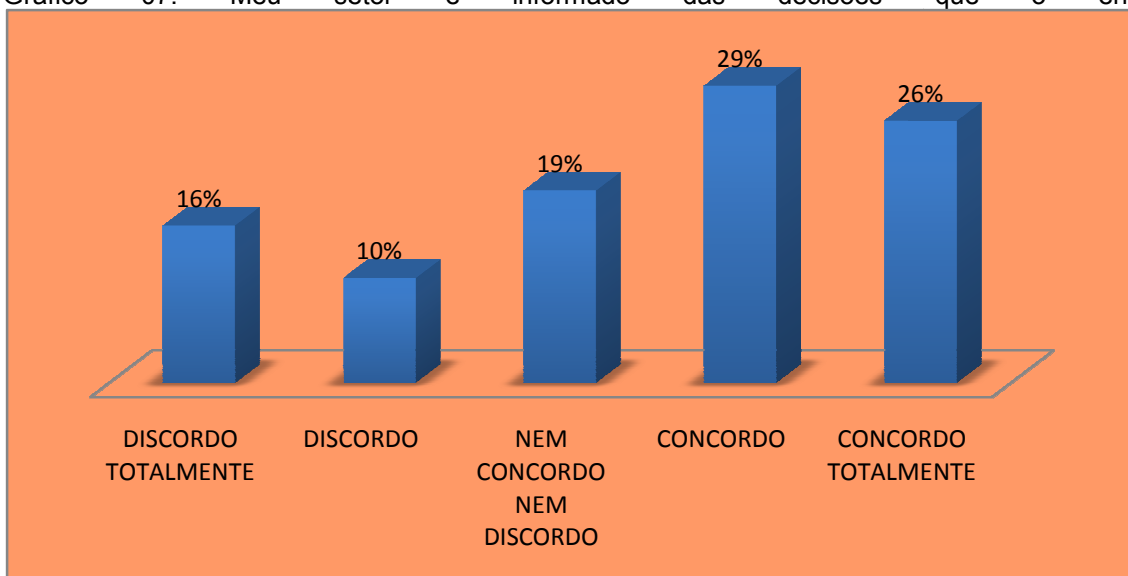
Analisando a tabela 06 percebe-se que a maior parte dos funcionários da Produtos Curimataú está na empresa há menos de dois anos, são eles 55,17% dos respondentes, logo em seguida vêm os “veteranos” da empresa, com 34,48% do total, estão os funcionários com mais d três anos de empresa, alguns deles trabalham lá a mais de 16 anos, e por fim, os colaboradores que trabalham na Curimataú entre dois e três aos, esses atingiram a marca de 10,34% do total. Os funcionários da empresa são em grande parte novatos, porém isso não os torna inexperientes ou incapazes de atender bem o cliente.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

4.2 Dados Avaliativos

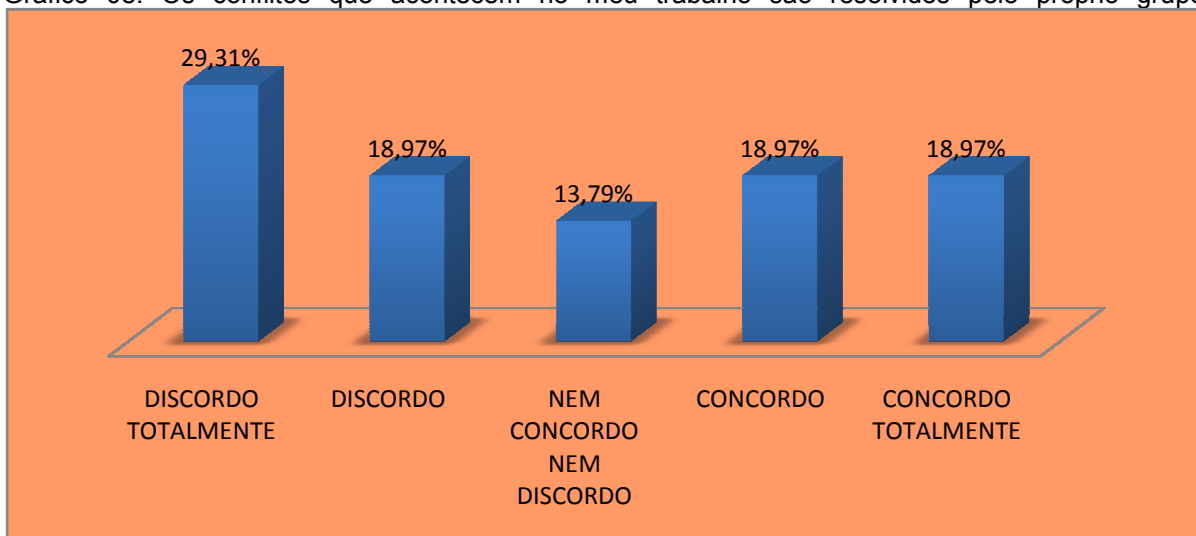
Gráfico 07: Meu setor é informado das decisões que o envolvem



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Percebe-se no gráfico 07 que somente 26% dos entrevistados concordam totalmente que seu setor é informado das decisões que o envolvem, 29% apenas concorda, 19% nem concorda nem discorda, 10% discorda e 16% discorda totalmente desta afirmação. É notório que as opiniões dos colaboradores são bem distintas e que a empresa deve melhorar a comunicação entre os chefes e os funcionários.

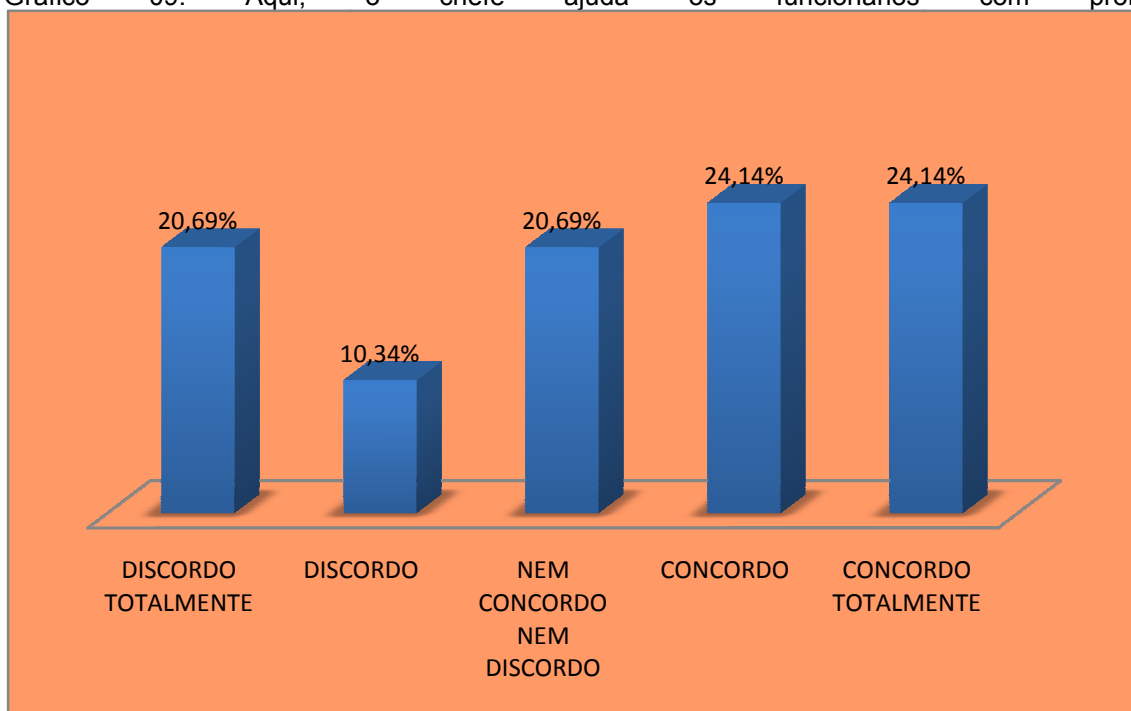
Gráfico 08: Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Observa-se no gráfico 08 que 29,31% dos funcionários que responderam o questionário aplicado discordam totalmente que os conflitos que acontecem em seu local de trabalho são resolvidos pelo próprio grupo, eles dizem que esses problemas na maioria das vezes precisa ser levado ao chefe para que o mesmo resolva a situação. Há um empate entre três itens, 18,97% dos entrevistados discordam, concordam e concordam totalmente com essa afirmativa e 13,79% nem concordam nem discordam dessa questão. Isso nos mostra que na maior parte dos casos de conflitos os funcionários não tentam resolvê-los entre si, eles sentem a necessidade de levar o problema a um superior.

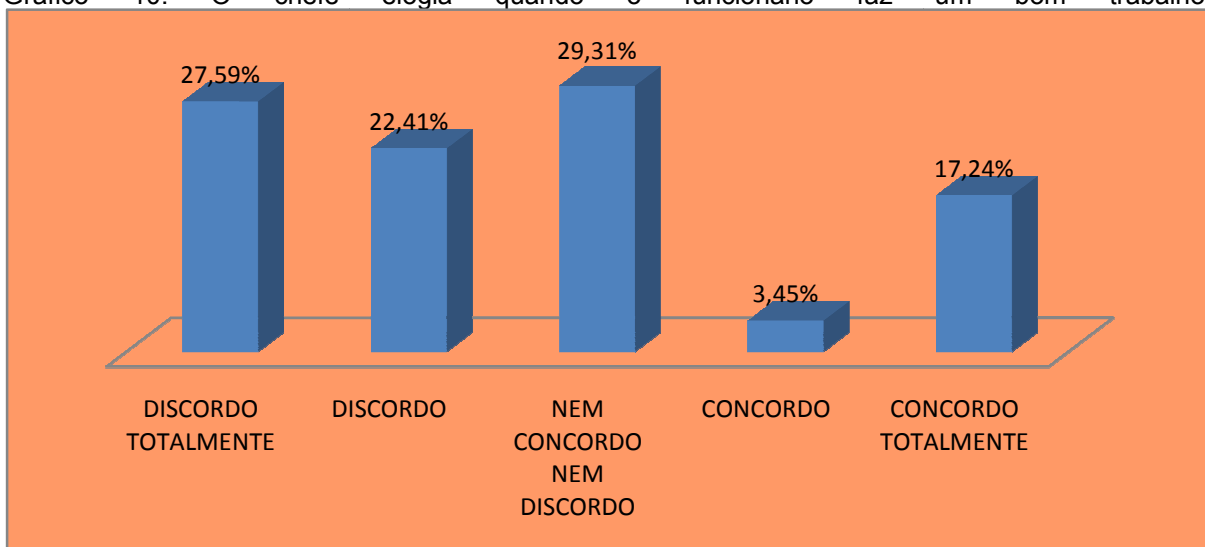
Gráfico 09: Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas



Fonte: Pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

De acordo com o gráfico 09 nota-se que 24,14% concordam e concordam totalmente que o chefe da empresa Produtos Curimataú ajuda os funcionários com seus problemas, 20,69% discordam totalmente, mas também nem concordam nem discordam com essa questão e apenas 10,34% dos funcionários discordam que o chefe os ajuda. O chefe da organização precisa trabalhar mais nessa questão de ajudar os funcionários para que eles se sintam mais seguros na organização.

