

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE, UNESC
MBA GESTÃO DO DESENVOLVIMENTO HUMANO E ORGANIZACIONAL**

GISELE FERREIRA RONCHI

**ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA
MINERADORA NO SETOR DE COQUERIA LOCALIZADA NO
MUNICÍPIO DE SIDERÓPOLIS / SC**

CRICIÚMA, JULHO DE 2012

GISELE FERREIRA RONCHI

ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA MINERADORA
NO SETOR DE COQUERIA LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE
SIDERÓPOLIS / SC

Monografia elaborada como cumprimento da disciplina de Metodologia da Pesquisa, do curso de MBA Gestão do Desenvolvimento Humano e Organizacional, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora Prof^ª Msc Gisele Silveira Coelho
Lopes

CRICIÚMA, JULHO DE 2012

Dedico este trabalho a todos que de uma forma ou de outra me ajudaram na realização desta nova empreitada de minha vida. Especial a meus pais e meu marido que sempre me apoiaram e deram valor aos meus estudos. Em especial a mim, que me dediquei e me esforcei, para que meu trabalho fosse realizado com sucesso.

Agradeço a Deus, por me dar forças nos momentos difíceis para alcançar meus objetivos. A minha família e ao meu marido que me deram força, a empresa estudada, pelo espaço de realizar o trabalho. A minha orientadora, que sempre me ajudou e me deu atenção.

Meus sinceros agradecimentos a todos que de uma maneira ou de outra, contribuíram por esta conquista.

“Bom mesmo é ir à luta com determinação, abraçar a vida com paixão, perder com classe e vencer com ousadia, pois o triunfo pertence a quem mais se atreve. E a vida é muito curta para ser insignificante.”

Charles Chaplin

RESUMO

As organizações buscam profissionais satisfeitos e motivados para a realização de suas tarefas, mas para isso a organização tem que passar confiança aos colaboradores para que juntos possam realizar essa missão. Tendo profissionais satisfeitos a tendência é que tenhamos uma maior e melhor produção. Com o objetivo de analisar a percepção dos funcionários sobre os fatores que influenciam na qualidade do clima organizacional em uma mineradora no setor de coqueria localizado no município de Siderópolis-SC. Este estudo foi realizado, visando melhorias do clima organizacional na empresa, bem como propor melhorias nos pontos negativos identificados na pesquisa. Para realização deste trabalho foi aplicado duas pesquisas, onde a primeira buscou identificar os pontos positivos e negativos e a partir destes pontos foi criado um segundo questionário. Na referida monografia buscou-se fazer uma fundamentação teórica dos itens de maior relevância, como cultura e clima organizacional, liderança, trabalho em equipe, entre outros. De um modo geral, observou-se que os colaboradores da empresa estudada mostraram-se satisfeitos em relação ao clima organizacional.

Palavras Chaves: Clima Organizacional. Mineração. Coqueria.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Objetivos Organizacionais e objetivos individuais das pessoas.....	13
Figura 2: Gráfico do nível de satisfação da categoria Imagem e Avaliação	33
Figura 3: Gráfico do nível de satisfação da categoria Desenvolvimento de Recursos Humanos, Benefícios e Incentivos	34
Figura 4: Gráfico do nível de satisfação da categoria Organização e Condições de Trabalho	34
Figura 5: Gráfico do nível de satisfação da categoria Relacionamento Interpessoal	35
Figura 6: Gráfico do nível de satisfação da categoria Sucessão político-administrativa e comportamento das chefias	36
Figura 7: Gráfico do nível de satisfação da categoria Satisfação Pessoal	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Oito Elementos superficiais da cultura organizacional	14
Quadro 2: Conceitos Preliminares para compreensão da comunicação	16
Quadro 3: Elementos do processo de comunicação	17
Quadro 4: Barreiras no processo de comunicação	17
Quadro 5: Males na comunicação	18
Quadro 6: Modelo de Clima Organizacional dividido em Categorias e Subcategorias	21
Quadro 7: Onze etapas para a montagem e aplicação do questionário.....	22
Quadro 8: Fatores de Influenciam positivamente e negativamente o trabalho dos colaboradores.....	27
Quadro 9: Categorias de Rizzatti (1995) <i>versus</i> fatores que influenciam positivamente (+) e negativamente (-) no clima organizacional na visão dos colaboradores da Coqueria.	28

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Cargo que ocupa versus como você se imagina daqui dois anos	29
Tabela 2: Estado civil versus quantidade de filhos	30
Tabela 3: Você tem filhos versus quantidade de filhos	30
Tabela 4: Idade versus Estado civil	31
Tabela 5: Cargo que ocupa versus Grau de Escolaridade	31
Tabela 6: Cargo que ocupa versus Renda	32

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 PROBLEMA	10
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.2 Objetivo Específico	11
1.3 JUSTIFICATIVA	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1 AS PESSOAS E AS ORGANIZAÇÕES.....	13
2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	14
2.3 LIDERANÇA.....	15
2.4 TRABALHO EM EQUIPE	15
2.5 COMUNICAÇÃO	16
2.5.1 Barreiras à Comunicação	17
2.6 CLIMA ORGANIZACIONAL	18
2.7 MEDIDAS E INDICADORES DE CLIMA DE ACORDO COM LUZ (2003).....	19
2.8 MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE RIZATTI (1995)	20
2.9 PESQUISA DE CLIMA	22
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	23
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	23
3.2 DEFINIÇÕES DA ÁREA E POPULAÇÃO ALVO.....	24
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS	25
3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	25
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA	26
4.1 PRIMEIRO MOMENTO: IDENTIFICAÇÃO DOS PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS	26
4.2 SEGUNDO MOMENTO: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES SOBRE AS QUALIDADES DO CLIMA ORGANIZACIONAL	29
4.3 QUALIDADE DO CLIMA ORGANIZACIONAL	32
5 CONCLUSÃO E SUGESTÕES	38
6 REFERÊNCIAS	40
APÊNDICE	42

1 INTRODUÇÃO

Este estudo busca estudar a satisfação dos funcionários de uma coqueria no município de Siderópolis-SC. Sabe-se que funcionário satisfeito produz mais e melhor, tornando-se assim um ambiente mais agradável e produtivo.

A empresa em questão foi fundada no ano de 1991, mas começou a produzir coque tipo fundição e metalúrgico em março de 2003. O coque é um produto sólido, utilizado na transformação do ferro em aço. O processo de coqueificação consiste em aquecer o carvão através dos fornos, tornando-se um trabalho muito cansativo para os funcionários que trabalham nas bocas de fornos de alta caloria.

Diante desses dados, busca-se conhecer quais os fatores que contribuem para a satisfação dos funcionários em uma mineradora no setor de coqueria.

Para melhor entendimento, o trabalho está dividido em capítulos, cujo o primeiro refere-se a introdução, tema, problema, objetivo geral, objetivos específicos e justificativa; o segundo é apresentado a fundamentação teórica, onde foi desenvolvido estudos da problemática proposta. O terceiro capítulo aborda-se os procedimentos metodológicos para a realização da pesquisa e no quarto capítulo apresenta-se uma análise da pesquisa, bem como a conclusão e as propostas de melhoria para a empresa.

1.1 PROBLEMA

A satisfação e motivação para o trabalho deve ser uma preocupação constante das organizações, pois entende-se que o colaborador motivado e satisfeito irá produzir mais, já que estará mais comprometido com a empresa.

A empresa em questão trata-se de uma mineradora e irá ser estudado o setor de coqueria. Neste setor as pessoas estão trabalhando expostas ao tempo, além de fazer a retirada de coque dos fornos, trabalho este que exige muito da dedicação do funcionário.

Para isso, é necessário oferecer as melhores condições possíveis para que eles trabalhem, proporcionando um clima organizacional favorável ao desenvolvimento da empresa.

Diante disso, surge a seguinte questão - Qual é a percepção dos

funcionários diante dos fatores que influenciam na qualidade do clima organizacional em uma mineradora no setor de coqueria localizada no município de Siderópolis-SC?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a percepção dos funcionários sobre os fatores que influenciam na qualidade do clima organizacional em uma mineradora no setor de coqueria localizada no município de Siderópolis / SC.

1.2.2 Objetivo Específico

- a) Identificar os fatores que influenciam positiva e negativamente no ambiente de trabalho na percepção dos colaboradores;
- b) Verificar o nível de satisfação dos funcionários frente aos fatores identificadores;
- c) Propor sugestões a empresa, a partir dos resultados obtidos na pesquisa.

1.3 JUSTIFICATIVA

As pessoas passam grande parte do seu dia no trabalho, assim buscam estarem em um ambiente em que elas possam ser ouvidas, com suas opiniões. A qualidade no ambiente de trabalho envolve vários fatores que podem motivar ou desmotivar as pessoas, e é por meio de uma pesquisa de clima organizacional que será possível identificar como está o ambiente de trabalho.

Na empresa pesquisada há o setor pessoal que se limita a folha de pagamento e questões burocráticas, não se envolvendo com as ações de Recursos Humanos, onde essa busca as questões mais comportamentais.

Essa pesquisa será importante para a organização, pois a mesma está diretamente ligada a produção, e com grande necessidade de mão de obra qualificada, sendo que para a mão de obra ser desenvolvida de maneira satisfatória, a organização depende diretamente da satisfação de seus funcionários.

