

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

CLEBER SATURNINO TEIXEIRA

**ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA DE VIGILÂNCIA
ELETRÔNICA DE CRICIÚMA/SC**

**CRICIÚMA
2015**

CLEBER SATURNINO TEIXEIRA

**ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA DE VIGILÂNCIA
ELETRÔNICA DE CRICIÚMA/SC**

Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração Linha de Formação Específica em Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Orientador: Prof. D.r. Silvio Bitencout da Silva.

CRICIÚMA

2015

CLEBER SATURNINO TEIXEIRA

**ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA DE VIGILÂNCIA
ELETRÔNICA DE CRICIÚMA/SC**

Monografia apresentada para a obtenção do
Grau de Bacharel em Administração com Linha
de Formação Específica em Empresas da
Universidade do Extremo Sul Catarinense,
UNESC.

Criciúma, 13 de maio de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Silvio Bitencout da Silva – Doutor – Orientador - (UNESC)

Prof. Rafael Rodrigo Mueller – Doutor - (UNESC)

Prof.^a Valéria de Araújo - Mestre - (UNESC)

DEDICATÓRIA

A meus pais, a minha irmã e minha noiva, que sempre estiveram do meu lado em todos os momentos que precisei me dando total apoio, amor e carinho para eu não desistir e ir atrás de meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me dá a oportunidade de ter saúde e força de vontade de ir atrás de meus sonhos e objetivos.

Aos meus pais Clesio Teixeira e Silvia Cristina Saturnino Teixeira e a minha irmã Franciely Saturnino Teixeira, a sempre me apoiarem nas horas fáceis e difíceis, me incentivarem a nunca desistir e sempre acreditarem em meu potencial.

A minha noiva Suelen Madeira Uggioni, que me proporcionou total apoio em todo meu período acadêmico, por estar sempre ao meu lado, por todo seu amor, carinho, companheirismo e principalmente pela paciência e compreensão.

Minha gratidão ao meu orientador, Silvio Bitencout da Silva, por toda sua dedicação, paciência e inteligência, onde me ajudou muito para que este estudo virasse realidade.

Por fim, a todos que me de alguma maneira me deram algum apoio de forma direta ou indireta no decorrer de toda faculdade.

“... plante seu jardim ao invés de esperar
apenas que alguém lhe traga flores.”
(Shakespeare)

RESUMO

TEIXEIRA, Cleber Saturnino. **Estudo do clima organizacional de uma empresa de vigilância eletrônica de Criciúma/SC**. 2015. 78 páginas. Monografia do Curso de Administração – Linha de Formação Específica em Empresas, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

O clima organizacional é a qualidade do ambiente de trabalho, na qual é percebida pelos membros da empresa, através dele é indicado o grau de satisfação ou insatisfação dos mesmos. Diante disso, o presente estudo teve como objetivo verificar a qualidade do clima organizacional, baseado no grau de satisfação dos colaboradores de uma empresa de vigilância eletrônica de Criciúma/SC. Com relação à metodologia utilizada, o trabalho caracterizou como uma pesquisa descritiva quanto aos meios será utilizada a pesquisa bibliográfica, a pesquisa de campo ou levantamento e o estudo de caso. A população alvo foi delimitada em uma empresa de vigilância eletrônica da cidade de Criciúma, com um total de 20 colaboradores. O estudo caracterizou-se por coleta de dados primários e técnica de coleta de dados quantitativa. Foram criados dois questionários, sendo que o primeiro questionário serviu para verificar no ponto de vista dos colaboradores, quais eram as variáveis mais importantes para uma pesquisa de clima organizacional. Já no segundo questionário foi feito através das variáveis mais votadas no primeiro questionário e conseqüentemente criadas questões referentes ao tema para poder mensurar o grau de satisfação dos colaboradores. A análise dos dados foi essencialmente quantitativa. Verificou-se que na maioria das variáveis perguntadas, tais como salários, conflitos, comunicação, benefícios dentre outras, as respostas demonstraram que os colaboradores estão satisfeitos com seu trabalho, tendo apenas alguns itens a serem melhorados, como a participação, o treinamento e o reconhecimento. Levando em consideração os dados obtidos na pesquisa, pode-se concluir que o grau de satisfação está em nível satisfatório, devido na grande maioria das perguntas as respostas serem positivas.