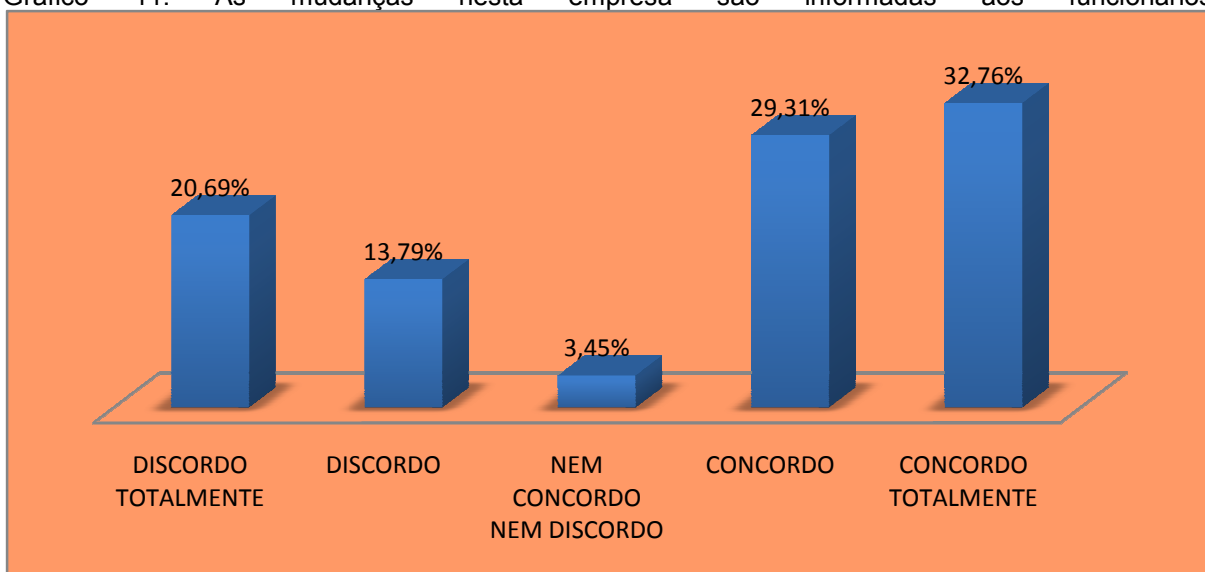
Gráfico 10: O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

No gráfico 10 que 29,31% dos funcionários da empresa nem concorda nem discorda que o chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho, e 50% discordam e discordam totalmente dessa afirmativa, sendo 22,41% e 27,59% respectivamente. Fica claro que a gerencia da organização precisa se comunicar mais com os funcionários e dizer-lhes quando os mesmos fizerem um bom trabalho.

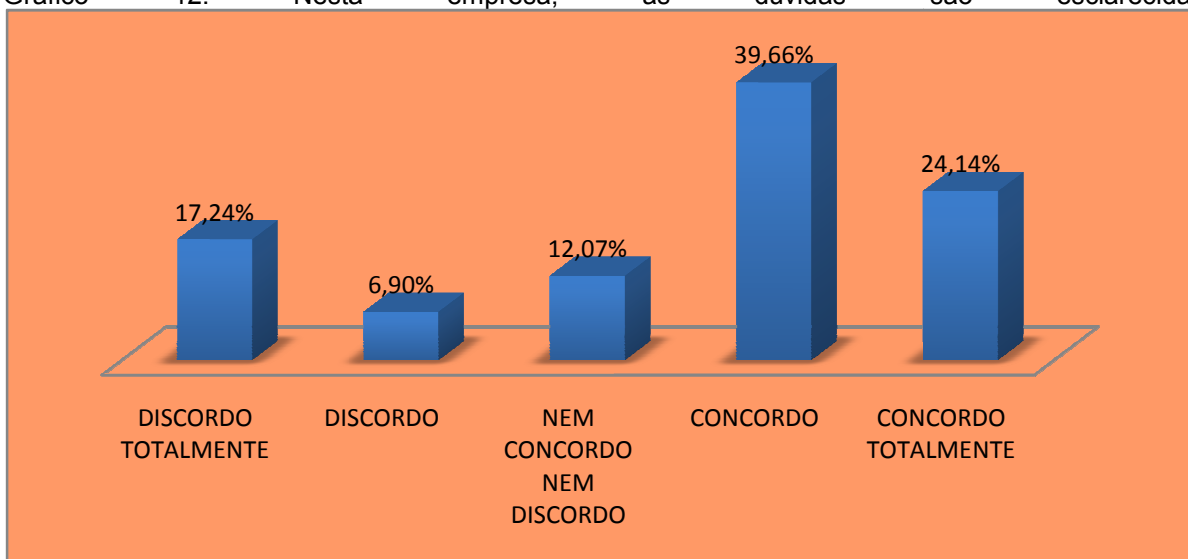
Gráfico 11: As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Percebe-se no gráfico 11 que 62,07% dos respondentes concordam e concordam totalmente que as mudanças na empresa são informadas aos funcionários, sendo 29,31% e 32,76%, respectivamente. Sendo assim, pode-se afirmar que a comunicação na empresa com relação às mudanças realizadas na mesma está sendo realizada de maneira adequada e os funcionários em sua maioria estão satisfeitos com ela.

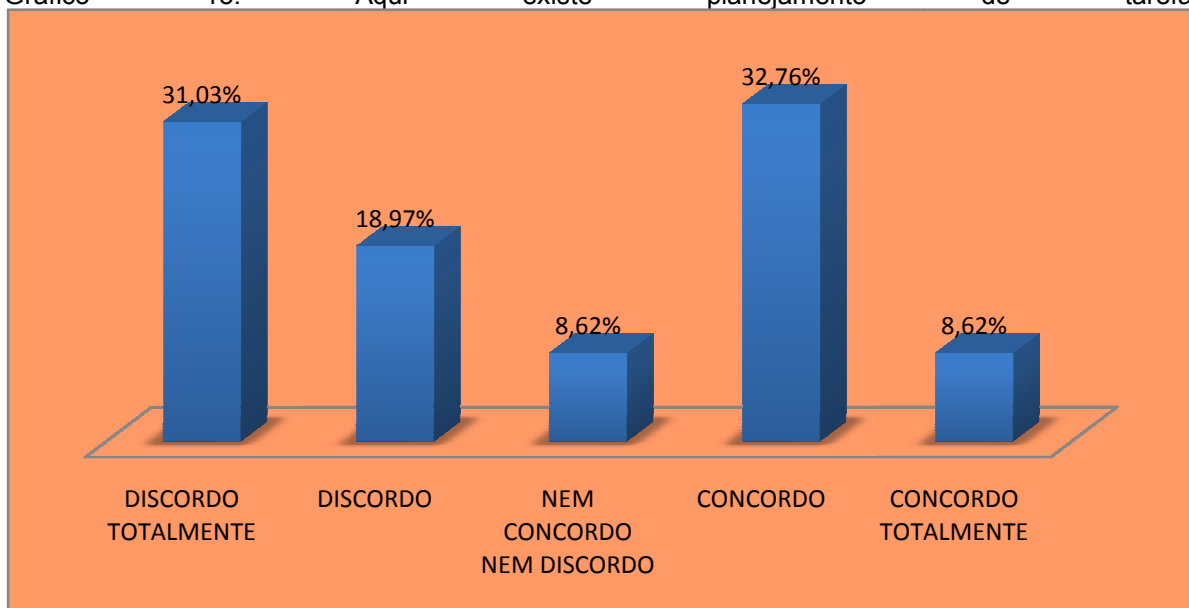
Gráfico 12: Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Nota-se no gráfico 12, que 63,80% dos colaboradores concordam e concordam totalmente que as dúvidas são esclarecidas na Produtos Curimataú, sendo 39,66% e 24,14% respectivamente. Dessa forma pode-se dizer que a gerência da organização está bem capacitada para atender as necessidades dos funcionários no que diz respeito a esclarecimentos em geral.

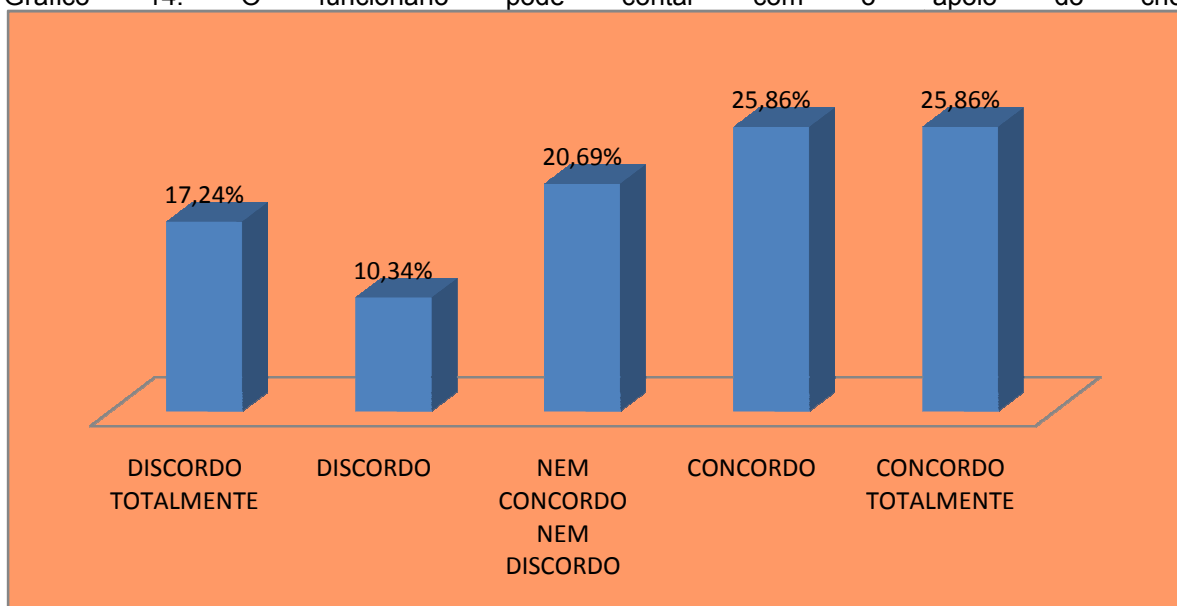
Gráfico 13: Aqui existe planejamento de tarefas.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

De acordo com o gráfico 13 entende-se que 50% dos respondentes discordam e discordam totalmente que na empresa existe planejamento das tarefas, sendo 18,97% e 31,03%, consecutivamente. Assim sendo, pode-se afirmar que a Curimataú precisa planejar melhor as tarefas dos seus funcionários e deixá-las claras para os mesmos. Cerca de 41,38% concordam com essa afirmativa, mas a maioria ainda acha acredita que melhorias devem ser feitas neste setor.