Este trabalho foi relevante, pois a empresa nunca aplicou uma pesquisa de clima no setor de produção, a fim de poder saber a opinião dos funcionários perante a empresa.

Será oportuno para a organização realizar esta pesquisa, pois desta forma estará obtendo as informações necessárias sobre a realidade da satisfação de seus funcionários.

Com isso também este trabalho foi viável, pois analisou o nível de satisfação dos funcionários desta indústria, pois ela tem interesse em conhecer os fatores que causam satisfação e (in) satisfação em seus funcionários,

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

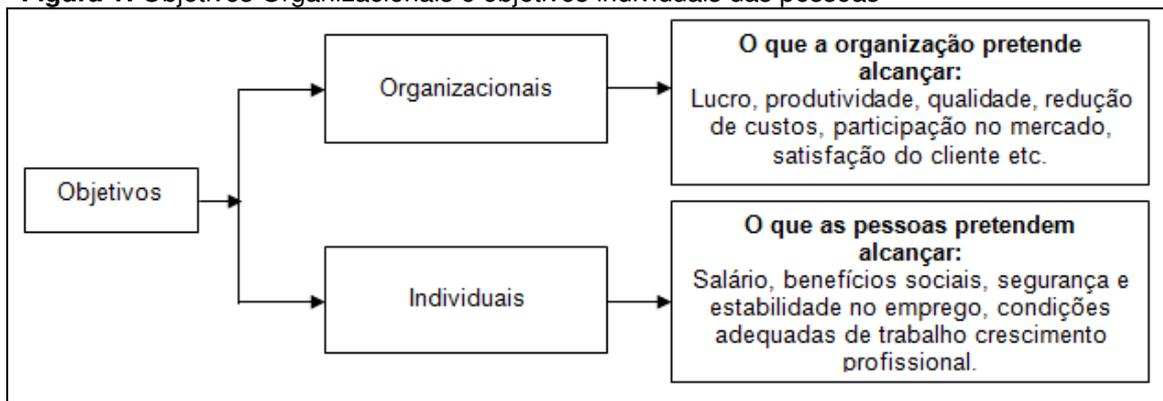
A fundamentação teórica tem por objetivo aprofundar o conteúdo bibliográfico acerca da temática da pesquisa.

2.1 AS PESSOAS E AS ORGANIZAÇÕES

Com o intuito de atingir os objetivos dentro das organizações, as pessoas formam um conjunto, pois se as pessoas se unirem para um melhor trabalho a organização cresce, conseqüentemente as pessoas podem alcançar um crescimento (CHIAVENATO, 2003).

Conforme Chiavenato (2003, p. 132), em uma empresa podem haver objetivos organizacionais e objetivos individuais, como mostra a figura a seguir:

Figura 1: Objetivos Organizacionais e objetivos individuais das pessoas



Fonte: Chiavenato (2003, p. 132)

Segundo Moller (1992, p. 05), “Ao invés de se concentrar apenas na qualidade do produto, a nova consciência de qualidade abrange também a qualidade dos esforços do indivíduo”, isso se deve ao fato de que as pessoas devem estar motivadas para produzirem fazendo o melhor de si, para então poder atingir a satisfação dos clientes (MOLLER, 1992).

Nem sempre a relação entre indivíduo e organização é satisfatória, os indivíduos buscam suas realizações e satisfações pessoais, salário, conforto, segurança no cargo. As organizações também buscam se satisfazer para suprir suas necessidades, sua lucratividade, capital, oportunidades. Um depende do outro para sua sobrevivência, pois os indivíduos trazem conhecimentos, mão-de-obra, e as organizações entram com os desafios e responsabilidades aos indivíduos (MOLLER, 1992).

Sendo assim, além do reconhecimento em seu cargo, as pessoas ainda buscam um salário, segurança e tantas outras coisas que a empresa possa oferecer para se beneficiar e beneficiar seus colaboradores (CHIAVENATO, 2003).

2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

Toda organização tem sua cultura, crenças e valores, formando seu conjunto de costumes (MARRAS, 2005). De acordo com Luz (2003), cada empresa tem sua cultura, e se tratarmos de indivíduos, cada um também terá sua própria cultura. Ela impacta no comportamento da empresa perante seus empregados, mostrando o cotidiano de cada organização e influenciado na tomada de decisão.

Pode-se observar que existem vários significados para cultura organizacional, porém todos têm o mesmo sentido. Segundo Wagner III e Hillenbeck (2003), a cultura demonstra o que as pessoas pensam sobre seu trabalho e sobre si mesmo dentro da organização. Já para Luz (2003, p. 16), “Cultura organizacional é o conjunto de crenças, valores, costumes, rituais, slogans, mitos, tabus, tradições, sentimentos e comportamentos compartilhados pelos membros de uma organização”.

Através dos conceitos, pode-se identificar a grande influência que a cultura tem dentro da organização com seus colaboradores. Para Wagner III e Hillenbeck (2003), a cultura organizacional apresenta oito elementos superficiais pelos quais, esses são um dos principais meios que as normas e valores culturais, são comunicados de uma pessoa para outra:

Quadro 1: Oito Elementos superficiais da cultura organizacional

1	Cerimônias	é considerado um evento especial, é celebrado os mitos, heróis e símbolos da empresa
2	Ritos	destina-se para comunicar idéias específicas, ou ainda a realização de determinados propósitos
3	Rituais	reforço de normas e valores
4	Histórias	relato dos eventos mais antigos, mostrando e transmitindo valores mais profundos
5	Mitos	história imaginária é uma maneira de explicação, esclarecimentos do que parecia ser confuso
6	Heróis	pessoas de sucesso, expondo os valores e culturas da organização
7	Símbolos	permite a troca de idéia e de mensagens de significado especial
8	Linguagem	conjunto de símbolo verbal reflete a cultura particular da organização

Fonte: Wagner III e Hillenbeck (2003)

Através dos elementos supracitados, observa-se uma série de significados, onde eles passam uma forma de comunicação entre os colaboradores. (WAGNER III E HILLENBECK, 2003).

2.3 LIDERANÇA

Atualmente as organizações buscam pessoas capazes de liderar as equipes com êxito. Segundo Robbins (2002, p. 304), “definimos liderança como a capacidade de influenciar um grupo em direção ao alcance de objetivos”. O autor afirma que é a liderança dentro da organização que direciona o trabalho em equipe. De acordo com Fiorelli (2004, p.200) “liderança é a capacidade que algumas pessoas possuem de conseguir que outras pessoas, de modo espontâneo, ultrapassem o estabelecido formalmente”.

Há várias teorias que explicam como ocorre o processo de liderança, segundo Robbins (2002), dentre elas pode-se destacar as que explicam o comportamento do líder, como destaca a Teoria dos Traços e a Teoria dos Estilos de liderança. Há também a Teoria Situacional de liderança, que tira o foco do estudo do comportamento do líder e passa a compreender a liderança como um fenômeno que envolve o líder, o liderado e a situação.

2.4 TRABALHO EM EQUIPE

Segundo Vergara (2003), trabalhar em equipe dentro das empresas é muito mais do que uma estratégia administrativa, é uma necessidade, pois trabalhando em equipe as pessoas produzem melhor e estabelecem um melhor relacionamento entre si e entre os setores, visto que há anos atrás cada área de trabalho era visto isoladamente.

Trabalhando em equipe a organização pode desenvolver algumas vantagens, tais como: a agilidade na realização do trabalho, e na comunicação interna, produção de idéias mais ricas, e bem elaboradas dando mais qualidade no seu trabalho. Percebe-se assim que segundo este autor, no trabalho em equipe as pessoas produzem juntas, expondo suas idéias, obtendo resultados mais significativos, compartilhando responsabilidades (VERGARA 2003).

Para Marras (2005), na realização do trabalho em equipe é preciso que os superiores coordenem e não controlem as equipes, pois assim terão trabalhos empreendedores.

De acordo com Robbins (2003), é importante destacar alguns itens, que são capazes de transformar indivíduos em membros de uma equipe:

- a) Seleção: os candidatos selecionados devem ter o direito de desempenhar seu papel na equipe. Levando em consideração, que algumas pessoas se relacionam facilmente, tornando o trabalho mais eficaz na equipe;
- b) Treinamento: o trabalho em equipe proporciona satisfação, assim os especialistas em treinamento exercitam essa função, para que os colaboradores desenvolvam com mais prazer as suas tarefas. As equipes precisam de mais tempo para tomar decisão do que os funcionários que trabalham sozinhos;
- c) Recompensas: As pessoas precisam ser recompensadas, com promoções, aumentos salariais e outras formas de recompensas. A ajuda e treinamentos de outros colegas devem ser compartilhadas, e a ajuda na solução de conflitos deve ser administrada.