Palavras-chave: Clima Organizacional, Motivação, Satisfação.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Tipos de clima organizacional segundo Bispo.....	19
Figura 2 – A hierarquia das necessidades de Maslow.....	19
Figura 3 – Fatores motivacionais e higiênicos de Herzberg.....	31

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo.....	40
Gráfico 2 – Faixa etária.....	41
Gráfico 3 – Escolaridade.....	42
Gráfico 4 – Estado Civil.....	42
Gráfico 5 – Tempo de Empresa.....	43
Gráfico 6 – Departamento.....	43
Gráfico 7 – Salário.....	45
Gráfico 8 – Disciplina.....	46
Gráfico 9 – Comunicação.....	47
Gráfico 10 – Trabalho em equipe.....	49
Gráfico 11 – Estado de tensão do colaborador.....	51
Gráfico 12 – Trabalho realizado pelos funcionários.....	52
Gráfico 13 – Benefícios.....	54
Gráfico 14 – Participação.....	55
Gráfico 15 – Treinamento, desenvolvimento e carreira.....	57
Gráfico 16 – Estabilidade no emprego.....	58
Gráfico 17 – Segurança no trabalho.....	60
Gráfico 18 – Reconhecimento proporcionado.....	62

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Variáveis mais importantes.....	37
Quadro 2 – Dados pessoais.....	39
Quadro 3 – Salário.....	44
Quadro 4 – Disciplina.....	45
Quadro 5 – Comunicação.....	46
Quadro 6 – Trabalho em equipe.....	48
Quadro 7 – Estado de tensão do colaborador.....	49
Quadro 8 – Trabalho realizado pelos funcionários.....	51
Quadro 9 – Benefícios.....	53
Quadro 10 – Participação.....	54
Quadro 11 – Treinamento, desenvolvimento e carreira.....	55
Quadro 12 – Estabilidade no emprego.....	58
Quadro 13 – Segurança no trabalho.....	59
Quadro 14 – Reconhecimento proporcionado.....	60
Quadro 15 – Resumo dos dados.....	62

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA.....	14
1.2 OBJETIVOS.....	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3 JUSTIFICATIVA.....	15
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	17
2.2 AMBIENTE DE TRABALHO.....	21
2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL.....	21
2.4 DIAGNÓSTICOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
2.4.1 Diagnóstico do clima fora do Brasil	27
2.5 MOTIVAÇÃO.....	27
2.5.1 Teorias Motivacionais	28
2.5.1.1 Teoria X e Y de McGregor.....	28
2.5.1.2 Teoria da hierarquia das necessidades de Maslow.....	29
2.5.1.3 Teoria dos dois Fatores de Herzberg.....	30
2.6 LIDERANÇA.....	31
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	33
3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO ALVO.....	35
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS.....	35
3.4 PLANO DE ANÁLISE DE DADOS.....	36
4. ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA	37
4.1 PRINCIPAIS ITENS SEGUNDO OS COLABORADORES.....	37
4.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS.....	39
4.2.1 Dados Pessoais	39
4.2.2 Salário	44
4.2.3 Disciplina	45
4.2.4 Comunicação	46

4.2.5 Trabalho em equipe.....	47
4.2.6 Estado de tensão do colaborador.....	49
4.2.7 Trabalho realizado pelos funcionários.....	51
4.2.8 Benefícios.....	53
4.2.9 Participação.....	54
4.2.10 Treinamento, desenvolvimento e carreira.....	55
4.2.11 Estabilidade no emprego.....	58
4.2.12 Segurança no trabalho.....	59
4.2.13 Reconhecimento proporcionado.....	60
4.2.14 Pergunta aberta.....	62
4.3 RESUMO DOS DADOS.....	62
5. CONCLUSÃO.....	63
REFERÊNCIA.....	67
APENDICÊS.....	70

1 INTRODUÇÃO

Clima Organizacional pode ser definido como vários aspectos dentro do ambiente de trabalho, aspectos estes como o de se a empresa é um lugar bom de se trabalhar, se tem motivação ou desmotivação dentre os colaboradores, dentre outros. O mesmo pode ser percebido de forma direta ou indireta pelos colaboradores que exercem suas funções dentro deste ambiente de trabalho, sabendo que ele claramente influencia na motivação, produtividade e o comportamento de maneira geral das pessoas. Como se pode mensurar, ele indica o grau de satisfação dos colaboradores da empresa, com relação a várias realidades da organização, tais como: o tipo de gestão implantada pelos gestores, os tipos de comunicação interna, a valorização do profissional e seu plano de carreira, as políticas internas usadas pelo RH e a identificação do colaborador com a empresa.