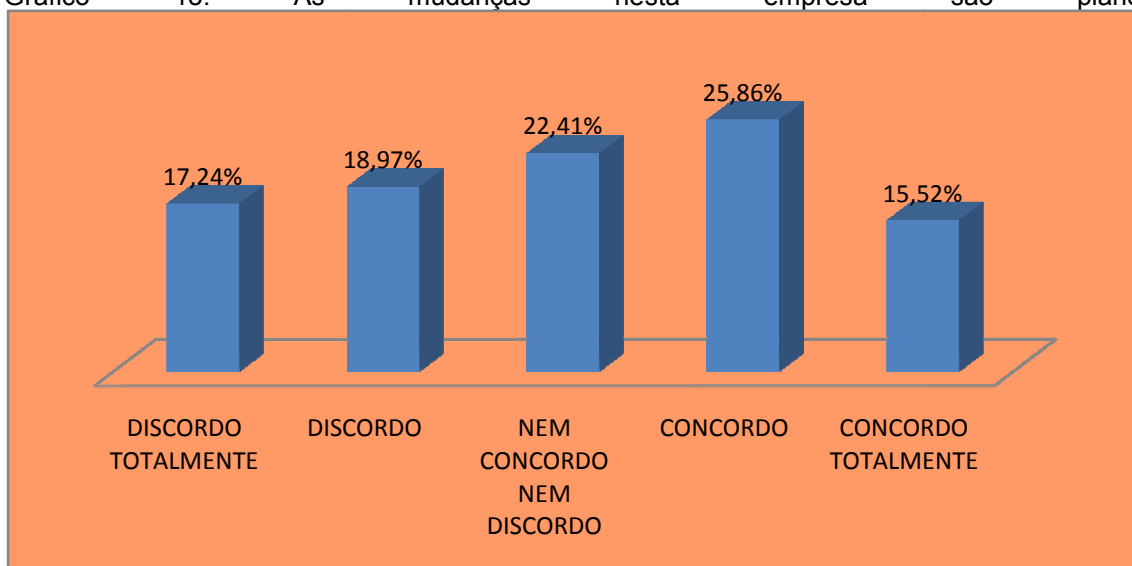
Gráfico 14: O funcionário pode contar com o apoio do chefe.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Percebe-se no gráfico 14 que 51,72% dos funcionários concordam e concordam totalmente que eles podem contar com o apoio do chefe da organização, sendo 25,86% do total de entrevistados cada. Apenas 10,34% discordam desta afirmativa e 17,24% discordam totalmente, já 20,69% nem concordam nem discordam. Nesta empresa, a maior parte dos colaboradores diz que no momento em que precisam o líder da Curimataú dá seu apoio e ajuda seus funcionários, mas alguns ainda acham que isso não acontece, sendo assim, o chefe precisa conquistar estes funcionários a mostrar-lhes que quando eles precisarem podem o líder da empresa estará disposto a lhes ajudar.

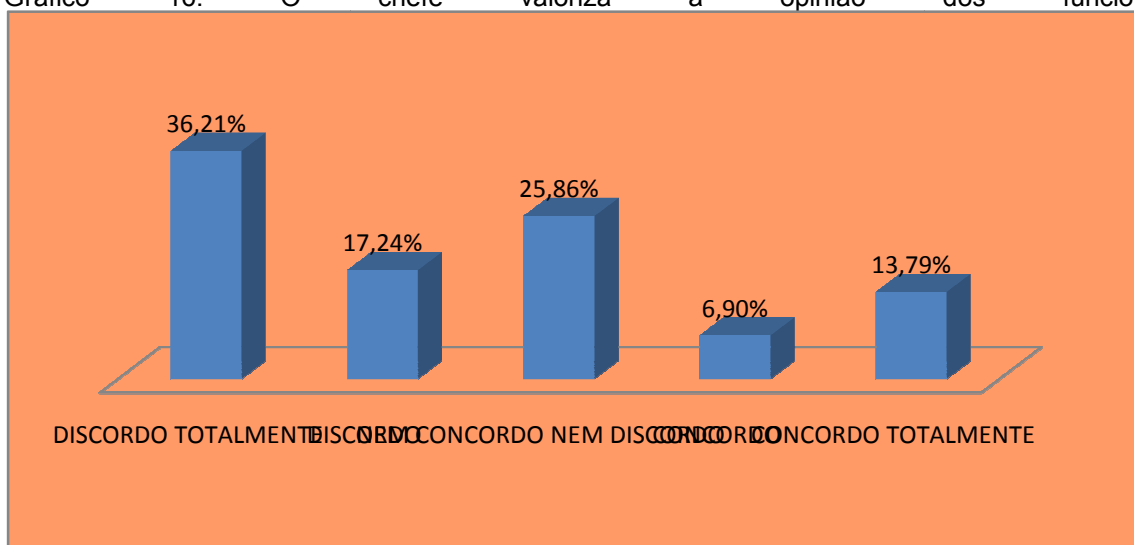
Gráfico 15: As mudanças nesta empresa são planejadas.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

No gráfico 15 percebe-se que as opiniões dos respondentes estão bem divididas. 25,86% concordam com que as mudanças são planejadas, 15,52% concordam totalmente, já 22,41% nem concordam nem discordam dessa questão, já 36,21% discordam e discordam totalmente que há planejamento nas mudanças nesta empresa, sendo que 17,24% discordam totalmente e 18,97% discordam. Pode-se dizer que há planejamento das mudanças nesta organização, mas ainda não é suficiente para satisfazer totalmente uma parte dos funcionários. A maior parte diz que há sim o planejamento das mudanças, estas são informadas aos funcionários e são feitas para melhorar o ambiente organizacional.

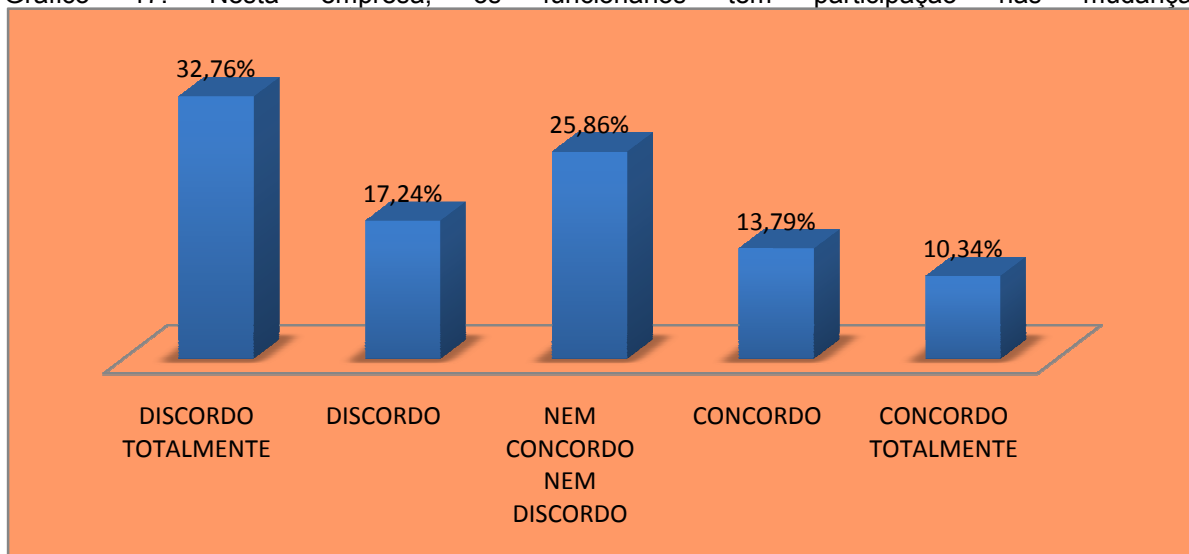
Gráfico 16: O chefe valoriza a opinião dos funcionários.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Observa-se no gráfico 16 que 53,45% dos funcionários discordam e discordam totalmente que o chefe valoriza a opinião dos funcionários, sendo 17,24% e 36,21% respectivamente. 25,86% nem concorda, nem discorda desta afirmação e somente 20,69 concordam e concordam totalmente. Desta forma o chefe da empresa deve mudar sua postura com relação ao feedback que ele dá aos funcionários. O colaborador precisa se sentir valorizado, sendo assim, o chefe deve lhe dizer quando ele fez um bom trabalho e lhe elogiar.