Ainda assim, algumas empresas chamam um grupo de trabalhadores superficialmente ligados de equipe, mas na verdade produzem trabalho independente. (ROBBINS, 2003)

2.5 COMUNICAÇÃO

Comunicação pode ser definida, como o processo de passar informações de uma pessoa para outra. (CHIAVENATO, 1979). Para a compreensão da comunicação existem três conceitos básicos, onde se definem: dado, informação e comunicação. (CHIAVENATO, 2003)

Quadro 2: Conceitos Preliminares para compreensão da comunicação

Dado	É um registro a respeito de determinado evento ou ocorrência ou pessoa. Um banco de dados é um meio de acumular conjuntos de dados para serem posteriormente combinados e processados. Quando um conjunto de dados possui um significado (um conjunto de números ao formar uma data ou um conjunto de letras ao formar uma frase), temos uma informação.
Informação	É um conjunto de dados com determinado significado, ou seja, que reduz a incerteza a respeito de algo. O conceito de informação, tanto do ponto de vista popular, como do ponto de vista científico, envolve um processo de redução de incerteza.
Comunicação	Ocorre quando uma informação é transmitida a alguém, e é então compartilhada também por esse alguém. Para que haja comunicação, é necessário que o destinatário da informação receba-a e compreenda-a. A informação simplesmente transmitida – mas não recebida – não foi comunicada. Comunicar significa tornar comum a uma ou mais pessoas determinada informação.

Fonte: Chiavenato (2003, p. 109)

Para que haja comunicação, Chiavenato (2003), diz que é necessário pelo menos duas pessoas, a que envia e a que recebe as informações, só assim a comunicação pode ser estabelecida. A grande maioria das pessoas não sabe se comunicar. Embora a comunicação seja uma capacidade humana fundamental e dada como uma forma natural entre as pessoas (GIL, 2001).

De acordo com Chiavenato (2003), existe um composto dos cinco elementos que se define o processo de comunicação, como mostra o quadro a seguir:

Quadro 3: Elementos do processo de comunicação

Emissor ou Fonte	É a pessoa, coisa ou processo que emite a mensagem a alguém;
Transmissor ou Codificador	É o equipamento que liga a fonte ao canal, isto é, que codifica a mensagem emitida pela fonte para torna - lá adequada ao canal;
Canal	É a parte do sistema referente ao transporte de alguma forma de mensagem entre pontos fisicamente distantes;
Receptor ou Decodificador	É o equipamento situado entre o canal e o destino, isto é, que decodifica a mensagem para o destino;
Destino	É a pessoa coisa ou processo para o qual a mensagem é enviada.

Fonte: Chiavenato (2003, p. 109)

O processo de comunicação é como um sistema aberto, onde ocorre ruídos e alterações nas informações, onde as interferências causam alterações no funcionamento. (CHIAVENATO, 2003). Sendo assim, a comunicação é uma necessidade para o ser humano, pois ninguém vive sozinho.

2.5.1 Barreiras à Comunicação

No processo de comunicação existem barreiras que servem como obstáculos na comunicação entre pessoas, fazendo com que a mensagem inicial se torne diferente da mensagem final. (CHIAVENATO, 2003).

Quadro 4: Barreiras no processo de comunicação

Barreiras Humanas	Barreiras Físicas	Barreiras Semânticas
<ul style="list-style-type: none"> • Limitações pessoais • Hábitos de ouvir • Emoções • Preocupações • Sentimentos pessoais • Motivações 	<ul style="list-style-type: none"> • Espaço físico • Distância • Interferências físicas • Falhas mecânicas • Ruídos ambientais • Ocorrências locais 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretação de palavras • Translação de linguagem • Significado de sinais • Significado de símbolos • Decodificação de gestos • Sentido das lembranças

Fonte: Chiavenato (2003, p. 115)

Além das barreiras, existe ainda três males que afetam a comunicação.

Quadro 5: Males na comunicação

Omissão	Ocorre quando certos aspectos ou partes importantes na comunicação são omitidos ou cortados por alguma razão, seja pela fonte, seja pelo destinatário, fazendo com que a comunicação não seja completa ou com que seu significado perca alguma substância.
Distorção	Ocorre quando a mensagem sofre alteração, deturpação, modificação, afetando e modificando seu conteúdo e significado original.
Sobrecarga	Ocorre quando o volume ou quantidade de informação é muito grande e ultrapassa a capacidade pessoal do destinatário de processar as informações, perdendo grande parte delas ou distorcendo seu conteúdo. Muitas vezes, a sobrecarga produz um colapso que paralisa o sistema.

Fonte: Chiavenato (2003, p. 115)

Segundo Stoner e Freemam (1994), para superar as dificuldades na comunicação ocorre um processo onde se identifica as barreiras à comunicação e em seguida tomam-se atitudes para superar. A comunicação é muito eficiente na organização, mas ela tem que ser muito clara, e tentar evitar esses problemas de distorção que podem vir a acontecer.

Assim, pode-se dizer que a comunicação é considerada eficaz quando o emissor passa as informações certas e claras ao receptor, assim esse entendendo o significado na mensagem passada. (GIL, 2001)

2.6 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional influencia diretamente no comportamento da organização, pois ele mede a qualidade do ambiente em relação a satisfação ou (in)satisfação de seus funcionários (CHIAVENATO 2000).

De acordo com Silva (2001), o clima organizacional é a atmosfera psicológica, que resulta no comportamento, na forma de gestão, na política empresarial, refletindo no relacionamento interpessoal.

Descrever clima organizacional não é uma tarefa muito fácil. Segundo Luz (2003, p.32) “[...] embora o clima organizacional seja algo abstrato, ele se materializa, se tangibiliza nas organizações através de alguns indicadores que dão sinais sobre a sua qualidade”.

Silva (2001) descreve que é importante que a organização seja inodora, que seus colaboradores conheçam os objetivos e metas da organização. O clima organizacional reflete diretamente no comportamento organizacional. Embora nem todas as pessoas tenham a mesma opinião, o clima tenta mostrar a realidade do ambiente de trabalho (LUZ, 2003).

De acordo com Rego (2003) e Tamayo (1999) cada organização tem seu clima, sua cultura, seus costumes, suas crenças e seus valores, diferencia-se de organização para organização, se o clima é favorável as necessidades dos funcionários são supridas, indicando uma satisfação no trabalho.

2.7 MEDIDAS E INDICADORES DE CLIMA DE ACORDO COM LUZ (2003)

Os indicadores de clima organizacional mostram sinais de como a organização está em relação a satisfação de seus funcionários, podendo alertar se algo não está bem ou quando algo está muito bem (LUZ 2003).

No clima há elementos internos e externos, que podem diferir conforme a instituição. Nestes elementos refletem diretamente, por exemplo, comunicação, responsabilidade, objetivos e metas, liderança, motivação, reconhecimento, entre outros elementos da organização, conforme explica Luz (2003).

- a) *Turnover* – O *turnover* / rotatividade de pessoal, representa que algo está errado, se o índice estiver elevado, pode significar que as pessoas não têm comprometimento com a empresa, falta algo para satisfazê-lo;
- b) Absenteísmo – Alto número de faltas e atrasos, pode estar relacionado com o *turnover*;
- c) Pichações nos banheiros – Importante indicador do clima organizacional, as críticas e agressões direcionadas aos líderes e à organização mostram o estado de satisfação dos colaboradores;
- d) Programas de Sugestões – Mostram se os funcionários estão ou não comprometidos com a empresa;
- e) Avaliação de Desempenho – Buscar conhecer determinantes do seu estado de ânimo, da sua apatia em relação a empresa, e até mesmo de problemas pessoais que estejam afetando no desempenho. Portanto é muito importante que a organização, através de gestos, ouça os seus colaboradores;
- f) Greves – Pode revelar uma reação de descontentamento dos colaboradores com a empresa, além do descumprimento das obrigações legais por parte da organização.

- g) Conflitos Interpessoais Interdepartamentais – A intensidade dos conflitos interpessoais pode revelar o real clima da organização;
- h) Desperdícios de Material – Uma forma de o trabalhador reagir contra a organização é desperdiçar materiais, é uma forma prática que o colaborador tem de se rebelar contra as condições de trabalho;
- i) Queixas no Serviço Médico – Os consultórios médicos das organizações são como confessionários, é o local onde os colaboradores descarregam suas angústias sobre os mais diferentes tipos de reclamações.

Pode-se observar que as atitudes dos colaboradores são fatores essenciais, que influenciam de maneira direta no clima organizacional da empresa, e que há várias formas de se verificar o quanto estão satisfeitos com o trabalho. Há ainda uma ferramenta que pode ser utilizada para verificar o clima organizacional que é a Pesquisa de Clima (LUZ, 2003).

2.8 MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE RIZATTI (1995)

Em sua dissertação que tem como título “Análise dos fatores significativos do clima organizacional da Universidade Federal de Santa Catarina: Contribuição para implantação do programa de qualidade ”Rizatti, (1995), apresenta um modelo de clima organizacional que é dividido em categorias e subcategorias, como mostra o Quadro a seguir:

Quadro 6: Modelo de Clima Organizacional dividido em Categorias e Subcategorias

Categorias	Subcategorias
Imagem e avaliação	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfação dos funcionários; ✓ Valorização profissional dos empregados; ✓ Percepção dos objetivos organizacionais; ✓ Sentimento de identidade; ✓ Prestígio obtido perante a comunidade; ✓ Percepção figurativa da organização.
Desenvolvimento de Recursos Humanos, Benefícios e Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condições de progresso funcional; ✓ Justiça predominante; ✓ Comprometimento e interesse pelo trabalho; ✓ Reconhecimento proporcionado; ✓ Qualidade dos benefícios.
Organização e condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adequação da estrutura; ✓ Clareza organizacional; ✓ Justiça predominante; ✓ Utilização do tempo; ✓ Apoio logístico proporcionado; ✓ Comprometimento e interesse pelo trabalho.
Relacionamento interpessoal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideração humana; ✓ Cooperação existente; ✓ Relacionamento existente.
Sucessão Político-Administrativa e Comportamento das Chefias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideração humana; ✓ Ênfase na participação; ✓ Sucessão administrativa; ✓ Clareza percebida; ✓ Credibilidade; ✓ Delegação; ✓ Competência/qualidade.
Satisfação Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jornada de trabalho; ✓ Sentimento de identidade; ✓ Prestígio obtido; ✓ Reconhecimento proporcionado.

Fonte: RIZZATTI (1995) p. 51

Percebe-se assim que a imagem e avaliação caracteriza-se como a identidade, de como as pessoas vêem a organização. Desenvolvimento de recursos humanos, benefícios e incentivos, caracteriza-se como um conjunto de princípios das questões do ser humano, os benefícios como uma forma de salário indireto e incentivos que servem para estimular a vontade de poder ganhar mais dinheiro.

Na organização e condições de trabalho as pessoas buscam organização, ambiente físico estruturado, materiais necessários para realização do trabalho e condições de trabalho. Quanto ao relacionamento interpessoal, busca-se a integração entre as pessoas para poder realizar um trabalho em grupo organizado.

Em relação a sucessão político administrativa e comportamento das chefias, caracteriza-se pela maneira de designar os chefes e suas atitudes no desempenho da função .E em relação a última categoria que é a satisfação pessoal

está relacionado com o reconhecimento que a organização tem para com o seu funcionário.

2.9 PESQUISA DE CLIMA

De acordo com Silva (2001), o clima organizacional resulta no comportamento das pessoas, nas formas de gestão e na política da empresa, assim refletindo diretamente no relacionamento interpessoal. Para se fazer uma pesquisa de clima é necessário passar por onze etapas para a sua montagem e aplicação, como explica Luz (2003).

Quadro 7: Onze etapas para a montagem e aplicação do questionário

1º etapa	Obtenção da aprovação e do apoio da direção	Comprometimento e apoio da direção, compromisso com as mudanças;
2º etapa	Planejamento da pesquisa	Tomada de decisões, itens a serem pesquisados como: objetivo da pesquisa, público-alvo, conduzir a pesquisa, coletar os dados, abrangência, distribuição de funcionários;
3º etapa	Definição das variáveis	Salário, gestão, entre outras as que causam satisfação ou insatisfação;
4º etapa	Montagem e validação do instrumento de pesquisa	Construir e validar o instrumento da pesquisa;
5º etapa	Parametrização	Definir parâmetros;
6º etapa	Divulgação da pesquisa	Índice de adesão ou de resposta da pesquisa de clima;
7º etapa	Aplicação e coleta de dados	Definição se a pesquisa será aplicada pela empresa ou por uma empresa de consultoria;
8º etapa	Tabulação da pesquisa	Cálculo do percentual de satisfação/insatisfação
9º etapa	Emissão de relatório	Apresentação do resultado de cada variável pesquisada;
10º etapa	Divulgação dos resultados da pesquisa	Murais, e-mail, jornal interno, intranet, etc
11º etapa	Definição de planos de ação	Identificar oportunidades de melhoria e condições de trabalho

Fonte: Luz (2003)

É importante então, que antes da tabulação dos dados, a direção defina limites nos resultados, pois podem ser classificados como críticos, e esses então merecem atenção especial. Percebe-se assim, que se a pesquisa de clima for bem planejada e aplicada, obterá resultados importantes para a empresa, destacando os pontos críticos e que precisam de uma intervenção, assim como conhecer os fatores causadores de motivação para que o ambiente de trabalho seja mais agradável e produtivo nas organizações. (LUZ, 2003)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo será apresentada a metodologia aplicada no trabalho. O mesmo está estruturado em seções: delineamento da pesquisa, definições da área e população, plano de coleta de dados e plano de análise dos dados.

Para realizar a pesquisa usa-se o método de pesquisa, a fim de poder ampliar o conhecimento do assunto abordado. A metodologia de pesquisa tem por finalidade mostrar a melhor maneira para desenvolver a pesquisa alcançando os objetivos esperado.

Segundo Cervo e Bervian:

Em seu sentido mais geral, o método é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado desejado. Nas ciências, entende-se por método o conjunto de processos empregados na investigação e na demonstração da verdade. (2002, p. 23)

Sendo assim, a metodologia além de facilitar na coleta e análise dos dados, ela mostra o caminho mais estruturado para atingir os objetivos.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Pesquisa é entender os problemas naturais, econômicos, políticos e sociais e ainda ela auxilia no conhecimento. E de acordo com Andrade (1995, p. 95), “pesquisa é o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos.”

A pesquisa tem duas finalidades, a primeira reúne as razões da motivação, que busca alcançar o saber para adquirir conhecimentos, e a segunda reúne as razões de ordem prática, visando solução de problemas. (ANDRADE, 1995)

Para a realização deste estudo foi utilizado a pesquisa bibliográfica, o que possibilitou um melhor entendimento da fundamentação teórica.

De acordo com Gil:

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase

todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográfica. (1996, p. 48)

Na pesquisa bibliográfica, são utilizados livros e artigos já publicados, que tem por finalidade coletar as informações para um melhor entendimento referente às áreas que foram pesquisadas dentro da organização.

Para um melhor entendimento sobre o assunto foi usada a pesquisa de campo na qual os dados foram levantados no ambiente de trabalho, onde a pesquisa foi aplicada, sendo assim, pode-se ter um melhor entendimento do problema encontrado dentro da empresa.

De acordo com Andrade (1995, p. 117), “a pesquisa de campo utiliza técnicas específicas, que têm o objetivo de recolher e registrar, de maneira ordenada, os dados sobre o assunto em estudo”.

Sendo assim a pesquisa de campo é uma maneira de registrar os dados com a observação direta com a aplicação do questionário. (ANDRADE, 1995). Para a realização deste estudo foi usado a pesquisa descritiva, pois essa analisa os dados sem manipular. (CERVO E BERVIAN, 2002). De acordo com Gil (2002, p. 42), “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.” De acordo com o mesmo autor a pesquisa descritiva não só identifica as variáveis, mas também busca determinar a natureza das relações variáveis.

3.2 DEFINIÇÕES DA ÁREA E POPULAÇÃO ALVO

Este estudo foi realizado em uma mineradora no setor de coqueria localizada no município de siderópolis/SC.

A coqueria teve suas atividades iniciadas no ano de 2003, e ele é utilizado na transformação do ferro em aço. A pesquisa foi realizada com os 22 funcionários que trabalham na coqueria sendo eles, engenheiro químico, operador de máquinas, analista de laboratório, motorista, encarregado, forneiro entre outros.

De acordo com Gil (1991), população significa todos os elementos, ou seja, toda a população que é pesquisada. Este estudo foi realizado com todos os funcionários do setor de coqueria 22 funcionários, e todos responderam os

questionários, sendo que a mesma foi dividida em dois momentos. No primeiro momento foi identificado os pontos positivos e negativos, já no segundo momento, foi obtido a visão dos colaboradores em relação ao clima organizacional.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados pelo engenheiro químico, responsável pelo setor. O primeiro questionário, que foi identificado os pontos positivos e negativos, foi aplicado no período de 05 a 20 de dezembro de 2011. O segundo questionário, foi objetivo criado a partir das respostas do primeiro questionário e foi aplicado no período de 01 a 25 de fevereiro de 2012.

3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

Neste estudo foi usada a abordagem quantitativa e qualitativa, onde foram abordados vários assuntos, entre eles, as pessoas e as organizações, cultura organizacional, clima organizacional, medidas e indicadores de clima organizacional, modelo de clima organizacional, pesquisa de clima. Objetivando conhecer o clima organizacional da empresa.

Para Ramos e Busnello (2003, p. 25) “pesquisa quantitativa é tudo que pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificar e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas”.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Este estudo tem como objetivo avaliar a qualidade do clima organizacional no setor de coqueria em uma mineradora localizada no Município de Siderópolis/SC.

A pesquisa foi dividida em dois momentos, onde no primeiro momento foi aplicado um questionário para saber os fatores positivos e negativos que influenciam no clima organizacional da empresa em estudo. Após a aplicação e identificação dos dados, facilitou o conhecimento dos pontos positivos e negativos para poder aplicar o segundo questionário, que foi o segundo momento da pesquisa.

- a) Primeiro momento: identificação dos pontos positivos e negativos;
- b) Segundo momento: visão dos colaboradores em relação ao clima organizacional.