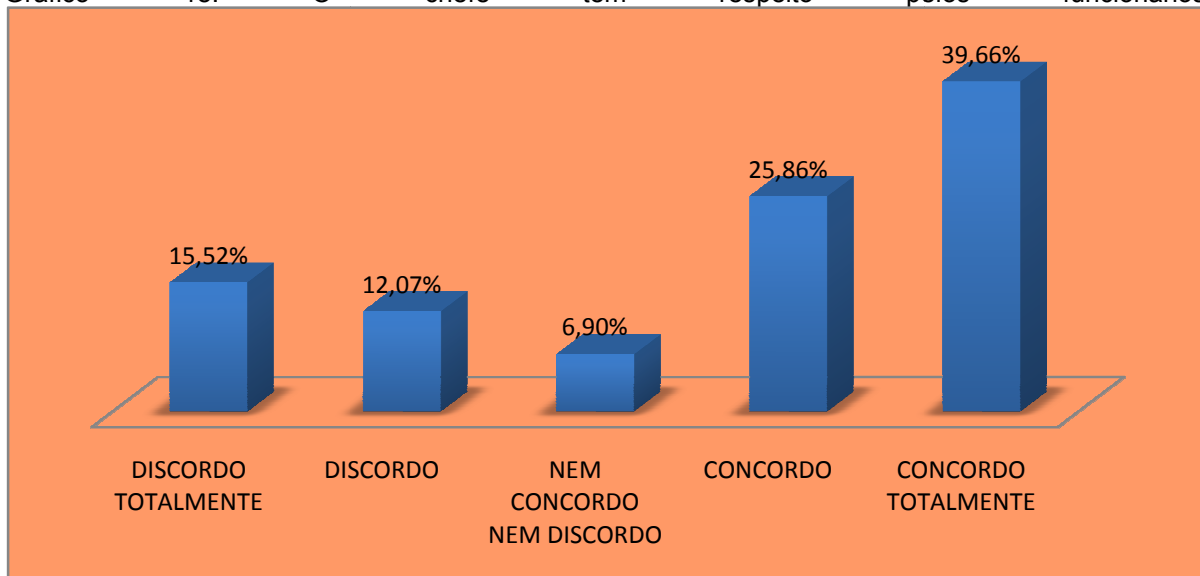
Gráfico 17: Nesta empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Diante do gráfico 17, pode-se perceber que os funcionários não têm participação nas mudanças na empresa, uma vez que 50% dos respondentes discordaram e discordaram totalmente, sendo 17,24% e 32,76% respectivamente. Apenas 24,13% concordam e concordam totalmente que os funcionários participam das mudanças, e 25,86% nem concordam, nem discordam. A empresa tem que mudar posição relativo às mudanças que nela acontecem, os funcionários devem participar dessas modificações que visto que quando os funcionários estão cientes das mudanças organizacionais eles se sentem parte dela, valorizados e importantes, sendo assim trabalham mais satisfeitos e isso traz um retorno para a empresa.

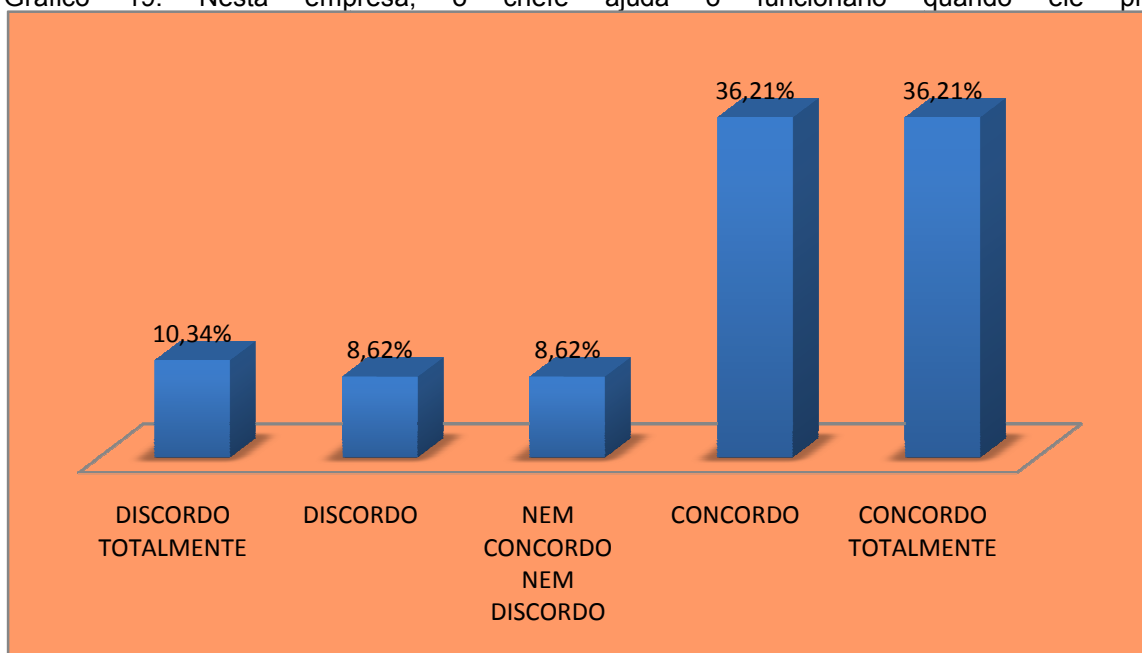
Gráfico 18: O chefe tem respeito pelos funcionários.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Observa-se no gráfico 18 que 65,52% dos respondentes concordam e concordam totalmente que ao chefe da Produtos Curimataú tem respeito pelos funcionários, de modo que 25,86% concorda e 39,66% concorda totalmente. Analisando o gráfico fica claro que o chefe respeita seus funcionários, os tratando sempre de maneira cordial e educada.

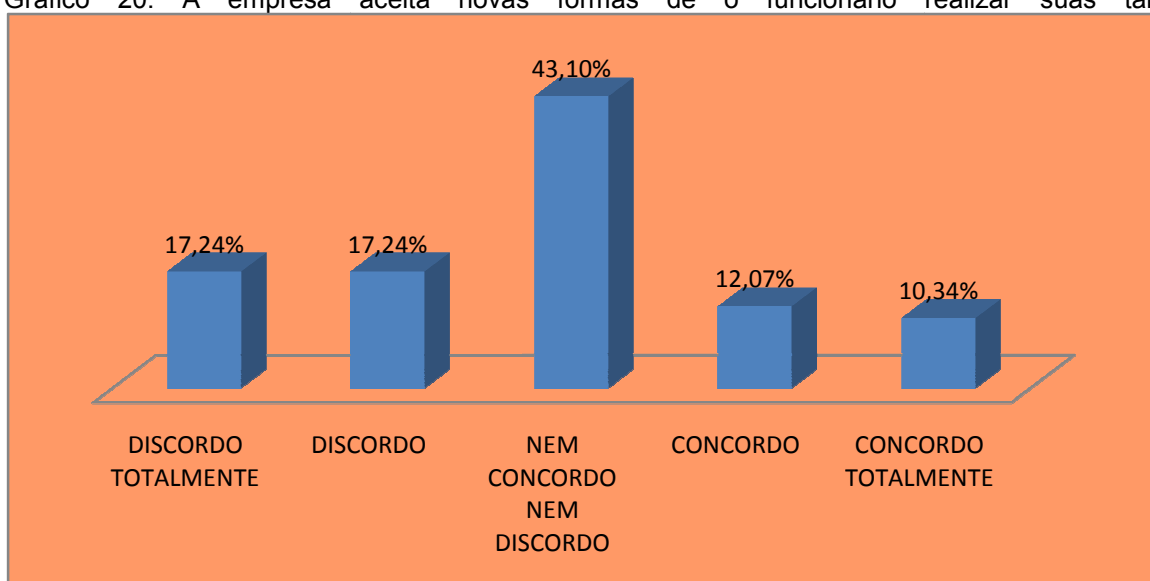
Gráfico 19: Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Observa-se no gráfico 19 que 72,42% dos funcionários concordam que na Produtos Curimataú, quando um funcionário precisa, o chefe o ajuda, sendo que 36,21% concordam e concordam totalmente, respectivamente. 8,62% nem concorda nem discorda dessa assertiva, 18,96% discordam e discordam totalmente, sendo 8,62% e 10,34%, cada. Fica evidente neste gráfico que o chefe sempre “está lá” pelos funcionários e os mesmos podem sempre contar com sua ajuda, fator muito positivo para a empresa porque os funcionários se sentem mais seguros no ambiente de trabalho.

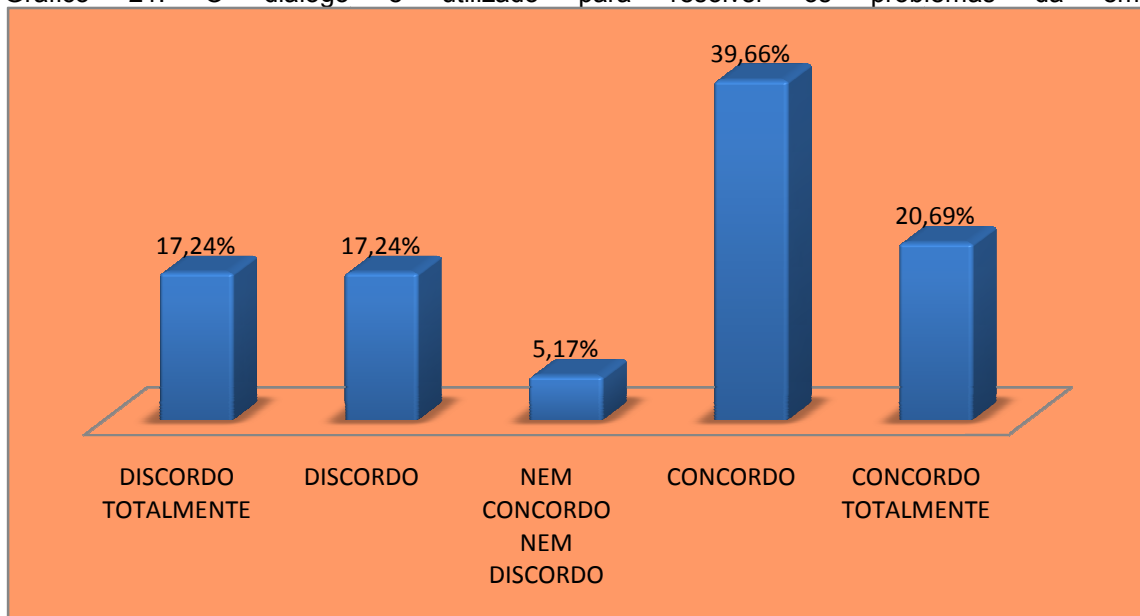
Gráfico 20: A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Fica claro no gráfico 20 que 43,10% dos colaboradores da Produtos Curimataú nem concorda, nem discorda que a empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas. A organização deve mudar isso e aceitar novas formas de execução do serviço, pois os funcionários podem trazer formas melhores e mais eficientes de realizá-las.