4.1 Primeiro momento: Identificação dos pontos positivos e negativos

O primeiro momento da pesquisa que consistiu na coleta de dados do questionário dos pontos positivos e negativos ocorreu entre os dias 02 de dezembro de 2011 a 20 de dezembro de 2011. Nessa etapa foi aplicado 21 questionários que corresponde ao número total de funcionários do setor, sendo que foram devolvidos somente 14, os que não entregaram foram aqueles que no primeiro momento foram resistentes, pelo fato de a empresa nunca ter aplicado uma pesquisa de clima neste setor. Já no segundo momento da pesquisa todos responderam o questionário.

O Quadro a seguir apresenta os pontos positivos e negativos, dos dados coletados no primeiro momento da pesquisa.

Quadro 9: Categorias de Rizzatti (1995) *versus* fatores que influenciam positivamente (+) e negativamente (-) no clima organizacional na visão dos colaboradores da Coqueria.

Categorias	Fatores	Freq.
Imagem e avaliação	(+)acesso	1
	(+)ambiente bem organizado	7
	(+)plantio de vegetação	2
	(+)conscientização de todos no processo do meio ambiente	1
	(-)poeira	10
	(-)calor	11
	(-)pouca valorização da empresa em relação ao funcionário	1
Desenvolvimento de recursos humanos, benefícios e incentivos	(+)treinamentos	3
	(+)almoço	4
	(+)auxílio médico	6
	(+)lanche para hora extra	1
	(-)ruim trabalhar sem receber hora extra	1
	(-)refeitório ruim	2
	(-)os prêmios deveriam ser para todos e não apenas para alguns	1
Organização e condições de trabalho	(+)segurança	3
	(+)responsabilidade	4
	(+)boa empresa	1
	(+)força de vontade	1
	(-)injustiças	1
	(-)desatenção	1
	(-)equipamentos mal arrumados	7
	(-)poucos banheiros e sujos	7
	(-)trabalho de campo	2
	(-)carrinho muito pesado que abastece os fornos	1
	(-)falta de caminhão	1
	(-)limpeza e higiene no local de trabalho	1
Relacionamento Interpessoal	(+)bons colegas	5
	(+)integração da equipe de trabalho	2
	(-)inveja	4
	(-)desunião	1
	(-)muita fofoca no ambiente de trabalho	1
	(-)falsidade entre os colegas	1
Sucessão político-administrativa e comprometimento das chefias	(+)salário em dia	11
	(+)salário compatível com a função	3
	(+)encarregado bem humorado com os colegas de trabalho	4
	(+)comunicação	1
	(-)implicância dos encarregados	3
	(-)falta de diálogo com o funcionário	1
	(-)falta de relacionamento entre empregado e empregador	1
Satisfação Pessoal	(+)respeito com os funcionários	2
	(+)horário de trabalho bom	1
	(-)falta de incentivos para que o mesmo faça seu trabalho com amor	1
	(-)pessoas que não assumem seus erros	1

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Percebe-se que na categoria imagem e avaliação o fator poeira e calor, foram os mais citados, conseqüentemente os fatores que hoje mais incomodam para

os funcionários na empresa. Além do que na categoria organização e condições de trabalho, os funcionários citaram como um fator que também incomoda muito os equipamentos mal arrumados e que há poucos banheiros e os que estão disponíveis não tem a higiene necessária. Já na categoria sucessão político administrativa e comportamento das chefias foi citado como um ponto positivo os salários que são pagos em dia.

4.2 Segundo momento: Percepção dos colaboradores sobre as qualidades do Clima Organizacional

Neste segundo momento será apresentado os dados socioeconômicos da pesquisa aplicada, em seguida o nível de satisfação dos colaboradores sobre a qualidade do clima organizacional da coqueria.

a) Dados socioeconômicos

Nas tabelas a seguir será tratado dos dados socioeconômicos dos funcionários do setor de coqueria. Com essas informações busca-se entender os atributos pesquisados, cargo, como você se imagina daqui dois anos, estado civil, quantidade de filhos, se tem filhos, idade, grau de escolaridade e renda. Na Tabela 1 é apresentado cargo que ocupa *versus* como você se imagina daqui dois anos.

Tabela 1: Cargo que ocupa versus como você se imagina daqui dois anos

Cargo que ocupa na instituição		Como você se imagina daqui a 2 anos			Total
		Trabalhando na empresa, no mesmo cargo.	Trabalhando na empresa, num cargo melhor.	Trabalhando em outra empresa, num cargo melhor.	
Engenheiro Químico	Freq.	1	0	0	1
	%	100,0%	0%	0%	100,0%
Operador de Máquinas	Freq.	0	3	0	3
	%	0%	100,0%	0%	100,0%
Analista de Laboratório	Freq.	2	0	0	2
	%	100,0%	0%	0%	100,0%
Motorista	Freq.	2	0	1	3
	%	66,7%	0%	33,3%	100,0%
Encarregado	Freq.	1	0	0	1
	%	100,0%	0%	0%	100,0%
Forneiro	Freq.	4	6	0	10
	%	40,0%	60,0%	0%	100,0%
Outros	Freq.	1	0	0	1
	%	100,0%	0%	0%	100,0%
Total	Freq.	11	9	1	21

% **52,4%** **42,9%** **4,8%** **100,0%**

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Percebe-se na Tabela 1, que o maior número de funcionários são forneiros e que dos 10 funcionários 6 tem o objetivo de ocuparem um cargo melhor na empresa, porém do total, todos pretendem trabalhar na mesma empresa e no mesmo cargo.

Na Tabela 2 é apresentado estado civil *versus* quantidade de filhos.

Tabela 2: Estado civil versus quantidade de filhos

		Você tem filhos?			
		Sim	Não	Total	
Estado Civil	Solteiro	Freq.	1	6	7
		%	14.3%	85.7%	100.0%
	Casado	Freq.	9	3	12
		%	75.0%	25.0%	100.0%
	Outros	Freq.	2	0	2
		%	100.0%	.0%	100.0%
Total		Freq.	12	9	21
		%	57.1%	42.9%	100.0%

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Com base nas informações da Tabela 2, percebe-se que 75% dos funcionários são casados e a maioria (57,1%) tem filhos.

Na Tabela 3 é apresentado se os colaboradores têm filhos *versus* quantidade de filhos.

Tabela 3: Você tem filhos versus quantidade de filhos

		Quantos Filhos					
		0	1	2	3	Total	
Você tem filhos?	Sim	Freq.	0	7	3	2	12
		%	0%	58.3%	25.0%	16.7%	100.0%
	Não	Freq.	9	0	0	0	9
		%	100.0%	0%	.0%	0%	100.0%
Total		Freq.	9	7	3	2	21
		%	42.9%	33.3%	14.3%	9.5%	100.0%

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Com base na Tabela 3, que é apresentado você tem filhos *versus* quantidade de filhos percebe-se que 42,9% dos funcionários não tem filhos, e 33,3% tem apenas 1 filho.

Na Tabela 4 é apresentado idade *versus* estado civil.

Tabela 4: Idade versus Estado civil

		Estado Civil				
		Solteiro	Casado	Outros	Total	
Idade	De 18 a 25 anos	Freq.	0	1	0	1
		%	0%	100.0%	.0%	100.0%
	De 26 a 35 anos	Freq.	6	6	1	13
		%	46.2%	46.2%	7.7%	100.0%
	De 36 a 45 anos	Freq.	1	3	1	5
		%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
	Mais de 46 anos	Freq.	0	2	0	2
		%	.0%	100.0%	.0%	100.0%
Total		Freq.	7	12	2	21
		%	33.3%	57.1%	9.5%	100.0%

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Percebe-se que a faixa etária dos funcionários é de 26 a 35 anos, e que o estado civil predominante foi casado.

Na Tabela 5 é apresentado cargo que ocupa *versus* grau de escolaridade.

Tabela 5: Cargo que ocupa versus Grau de Escolaridade

		Grau de escolaridade					
			Ensino Básico	Ensino Fundamental	Ensino Médio	Pós Graduação (Latu Sensu)	Total
Cargo que ocupa na instituição	Engenheiro Químico	Freq.	0	0	0	1	1
		%	0%	0%	0%	100.0%	100.0%
	Operador de Máquinas	Freq.	2	1	0	0	3
		%	66.7%	33.3%	0%	0%	100.0%
	Analista de Laboratório	Freq.	0	0	2	0	2
		%	0%	0%	100.0%	0%	100.0%
	Motorista	Freq.	1	2	0	0	3
		%	33.3%	66.7%	0%	0%	100.0%
	Encarregado	Freq.	0	0	1	0	1
		%	0%	0%	100.0%	0%	100.0%
	Forneiro	Freq.	2	6	2	0	10
		%	20.0%	60.0%	20.0%	0%	100.0%
	Outros	Freq.	0	0	1	0	1
		%	0%	0%	100.0%	0%	100.0%
Total		Freq.	5	9	6	1	21
		%	23.8%	42.9%	28.6%	4.8%	100.0%

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Com base nas informações da Tabela 5, percebe-se que a escolaridade predominante é ensino fundamental, isso se deve ao fato de ser um serviço braçal e não ser exigido escolaridade na contratação.

Na Tabela 6, é apresentado cargo que ocupa *versus* renda.