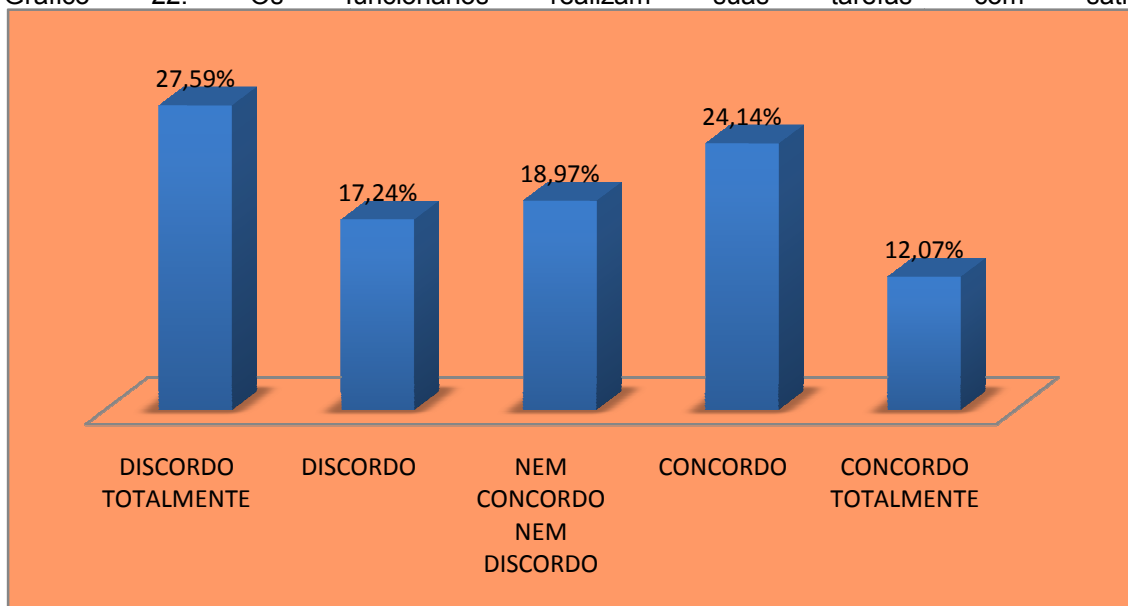
Gráfico 21: O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Percebe-se no gráfico 21 que 60,35% dos funcionários da organização concordam e concordam totalmente que o diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa, onde são 39,66% e 20,69%, sucessivamente. A comunicação é extremamente importante para a Produtos Curimataú, e mesmo não sendo satisfatória em alguns casos, na resolução dos conflitos ela é eficaz.

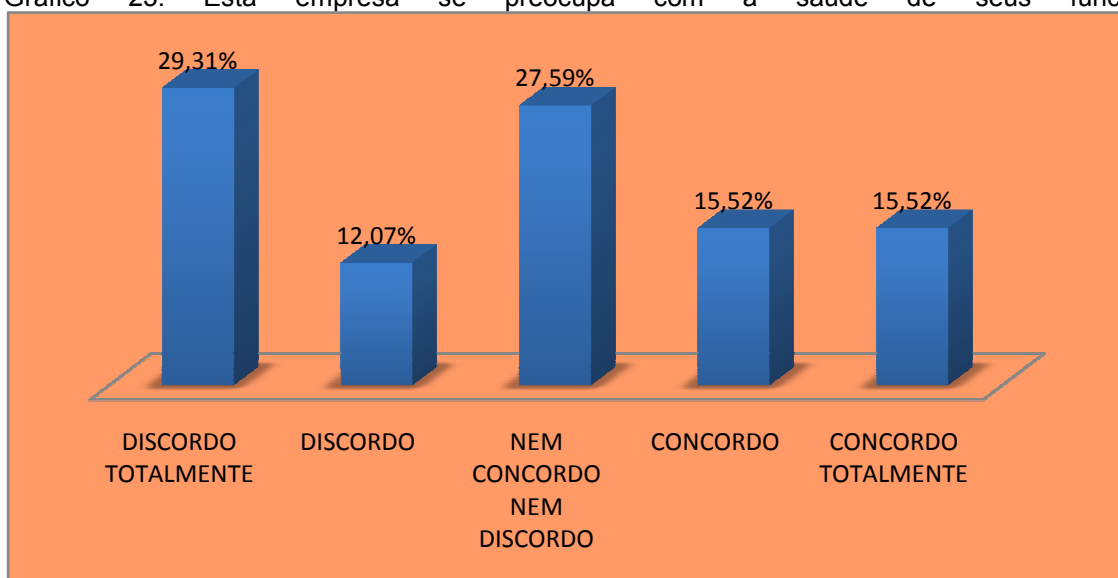
Gráfico 22: Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Fica claro no gráfico que boa parte dos funcionários não realiza suas tarefas com satisfação, pois 27,59% discorda totalmente e 17,24% discorda, equivalendo a 44,83% do total de respondentes. Desta forma a empresa precisa melhorar o ambiente e as condições de trabalho para satisfazer as necessidades dos colaboradores e os mesmos passarem a realizar suas tarefas com prazer.

Gráfico 23: Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários

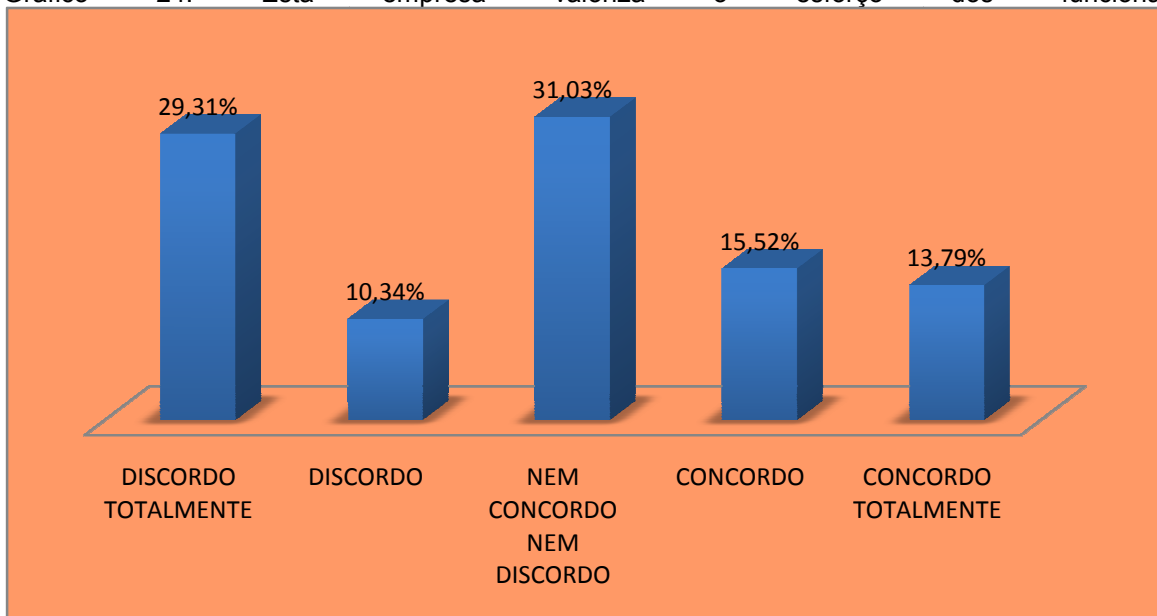


Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Nota-se no gráfico 23 que a maior parte dos colaboradores não concordam que a empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários, são

29,31% que discordam totalmente e 12,07% que apenas discordam, totalizando assim 41,38% dos respondentes. A Produtos Curimataú precisa mudar sua postura com relação à saúde do trabalhador, pois esse é um fator muito importante em qualquer organização, a empresa deve se preocupar mais com suas condições de trabalho e o ambiente em si.

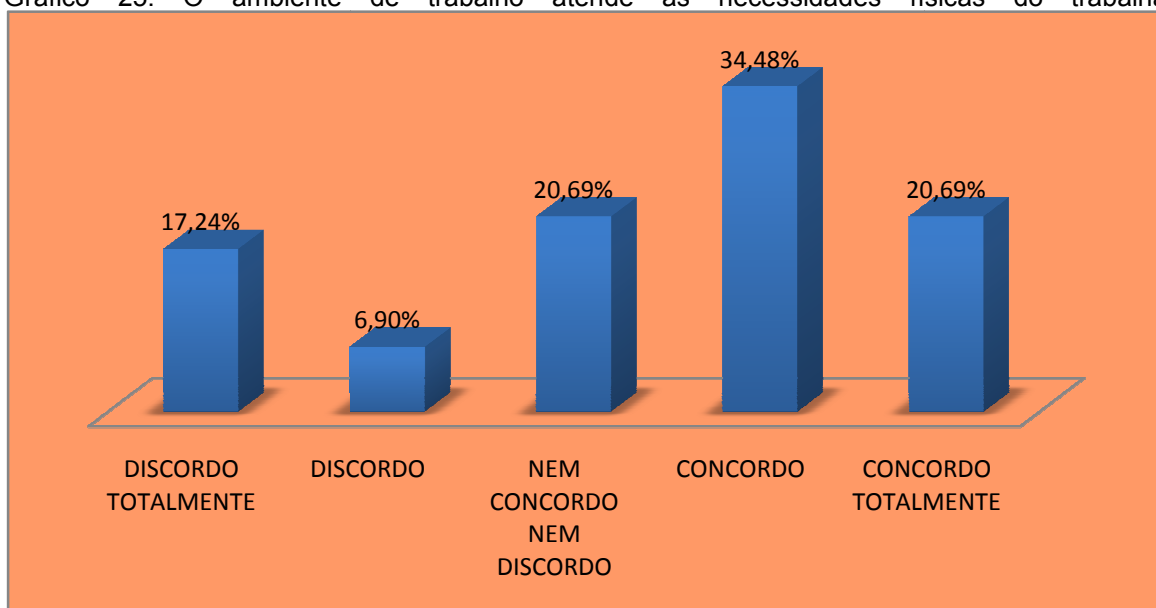
Gráfico 24: Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Observa-se no gráfico 24 que 39,65% dos respondentes discorda e discorda totalmente que a empresa valoriza o esforço dos funcionários, sendo que 10,34% e 29,31% respectivamente. 31,03% nem concorda nem discorda e 29,31% concorda e concorda totalmente com essa afirmativa. Como já foi dito, a empresa precisa valorizar mais os funcionários e reconhecer seus esforços.