Tabela 6: Cargo que ocupa *versus* Renda

Cargo que ocupa na instituição			Qual a sua renda?			Total
			R\$ 1.001,00 a R\$ 1.545,00	R\$ 1.546,00 a R\$ 2.000,00	Acima de R\$ 3.001,00	
Engenheiro	Freq.	0	0	1	1	
	%	0%	0%	100.0%	100.0%	
Químico	Freq.	0	3	0	3	
	%	0%	100.0%	0%	100.0%	
Operador de Máquinas	Freq.	0	2	0	2	
	%	0%	100.0%	.0%	100.0%	
Analista de Laboratório	Freq.	3	0	0	3	
	%	100.0%	0%	0%	100.0%	
Motorista	Freq.	0	1	0	1	
	%	0%	100.0%	0%	100.0%	
Encarregado	Freq.	10	0	0	10	
	%	100.0%	0%	0%	100.0%	
Forneiro	Freq.	1	0	0	1	
	%	100.0%	0%	0%	100.0%	
Outros	Freq.	14	6	1	21	
	%	66.7%	28.6%	4.8%	100.0%	
Total	Freq.	14	6	1	21	
	%	66.7%	28.6%	4.8%	100.0%	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Percebe-se que a renda predominante na pesquisa foi a dos forneiros entre R\$ 1.001,00 e R\$ 1.545,00, isso se deve ao fato que há mais pessoas trabalhando neste cargo.

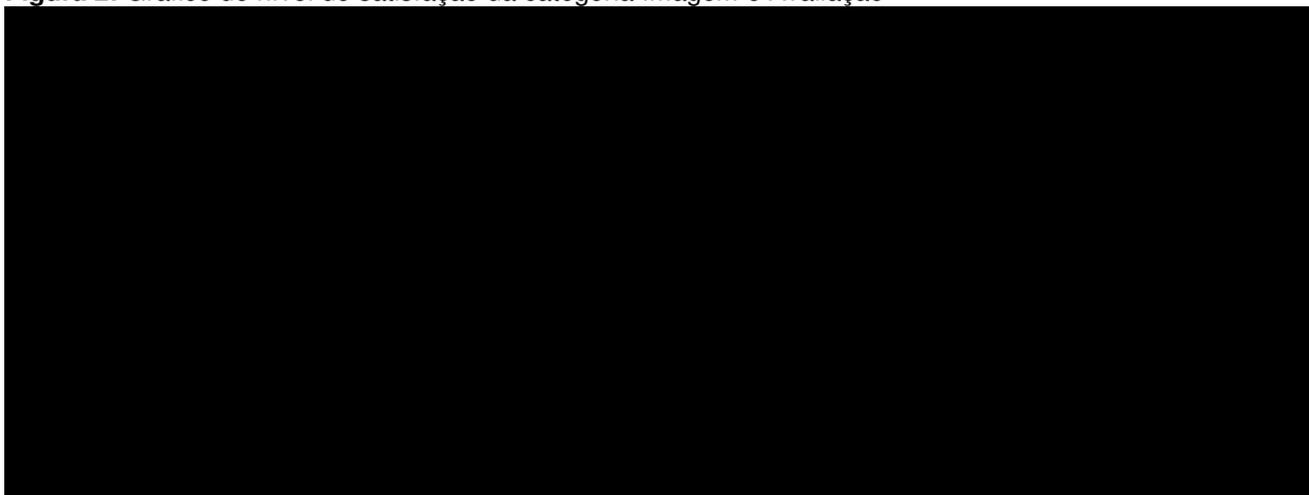
4.3 Qualidade do Clima Organizacional

Nas figuras a seguir será apresentado o resultado da avaliação do clima organizacional na visão dos funcionários. A análise dos dados foi com base no modelo de Rizzatti. (1995).

a) Imagem e Avaliação

A Figura 2 apresenta o nível de satisfação em relação a imagem e avaliação que a organização tem perante as pessoas (RIZZATTI, 1995).

Figura 2: Gráfico do nível de satisfação da categoria Imagem e Avaliação



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

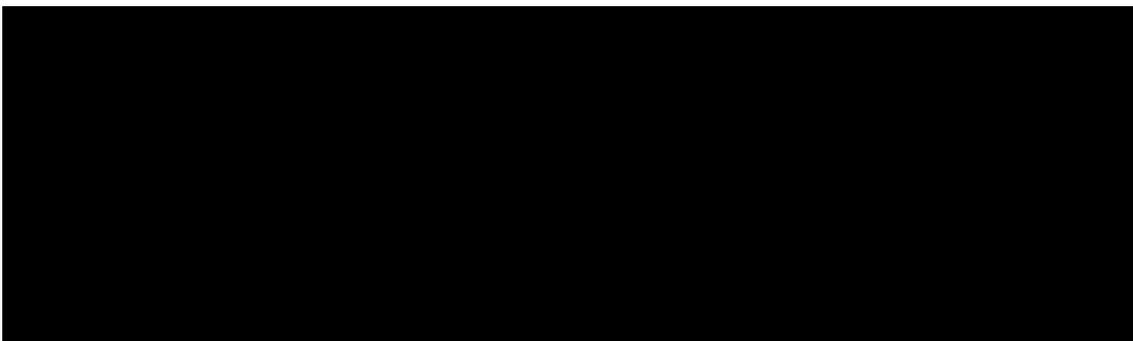
Na subcategoria satisfação dos funcionários foi apresentado uma leve satisfação, que está relacionado se os colaboradores consideram acessível o trajeto da sua casa até a empresa. Na subcategoria percepção dos objetivos organizacionais todos apresentaram leve satisfação. Nesta categoria os colaboradores possuem uma leve satisfação a respeito dos seguintes itens: os colaboradores são conscientes no processo de recuperação do meio ambiente e a normalidade quanto a existência de poeira e calor no ambiente de trabalho. Já na percepção figurativa da organização a questão de organização no ambiente de trabalho foi apresentado uma leve insatisfação, isto é, os colaboradores estão levemente satisfeitos com a organização do ambiente de trabalho.

A média geral da categoria **imagem e avaliação** foi 4,98, isto é, a menor média de todas as categorias apresentadas.

b) Desenvolvimento de Recursos Humanos, benefícios e incentivos

A Figura 3 apresenta o nível de satisfação em relação ao desenvolvimento de recursos humanos, benefícios e incentivos.

Figura 3: Gráfico do nível de satisfação da categoria Desenvolvimento de Recursos Humanos, Benefícios e Incentivos



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

A subcategoria qualidade dos benefícios apresenta uma média geral de 5,91 e gera uma leve satisfação. Esta leve satisfação está relacionada aos benefícios oferecidos pela empresa, a remuneração a horas extras e o controle do excesso de horas. Isso significa que nem todos os colaboradores estão totalmente satisfeitos com o critério remuneração e benefícios.

c) Organização e Condições de trabalho

A Figura 4 apresenta o nível de satisfação em relação a organização e condições de trabalho.

Figura 4: Gráfico do nível de satisfação da categoria Organização e Condições de Trabalho



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Na subcategoria adequação da estrutura a questão sobre a limpeza dos banheiros apresenta baixo nível de satisfação. Ademais, a limpeza do refeitório, a limpeza e segurança do ambiente de trabalho, e a exposição das intempéries

climáticas deixam os colaboradores levemente satisfeitos. Na subcategoria apoio logístico proporcionado, todos ficaram levemente satisfeitos. Isto significa que a manutenção dos equipamentos e o uso constante dos equipamentos de proteção individual (EPIs) os colaboradores estão levemente satisfeitos. Já na subcategoria comprometimento e interesse pelo trabalho, os funcionários estão satisfeitos com uma média de 6,17, isso significa que os colaboradores consideram seus colegas responsáveis no exercício de suas atividades.

Portanto, a média geral da categoria Organização e Condições de trabalho, foi de 5,74 (levemente satisfeitos).

d) Relacionamento Interpessoal

A Figura 5 apresenta o nível de satisfação em relação ao Relacionamento Interpessoal.

Figura 5: Gráfico do nível de satisfação da categoria Relacionamento Interpessoal



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Na subcategoria cooperação existente percebe-se que há uma leve satisfação em relação a avaliação dos colegas de trabalho a respeito do companheirismo e parceria nas realização das rotinas diárias e da união entre os mesmos. Porém, já satisfação quando o colaborador se auto-avalia, dizendo que se considera uma pessoa companheira.

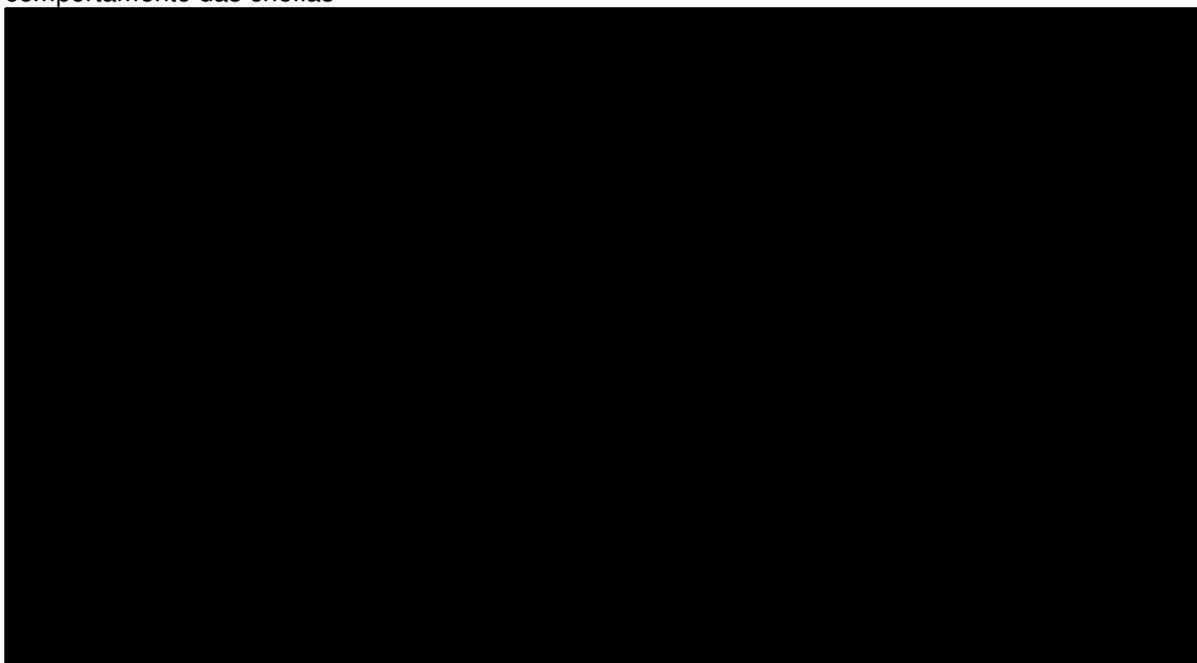
Já na subcategoria relacionamento existente, pode-se perceber que novamente quando o colaborador faz uma auto-avaliação sobre si, no que se refere, em conseguir se relacionar bem com os seus colegas de trabalho, este se manifesta satisfeito. Já quando avalia os colegas de trabalho, quanto a organização e relacionamento interpessoal na empresa, os respondentes se apresentaram levemente satisfeito.

A média geral da categoria relacionamento interpessoal foi 5,50 (levemente satisfeito).

e) Sucessão Político-Administrativa e Comportamento das Chefias

A Figura 6 apresenta o nível de satisfação em relação a sucessão político-administrativa e comportamento das chefias.

Figura 6: Gráfico do nível de satisfação da categoria Sucessão político-administrativa e comportamento das chefias



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

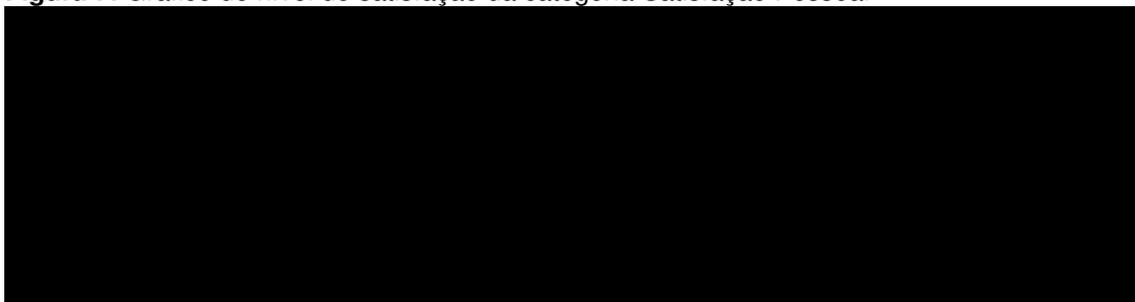
Na subcategoria consideração humana os funcionários demonstraram maior nível de satisfação na questão dos salários, pois a empresa paga o salário de seus colaboradores em dia, e levemente satisfeitos nas questões de que a remuneração é justa em relação a função que exerce, em relação ao salário, poder contar com o encarregado quando precisa, além de ele ouvir e entender as necessidades do funcionários, e em relação a análise da liderança. Na subcategoria ênfase na participação demonstraram mais ou menos satisfeitos em relação ao método de participação nos lucros e resultados oferecidos pela empresa. Na categoria clareza percebida mostraram níveis de levemente satisfeitos, nas questões do dialogo do chefe com os funcionários, o encarregado é bem humorado, a avaliação do relacionamento do empregado e o empregador e comunicação satisfatória entre o encarregado e o funcionários assim também na subcategoria

credibilidade, todos mostraram-se levemente satisfeitos na questão reconhecimento do encarregado quando a função que exerce. A média geral dessa subcategoria foi de 5.46.

f) Satisfação Pessoal

A Figura 7 apresenta o nível de satisfação em relação a satisfação pessoal.

Figura 7: Gráfico do nível de satisfação da categoria Satisfação Pessoal



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Na subcategoria jornada de trabalho os funcionários demonstraram satisfeitos, na questão de que conseguem equilibrar a vida profissional com a vida pessoal e na subcategoria reconhecimento proporcionado os funcionários ficaram levemente satisfeitos, nas questões do grau de respeito que a empresa tem com seus funcionários e a análise geral de motivação, reconhecimento e valorização de seus colaboradores. A média geral dessa subcategoria foi de 5,83.

5 CONCLUSÃO E SUGESTÕES

Após as análises realizadas neste estudo, percebe-se que fazer um estudo de clima é muito importante dentro de uma organização. Este estudo trouxe conhecimentos para a pesquisadora e também para a empresa que pôde constatar na análise da pesquisa os pontos positivos e negativos que existem no setor.

O principal objetivo da pesquisa foi estudar os fatores que influenciam no clima organizacional, com o intuito de identificar se os colaboradores estão satisfeitos ou não com a organização. Desta forma pode-se dizer, de um modo geral, que a empresa apresenta um grau de satisfação predominante referente aos questionamentos, sendo assim, a empresa apresenta uma imagem positiva perante os colaboradores. Em relação aos objetivos específicos, foi identificado os fatores que influenciam positivamente e negativamente, o nível de satisfação e sugestões que serão expostas a seguir.

Pode-se concluir que na categoria imagem e avaliação há uma leve insatisfação na organização do ambiente de trabalho, onde a empresa deve melhor organizar o ambiente de trabalho, até mesmo com sugestões dos funcionários para que os mesmos possam se sentir mais valorizados. Quanto as outras subcategorias satisfação dos funcionários e percepção dos objetivos organizacionais a empresa apresenta leve satisfação.

Na categoria de desenvolvimento de Recursos Humanos, benefícios e incentivos, percebe-se que há leve satisfação nesta subcategoria, porém na questão das horas extras remuneradas a empresa apresenta satisfação, mostrando que a empresa cumpre muito bem suas obrigações financeiras perante os funcionários.

A categoria Organização e condições de trabalho, na subcategoria adequação da estrutura está precisando melhorar a estrutura e a limpeza dos banheiros e ambiente de trabalho. Seria interessante que a empresa contratasse mais funcionários na limpeza ou até mesmo dois turnos. Já na subcategoria apoio logístico mostrou leve satisfação, porém, quanto aos equipamentos de segurança cedidos pela empresa gera satisfação dos funcionários, e na subcategoria comprometimento e interesse pelo trabalho de uma forma geral gera satisfação.

Já na categoria relacionamento interpessoal no geral há satisfação, mas percebe-se que a empresa sempre está com índices mais insatisfeitos em relação a organização.

Em relação a categoria sucessão político administrativa e comportamento das chefias, os funcionários estão satisfeitos com os salários que são pagos em dia. Vale ressaltar que é um ponto muito importante e os funcionários prezam muito pelo salário em dia, já que a maioria tem família e filhos. Na subcategoria ênfase na participação, os funcionários mostraram-se mais ou menos satisfeitos, e na subcategoria clareza percebida e credibilidade foi apresentado leve satisfação.

Na categoria satisfação pessoal, a subcategoria jornada de trabalho gerou satisfação, porém a subcategoria reconhecimento proporcionado gerou leve satisfação.

Quanto a sugestões para futuros trabalhos, a empresa pode melhor investir na organização do ambiente de trabalho bem como na limpeza. Realizar festas comemorativas como: dia do trabalho e festas de final de ano, seria interessante elaborar a descrição de cargos e salários e estabelecer plano de carreira, pois assim eles irão trabalhar com mais responsabilidade, já que irão ser avaliados e faltar pouco.

6 REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo. Atlas. 1995

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica**. 5ª ed. São Paulo. Editora Pearson Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos**. Volume I. Sao Paulo. Atlas, 1979.

_____, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6ª ed. Rio de Janeiro. Campus, 2000.

_____, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: Fundamentos Básicos**. 5ª ed. Sao Paulo. Atlas, 2003.

FIGLIOLINI, José Osmeir. **Psicologia para Administradores**. 4º ed. São Paulo. Atlas, 2004.

GIL, Antonio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 3ª ed. São Paulo. Editora Atlas, 1991.

_____, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo. Atlas, 1996.

_____, **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo. Atlas. 2001.

_____, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo. Atlas, 2002.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro. Qualitymark. 2003.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico**. 1º ed. São Paulo. Futura. 2005.

MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade: Maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas**. São Paulo. Pioneira. 1992

RAMOS, Paulo; RAMOS, Magda Maria; BUSNELLO, Saul José. **Manual prático de metodologia da pesquisa**. Blumenau: Acadêmica, 2003.