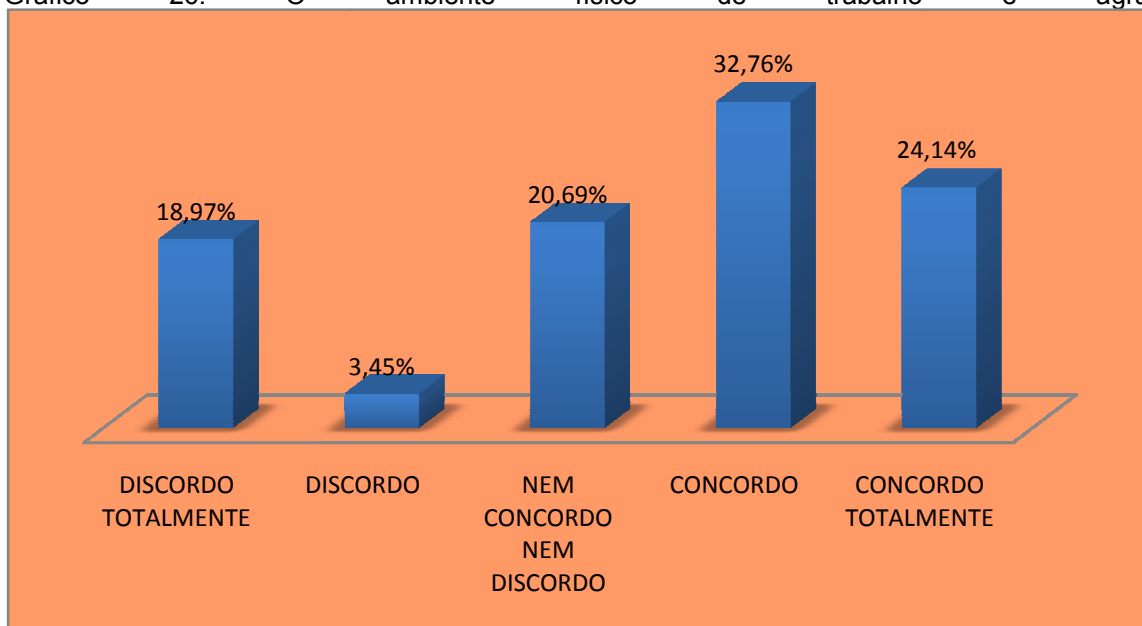
Gráfico 25: O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Analisando o gráfico 25, entende-se que o ambiente de trabalho atende, sim, as necessidades físicas do trabalhador, uma vez que 34,48% concordam e 20,69% concordam totalmente. O ambiente físico é importante de ser observado porque quando uma empresa possui instalações físicas que atendem as carências dos colaboradores, eles trabalham com mais satisfação. Se um funcionário não estiver com estas necessidades de conforto satisfeitas dificilmente ele poderá entender a empresa da maneira que os gerentes gostariam, legitimando os nossos produtos e serviços, e repassando uma imagem satisfatória para os clientes externos.

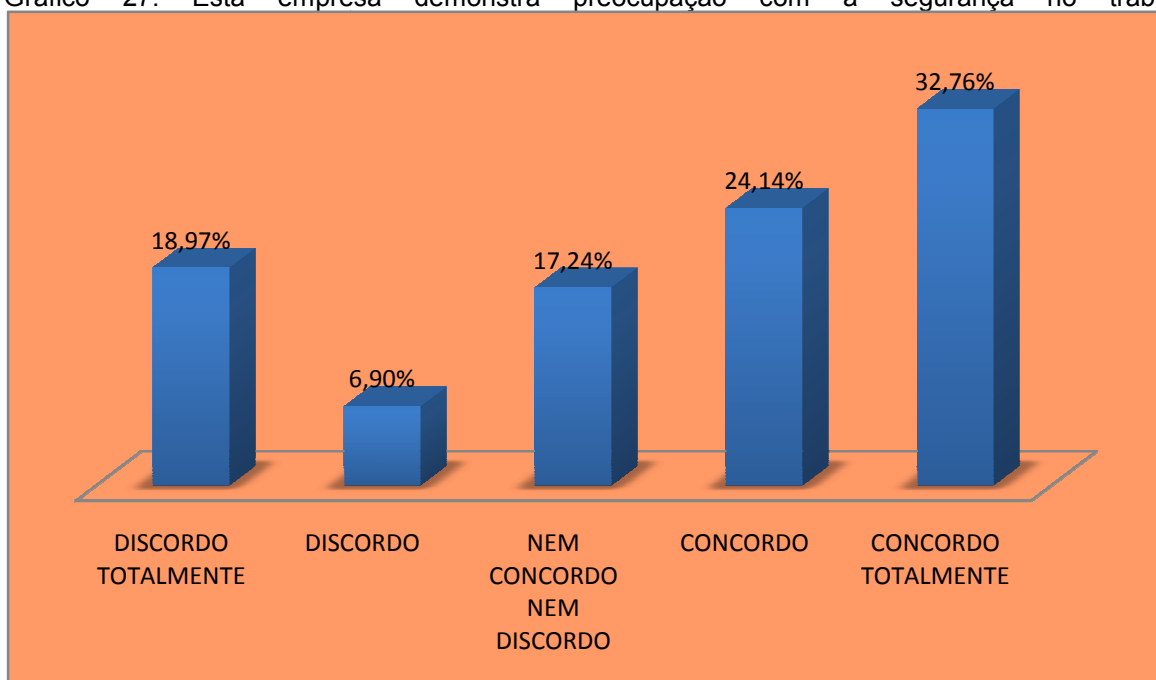
Gráfico 26: O ambiente físico de trabalho é agradável



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

De acordo com o gráfico 26 os funcionários concordam que o ambiente físico de trabalho é agradável, pois 32,76% concordam e 24,14% concordam totalmente. O ambiente físico da Curimataú é agradável no sentido de ser amplo, arejado e bem localizado, ele atende às necessidades dos colaboradores e os deixa à vontade para realizar suas tarefas de maneira satisfatória.

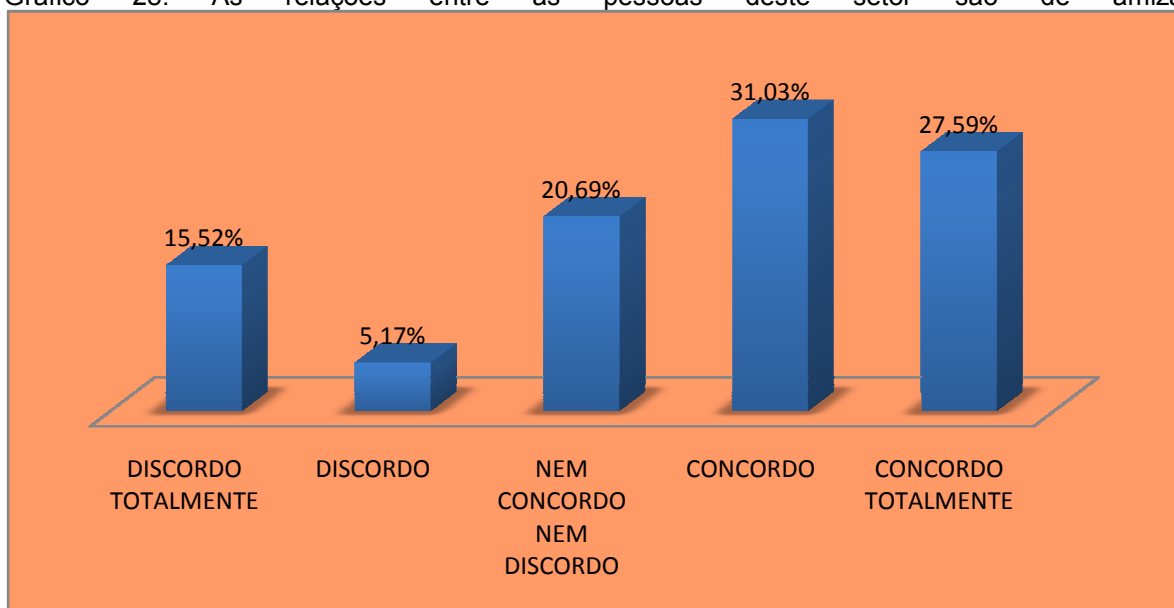
Gráfico 27: Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Fica claro no gráfico 27 que a empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho, 24,14% concordam e 32,76% concordam totalmente. A organização entende a importância de manter seus funcionários seguros, pois apesar dos avanços tecnológicos toda atividade tem um certo de insegurança e demonstra isso fornecendo artigos de segurança para seus colaboradores.

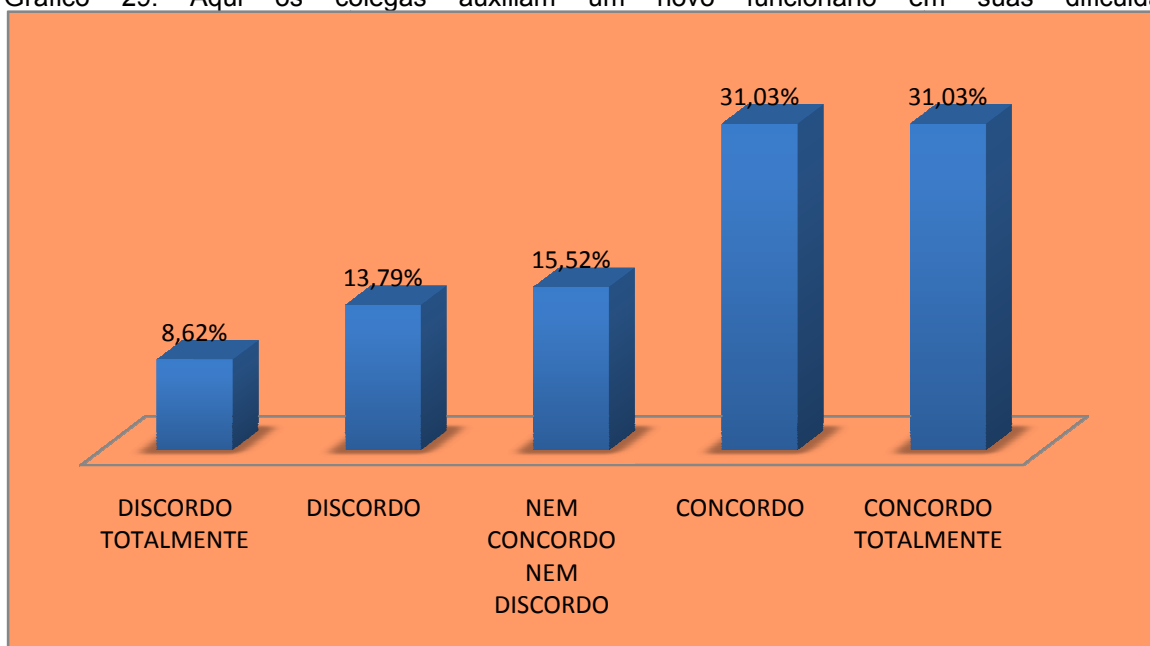
Gráfico 28: As relações entre as pessoas deste setor são de amizade



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Observa-se no gráfico 28 que 58,62% estão de acordo que as relações entre as pessoas dos setores da Produtos Curimataú são de amizade, sendo que 31,03% concordam e 27,59% concordam totalmente. Uma organização onde as pessoas têm relação de amizade tem um ambiente agradável para trabalhar, e esse é um dos fatores importantes para um bom clima organizacional.

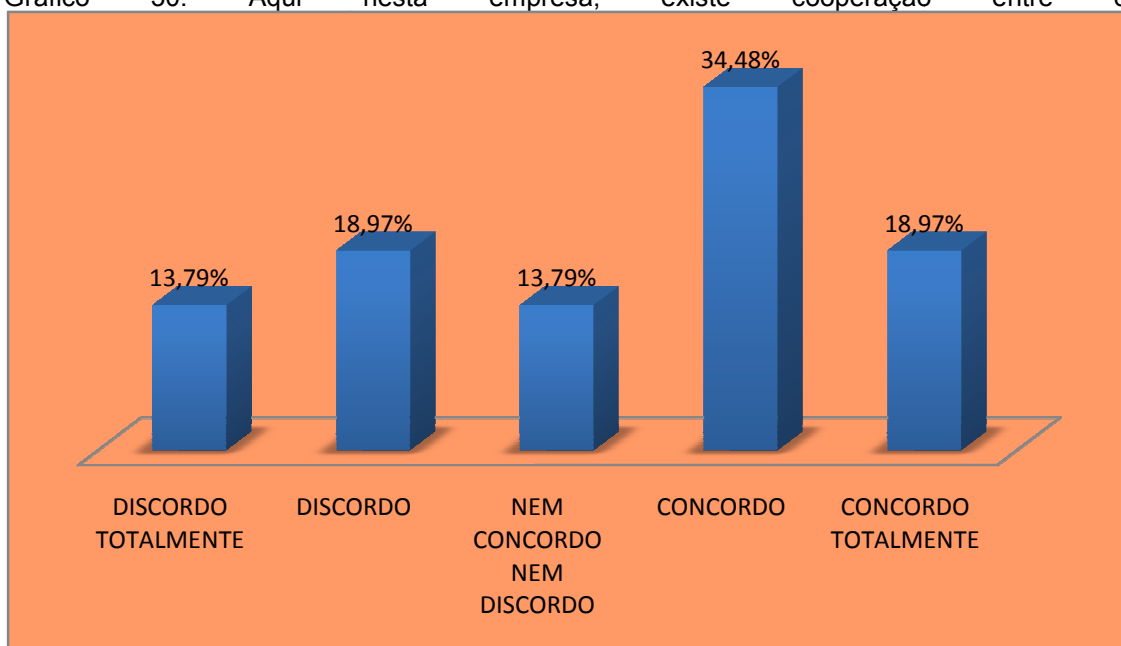
Gráfico 29: Aqui os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

No gráfico 29, fica claro que os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades, pois 62,06% dos respondentes concordam e concordam totalmente, sendo 31,03% cada opção. É de suma importância a colaboração entre os funcionários de uma empresa, pois quando um colega precisa de ajuda e outro não ajuda, se instala na organização um clima desfavorável à execução das tarefas.

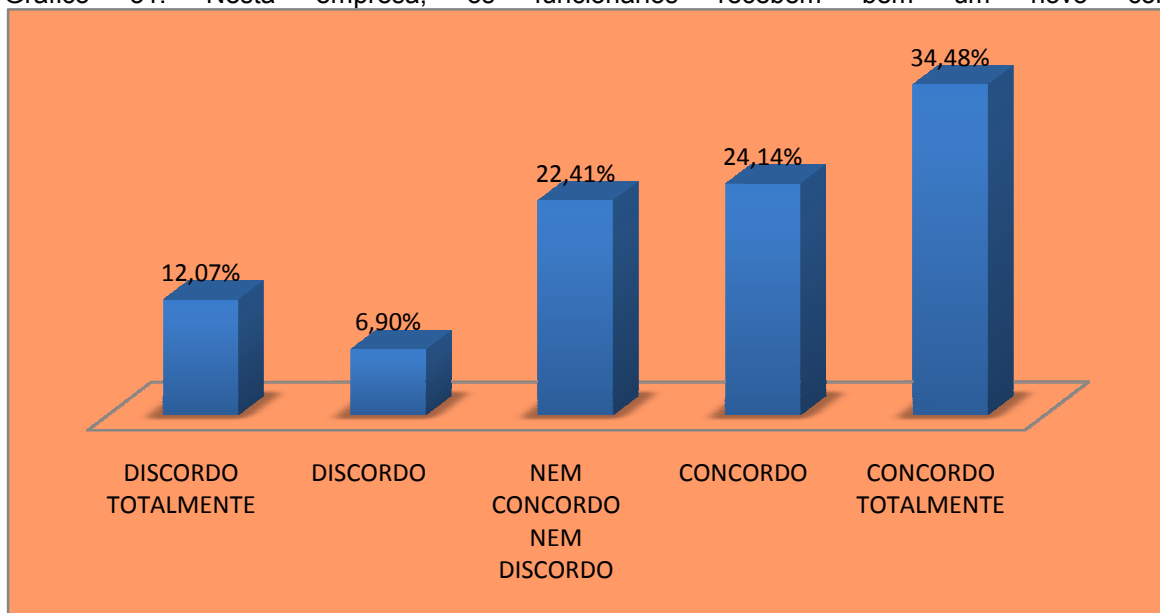
Gráfico 30: Aqui nesta empresa, existe cooperação entre colegas.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

No gráfico 30 percebe-se que 53,45% do total de respondentes acorda que na empresa Produtos Curimataú existe cooperação entre os colegas, sendo que 34,48% concorda e 18,97% concorda totalmente. A colaboração entre colegas de trabalho é muito importante para a construção de um bom clima organizacional e a Curimataú, possui um bom clima devido à postura de seus funcionários com relação às tarefas do dia-a-dia.

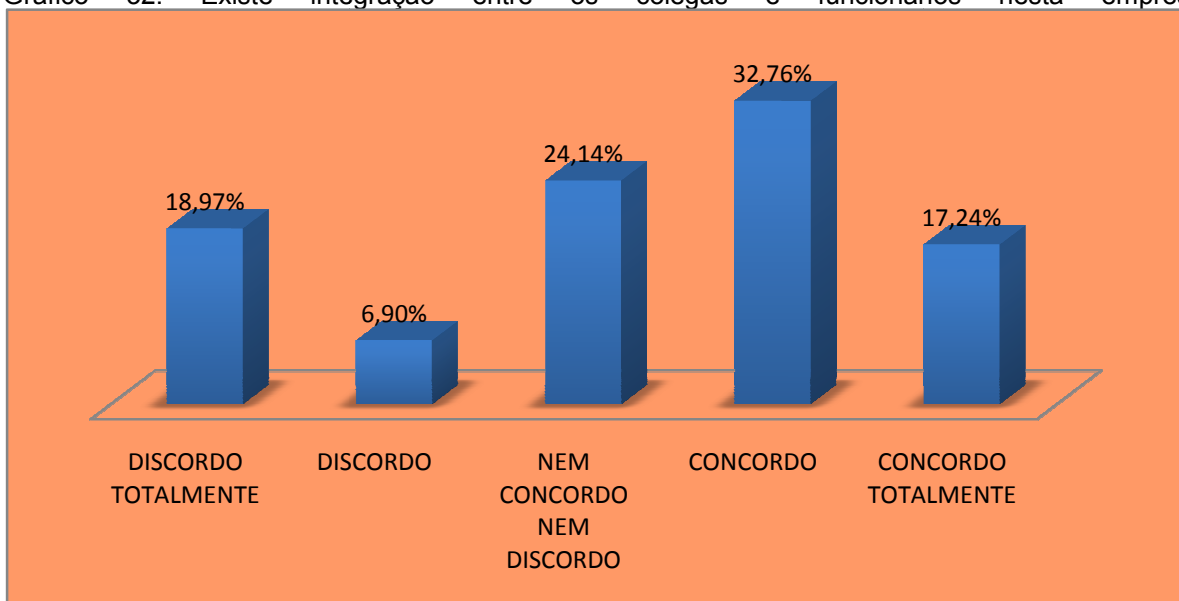
Gráfico 31: Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Ao analisar o gráfico 31 percebe-se que os funcionários da Curimataú recebem bem um novo funcionário, pois 24,14% concordar com essa afirmativa e 34,48% concordam totalmente. Receber bem um funcionário novo também é um fator muito importante para um bom clima organizacional, pois um colaborador quando chega em uma empresa nova, se ele não se sentir bem recebido, não irá trabalhar satisfeito e isso afetará o clima da empresa e a satisfação dos clientes.

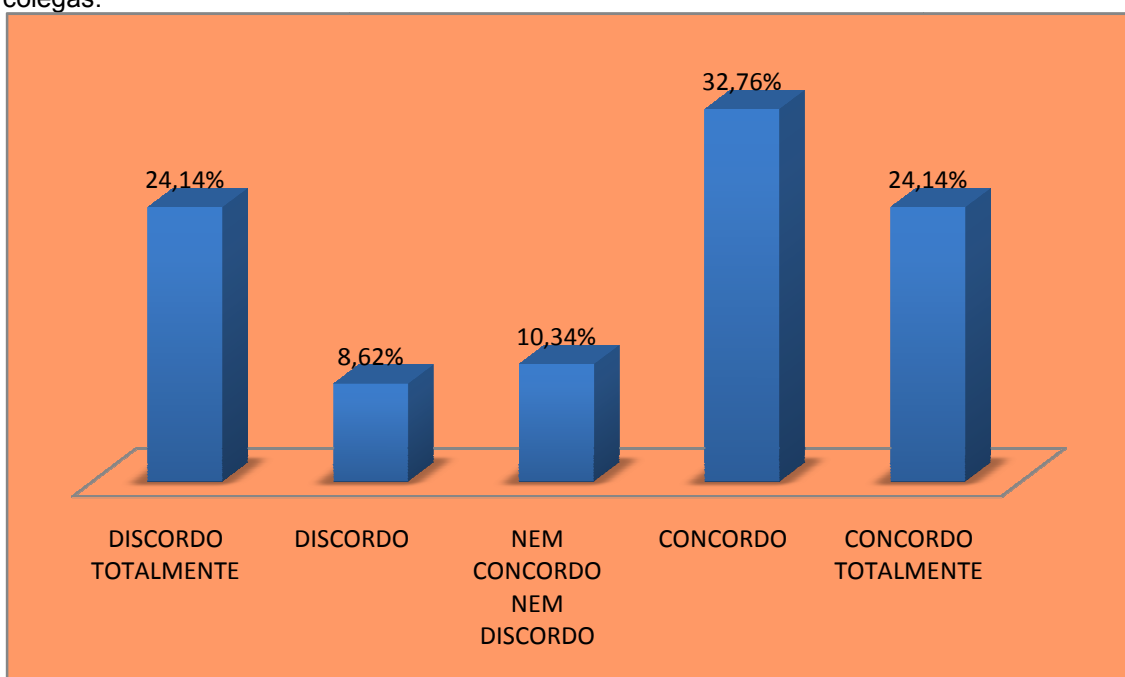
Gráfico 32: Existe integração entre os colegas e funcionários nesta empresa.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

De acordo com o gráfico 32, 17,24% concordam totalmente que existe integração entre os funcionários na empresa, 32,76% concordam, totalizando 50% do total de entrevistados. Para se ter um empregado motivado e comprometido com o trabalho, é importante que ele seja bem recebido, acolhido e bem informado. Ele deve ser integrado na organização e não somente “jogado” nela e os funcionários da Curimataú sentem que a empresa se preocupa com isso.