REGO, A. Climas de justiça e comprometimento organizacional. *Psicologia Organização e Trabalho*, 3 (1), 27-60. 2003.

RIZZATTI, Gerson. *Análise de fatores significativos do clima organizacional da UFSC: contribuição para implantação do programa de qualidade*. Florianópolis,

1995. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Federal de Santa Catarina.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento Organizacional**. 9ª ed. Sao Paulo. Prentice Hall, 2002.

_____, Stephen Paul. **Administração**: Mudanças e perspectivas. Sao Paulo. Saraiva, 2003.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teoria da Administração**. São Paulo. Pioneira Thomson Learning. 2001.

STONER, Jones A. F. FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5º ed . Rio de Janeiro. LCT. 1994.

TAMAYO, A. Valores e clima organizacional. In: M. G. T. Paz, & A. Tamayo (orgs). *Escola, saúde mental e trabalho*. Brasília: Unb. 1999.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 3ª ed. São Paulo. Atlas 2003.

WAGNER III, John A. . HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo. Saraiva. 2003.

APÊNDICE

APÊNDICE A- Questionário aplicado aos colaboradores de uma coqueria, localizada no município de Siderópolis SC.

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
QUESTIONÁRIO REFERENTE AO PROJETO DE MONOGRAFIA DO MBA
GESTÃO DO DESENVOLVIMENTO HUMANO E ORGANIZACIONAL
GISELE FERREIRA RONCHI

Este questionário trata-se de uma pesquisa para buscar respostas sobre o “Estudo do clima Organizacional em uma mineradora no setor de coqueria localizada no município de Siderópolis/SC”.

Prezado colaborador (a), este questionário tem a finalidade de valorizar o ANONIMATO (o seu nome, não será identificado) na pesquisa. Sendo assim, pedimos que você seja sincero em suas colocações, já que sua colaboração será muito importante para os resultados desta pesquisa.

a) Cite cinco fatores que influenciam **positivamente** na sua satisfação no seu ambiente de trabalho:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

b) Cite cinco fatores que influenciam **negativamente** na sua satisfação no seu ambiente de trabalho:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Obrigada pela colaboração.

Atenciosamente

Gisele Ferreira Ronchi

Criciúma, 05 de dezembro de 2011.

APÊNDICE B- Questionário aplicado aos colaboradores de uma coqueria, localizada no município de Siderópolis SC.

**QUESTIONARIO REFERENTE AO PROJETO DE MONOGRAFIA
GISELE FERREIRA RONCHI**

Este questionário trata-se de uma pesquisa para buscar respostas sobre “**Estudo do clima organizacional em uma mineradora no setor de coqueria localizada no município de Siderópolis/SC**”.

Prezado colaborador, este questionário tem a finalidade de valorizar o ANONIMATO (o seu nome, não será identificado) na pesquisa. Sendo assim, pedimos que você seja sincero em suas colocações, já que sua colaboração será fundamental para os resultados desta pesquisa.

1) Assinale apenas com um "X" o campo que melhor corresponde a sua avaliação sobre os atributos abaixo:		Nível de Satisfação						
		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Neutro (tanto faz)	Levemente Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	Nesta organização o ambiente de trabalho é organizado.	1	2	3	4	5	6	7
2	Os colaboradores desta empresa são conscientes no processo de recuperação do meio ambiente.	1	2	3	4	5	6	7
3	Considero o acessível o trajeto da minha casa até a empresa.	1	2	3	4	5	6	7
4	Os benefícios oferecidos pela empresa correspondem a minha necessidade (vale refeição, treinamento, auxílio medico).	1	2	3	4	5	6	7
5	O refeitório é adequado e limpo para atender todos os funcionários.	1	2	3	4	5	6	7
6	Considero adequado o método de participação de lucros oferecidos pela empresa.	1	2	3	4	5	6	7
7	Considero o meu ambiente de trabalho seguro.	1	2	3	4	5	6	7
8	Considero que os colaboradores desta empresa são responsáveis no exercício de suas tarefas.	1	2	3	4	5	6	7
9	Considero-me uma pessoa organizada.	1	2	3	4	5	6	7
10	Os equipamentos de trabalho nesta empresa passam por manutenções continuamente.	1	2	3	4	5	6	7
11	Você se sente satisfeito com o trabalho de campo? (trabalhar na rua, sol e chuva na retirada dos fornos)	1	2	3	4	5	6	7
12	Consigo me relacionar muito bem com os meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
13	Meus colegas de trabalho são companheiros e parceiros na realização das tarefas diárias na empresa.	1	2	3	4	5	6	7
14	Os colaboradores desta empresa são muito unidos.	1	2	3	4	5	6	7
15	Esta empresa paga os salários dos colaboradores em dia.	1	2	3	4	5	6	7
16	É justa a minha remuneração em relação a função que exerço.	1	2	3	4	5	6	7
17	Meu encarregado exerce um bom nível de diálogo no exercício de suas funções.	1	2	3	4	5	6	7
18	De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação em relação ao seu salário?	1	2	3	4	5	6	7
19	Os banheiros desta empresa são limpos e higiênicos.	1	2	3	4	5	6	7
20	Considero normal a existência de poeira e o calor no meu ambiente de trabalho, pois são relativos as característica do produto que a empresa trabalha.	1	2	3	4	5	6	7
21	Considero meu encarregado uma pessoa extrovertida e bem humorada.							
22	Como você avalia o relacionamento entre os empregados e o empregador?	1	2	3	4	5	6	7
23	Como você avalia o grau de respeito que a empresa tem com os funcionários?	1	2	3	4	5	6	7
24	Sinto que sou reconhecido por meu encarregado na função que exerço	1	2	3	4	5	6	7

		Nível de Satisfação						
		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Levemente Insatisfeito	Neutro (tanto faz)	Levemente Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1) Assinale apenas com um "X" o campo que melhor corresponde a sua avaliação sobre os atributos abaixo:								
25	Meus colegas de trabalho são pessoas organizadas.	1	2	3	4	5	6	7
26	Considero-me uma pessoa companheira.	1	2	3	4	5	6	7
27	Uso sempre os equipamentos de segurança cedidos pela empresa para preservar minha segurança.	1	2	3	4	5	6	7
28	Considero que há uma comunicação satisfatória entre encarregado e colaboradores.	1	2	3	4	5	6	7
29	Nesta empresa as horas extras são remuneradas.							7
30	Meus colegas de trabalho usam os equipamentos de segurança cedidos pela empresa para preservar a segurança.							7
31	Considero que nesta empresa as horas extras são controladas e equilibradas, não há excessos.	1	2	3	4	5	6	7
32	Consigo equilibrar minha vida pessoal com a profissional	1	2	3	4	5	6	7
33	Posso contar com o meu encarregado quando preciso, ele sabe me ouvir e entender minhas necessidades.	1	2	3	4	5	6	7
34	Análise Geral da Liderança;	1	2	3	4	5	6	7
35	Análise Geral da Organização do Trabalho;	1	2	3	4	5	6	7
36	Análise Geral da Motivação, Reconhecimento e Valorização dos Colaboradores;	1	2	3	4	5	6	7
37	Análise Geral das Condições Físicas e Estruturais do Trabalho;	1	2	3	4	5	6	7
38	Análise Geral do Relacionamento Interpessoal entre Colaboradores;	1	2	3	4	5	6	7
39	Análise Geral quanto a Remuneração e Benefícios;	1	2	3	4	5	6	7

2) Qual a sua idade?

- De 18 a 25 anos
 De 26 a 35 anos
 De 36 a 45 anos
 Mais de 46 anos

3) Grau de escolaridade

- Ensino Básico
 Ensino Fundamental
 Ensino Médio
 Ensino Superior (Graduação)
 Pós Graduação (*Latu Sensu*)

4) Estado Civil:

- Solteiro
 Casado
 Divorciado
 Viúvo
 Outros _____

5) Há quanto tempo você trabalha na coqueria?

- menos de 1 ano
 de 1 a 2 anos
 3 anos a 4 anos.
 Acima de 4 anos.

6) Você tem filhos? () Sim () Não
Se sim, quantos? _____**7) Cargo que ocupa na instituição:**

- Engenheiro Químico
 Operador de Máquinas
 Analista de Laboratório
 Motorista
 Encarregado
 Forneiro
 Segurança do Trabalho
 Mecânico de Maquinas de Caminhão
 Mecânico de Manutenção
 Soldador
 Outro _____

8) Qual sua Renda?

- R\$ 545,00 a R\$ 1.000,00
 R\$ 1.001,00 a R\$ 1.545,00
 R\$ 1,546,00 a R\$ 2.000,00
 R\$ 2001,00 a R\$ 2.545,00
 R\$ 2,546,00 a R\$ 3.000,00
 Acima de R\$ 3.001,00

9) Como você se imagina daqui a 2 anos:

- Trabalhando na empresa, no mesmo cargo.
 Trabalhando na empresa, num cargo melhor.
 Trabalhando em outra empresa, no mesmo cargo.
 Trabalhando em outra empresa, num cargo melhor.
 Trabalhando por conta própria.

Obrigada pela Colaboração
Atenciosamente
Gisele Ferreira Ronchi