Gráfico 33: Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.



Fonte: Dados da pesquisa realizada na Produtos Curimataú, Setembro-2012

Ao analisar os dados do gráfico 33, nota-se que 56,90% dos funcionários da Curimataú se sentem à vontade para contar para contar seus problemas pessoais para alguns colegas de trabalho, sendo que 32,76% concordam com essa afirmativa e 24,14% concordam totalmente. Isso ocorre devido de a empresa ser pequena e familiar, então todos são muito próximos e a relação que existe entre os funcionários é de amizade.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Conclui-se que o perfil dos entrevistados é composto em sua maioria por pessoas do sexo masculino, possuindo uma faixa etária entre 25 e 30 anos, tendo como estado civil casado(a), além de apresentar um grau de escolaridade primeiro grau incompleto, uma renda familiar de um a dois salários mínimos.

Importante registrar que o tempo de empresa do colaborador da Produtos Curimataú, é de menos de dois anos, o que nos mostra um alto índice de rotatividade, embora também haja uma parcela significativa de funcionários que estão na organização há mais de três anos.

Uma comprovação que se pode ter a partir desse estudo é que os conflitos que acontecem na empresa não conseguem ser resolvidos pelo próprio grupo, sendo necessário levar o problema ao chefe para que possa ser solucionado, há alguns casos onde a gerência não se torna necessária na resolução do atrito, porém são poucos os casos em que isso acontece.

Infere-se também que o chefe não elogia quando um funcionário faz um bom trabalho, o que pode conduzir à insatisfação do colaborador, pois se ele não é reconhecido ele não fica satisfeito com seu trabalho.

Um fato que se pode perceber é que algumas tarefas são planejadas na empresa, outras não são planejadas, o que pode confundir o funcionário, deve haver planejamento em todas as tarefas da empresa para que fique claro para o colaborador o que, e quando deve realizar seus afazeres.

Na empresa Produtos Curimataú, o funcionário pode contar com o apoio do chefe, fato importante, pois sempre que ele precisar terá a certeza de que vai ter o amparo de seu superior.

Um ponto muito importante que se consegue mostrar é que os funcionários sentem que o chefe não valoriza suas opiniões, nem seus esforços, o que é claramente um erro, pois sem os funcionários não há como a empresa funcionar.

Nota-se que apesar de o chefe não valorizar a opinião dos funcionários em alguns aspectos, ele os respeita, de forma que se estabelece uma boa relação entre ambos.

Outro ponto importante de ser mencionado é que quando o funcionário precisa, o chefe o ajuda, o colaborador da empresa Curimataú, pode contar com a ajuda do chefe sempre que precisar.

Conclui-se que o diálogo é bastante utilizado na empresa, principalmente para resolver os problemas da organização, há alguns casos em que os conflitos não são resolvidos com uma conversa, mas isso raramente acontece.

Nem todos os funcionários realizam suas tarefas com satisfação nesta empresa, mas vale ressaltar que há uma parcela significativa que executa seu serviço com prazer.

Entende-se que a Produtos Curimataú não se preocupa com a saúde dos seus funcionários, mas se preocupa com sua segurança. A mesma deve se preocupar com os dois e não dar atenção a um e ignorar o outro.

O ambiente de trabalho atende as necessidades físicas dos colaboradores, o que é muito importante, pois se as necessidades físicas dos colaboradores não fossem atendidas, o ambiente físico da empresa não seria um lugar apropriado para trabalhar.

Pode-se entender que na Curimataú, existe cooperação entre os colegas de profissão, eles sempre ajudam uns aos outros nos momentos que precisam.

Para finalizar, recomenda-se que a Produtos Curimataú valorize mais a voz do seu funcionário, que valorize mais seus esforços, tenha mais atenção com relação à saúde de seus colaboradores, para isso a gerência tem que mudar sua postura com relação aos trabalhadores, pois sem eles a empresa não existiria.

Recomenda-se também que o chefe dê um feedback ao funcionário não só quando ele não fizer um bom trabalho, mas também quando ele fizer um trabalho de qualidade, que o chefe o elogie, pois todos gostam de reconhecimento.

Deve haver mais planejamento na empresa, tanto de tarefas como de mudanças, para assim haver mais organização. Uma empresa que não é organizada, não “vai para frente”, não cresce, pois sem planejamento e organização não há controle.

A Produtos Curimataú também poderia realizar um programa de incentivo para os funcionários procurarem realizar as suas tarefas com mais satisfação e reduzir o absenteísmo.

Por fim, a empresa deve começar a se preocupar mais com a saúde e com a segurança no trabalho dos seus funcionários, pois esses dois fatores são de suma importância para o bom funcionamento de uma empresa.

Espera-se que a realização deste trabalho de pesquisa possa colaborar significativamente para a melhoria da qualidade do clima organizacional e para a satisfação dos funcionários da empresa Produtos Curimataú.

REFERÊNCIAS

- ASSIS, Cláudia. **Motivação e Satisfação no ambiente de trabalho**. Disponível em <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/motivacao-e-satisfacao-no-ambiente-de-trabalho/53283/> Acesso em 28 Agosto 2012
- BARROS, Aidil Jesus Paes de; LEHFIELD, Neide Aparecida de Souza **Fundamentos da Metodologia**, São Paulo 1986, Ed McGraw-Hill
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino **Metodologia Científica** 4ª ed., São Paulo 1996, Makron Books
- CHIAVENATO, Idalberto **Recursos Humanos** 5ª ed., São Paulo 1998, Atlas.
- DAFT, Richard L. **Administração**, 6ª ed., São Paulo 2007, ed. Thomson.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi, **Práticas de Recursos Humanos**, São Paulo, 2009, editora Atlas.
- LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria **Técnicas de Pesquisa**, São Paulo: atlas, 1999.
- MARRAR, Jean Pierre **Administração de Recursos Humanos**, 13ª ed., São Paulo: Saraiva, 2009
- OLIVEIRA, Sílvio Luís de **Tratando de Metodologia Científica**, 2ª ed., São Paulo: Pioneira, 1998.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento**, 11ª. ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008
- SANTOS, Antônio Raimundo **Metodologia Científica**, Rio de Janeiro: DP&A editora, 2001
- SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**, São Paulo: Editora Saraiva, 2003.
- THATCHER, Margaret **Hierarquia das necessidades de Maslow**. Disponível em <http://www.portal-gestao.com/gestao/item/6680-hierarquia-de-necessidades-de-maslow.html?tmpl=component&print=1> Acesso em 09/09/2012
- VERGARA, Sylvia Constant **Gestão de Pessoas**, São Paulo: editora Atlas, 2009
- VERGARA, Sylvia Constant **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração** 11ª ed., São Paulo: Atlas, 2009
- WAGNER III, John A; HOLLENBECK, John, R. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2000.

WOOD Jr, Thomaz; CALDAS, Miguel P **Comportamento organizacional: Uma perspectiva brasileira** 2ª Ed. São Paulo 2007, Ed. Atlas

APÊNDICES

Solicitamos sua colaboração ao responder este questionário, com fins universitários, para a conclusão do curso de Administração do Centro Universitário do Rio Grande do Norte, UNI-RN. A sua opinião é fundamental, pelo que, desde já, solicitamos e agradecemos a máxima objetividade e sinceridade nas respostas que se segue, para que possamos analisar o clima organizacional e sua influencia na satisfação dos funcionários da empresa Produtos Curimataú. Desde já agradeço a colaboração e garanto sigilo dos dados.

INSTRUÇÕES

1. O questionário possui 27 questões.
 2. Em cada questão marque com uma escala de 1 a 5 a sua resposta, de acordo com os itens abaixo:
- 1 - DISCORDO TOTALMENTE; 2 – DISCORDO; 3 – NEM CONCORDO NEM DISCORDO; 4 – CONCORDO; 5 – CONCORDO TOTALMENTE

PARTE I - PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

1-Sexo

☐ Masculino ☐ Feminino

2-Faixa Etária

☐ Abaixo de 25 anos ☐ De 31 a 35 anos ☐ De 41 a 45
☐ De 25 a 30 anos ☐ De 36 a 40 anos ☐ Acima de 45 anos

3-Estado Civil

☐ Casado (a) ☐ Divorciado (a) ☐ Viúvo (a)
☐ Solteiro (a) ☐ Separado (a) ☐ Outro

4-Renda Familiar (em Salários Mínimos)

☐ Menos de 1 SM ☐ De 3 a 4 SM ☐ De 7 a 8 SM
☐ De 1 a 2 SM ☐ De 5 a 6 SM ☐ Acima de 8 SM

5- Escolaridade

☐ 1º grau completo ☐ 2º grau completo ☐ 3º grau completo
☐ 1º grau incompleto ☐ 2º grau incompleto ☐ 3º grau incompleto
☐ Pós-graduado

6- Tempo de empresa

☐ Menos de 2 anos ☐ De 2 a 3 anos ☐ Acima de 3 anos

PARTE II - QUESTIONÁRIO

1	Meu setor é informado das decisões que o envolvem.	
2	Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo	
3	Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.	
4	O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.	
5	As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.	
6	Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.	
7	Aqui existe planejamento das tarefas.	
8	O funcionário pode contar com o apoio do chefe.	
9	As mudanças nesta empresa são planejadas.	
10	O chefe valoriza a opinião dos funcionários.	
11	Nesta empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.	
12	O chefe tem respeito pelos funcionários.	
13	Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.	
14	A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.	
15	O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.	
16	Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.	
17	Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.	
18	Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.	
19	O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.	
20	O ambiente físico de trabalho é agradável.	
21	Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.	
22	As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.	
23	Aqui os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.	
24	Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.	
25	Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.	
26	Existe integração entre colegas e funcionários nesta empresa.	
27	Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.	