O clima organizacional de uma empresa é de suma importância, pois ele impacta diretamente na produtividade dos seus colaboradores e depende da atmosfera psicológica dos mesmos. A atmosfera psicológica nada mais é do que tudo o que as pessoas compartilham entre si diariamente dentro da organização e o que elas pensam sobre a empresa como exemplo a qualidade do trabalho, se a qualidade for boa o clima será de confiança e respeito mútuo, assim o colaborador tenderá a produzir mais e aumentar suas contribuições dentro da organização.

Tendo em vista todos estes aspectos, esta pesquisa foi feita no intuito de verificar a satisfação dos funcionários de uma empresa de vigilância eletrônica de Criciúma/SC, podendo assim identificar quais são os fatores que proporcionam a satisfação e a insatisfação dos funcionários, verificar se tem motivação, dentre outros aspectos levantados, podendo assim através destes dar sugestão aos gestores para melhoria do ambiente de trabalho.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

Hoje em dia as organizações vivem em constantes transformações, acompanhando as mudanças em nível mundial, mudanças essas que podem ser de nível interno ou externo na organização. Cada colaborador da organização tem o poder de filtrar tudo o que tem de bom ou ruim e até mesmo o que pode ser melhorado, contribuindo assim com sugestões que melhorem a todos no desempenho organizacional.

Segundo Davis (1992), uma empresa para ter sucesso, necessita primordialmente de colaboradores que desejam ampliar as suas experiências profissionais na organização e que possam aumentar as suas contribuições com a mesma. O clima ideal para acontecer isto, é aquele que cria oportunidade para crescimento e a evolução, dando ênfase à colaboração do funcionário, confiança interpessoal, comunicações abertas em toda empresa, divisão de poder e confrontação construtiva.

Um clima organizacional de uma organização de pequeno, médio ou grande porte, não é construído da noite para o dia, ele é feito em longo prazo, com pequenas atitudes dos gestores o clima pode ficar bom. Porém nem sempre os funcionários se agradam com as atitudes aplicadas pela gestão, podendo assim começar a deixar o clima ruim na organização.

O devido estudo conforme já falado anteriormente, será feito em uma empresa de segurança eletrônica de Criciúma/SC, o pesquisador entrou em contato com o gestor da empresa, onde o mesmo demonstrou grande interesse e preocupação em saber a qualidade do clima organizacional da empresa, pois para o mesmo é de suma importância poder saber como está a satisfação dos seus colaboradores perante a empresa, para assim poder saber onde a gestão está acertando e onde está errando. Frente a isso, levantou-se a seguinte questão: Qual a qualidade do clima organizacional, baseado na satisfação dos colaboradores?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Verificar a qualidade do clima organizacional, baseado no grau de satisfação dos colaboradores de uma empresa de vigilância eletrônica de Criciúma/SC.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Medir o grau de satisfação dos colaboradores;
- b) Identificar quais são os fatores que influenciam no clima organizacional;
- c) Analisar os principais fatores diagnosticados;
- d) Propor sugestões à empresa através dos resultados obtidos na pesquisa.

1.3 JUSTIFICATIVA

Os funcionários e as empresas têm buscado freqüentemente tentar tornar o ambiente de trabalho saudável e dinâmico. Todos sabem que um clima harmonioso e saudável é indispensável para terem um bom trabalho. Além de melhorar a relação interpessoal dos colaboradores, ajuda na diminuição de conflitos, trazendo assim um benefício a todos.

Um fator muito relevante que todos os gestores não podem abrir mão é formar equipes mais humanizadas e satisfeitas com seu ambiente de trabalho, para assim trabalhar melhor e assim irão sempre à busca de estratégias competitivas para consolidar a empresa no mercado.

O estudo mostra a importância em se fazer uma pesquisa de satisfação dos colaboradores para descobrir qual será o grau de satisfação dos mesmos, pois através deste estudo será visto se o clima organizacional da empresa esta bom ou ruim.

A oportunidade de fazer este estudo surgiu de iniciativa própria do pesquisador, pois o mesmo junto ao gestor da empresa gostaria de saber como está o clima organizacional, sabendo que nunca foi feito nenhum levantamento para

medir o grau de satisfação dos funcionários na organização.

O estudo torna-se relevante para o pesquisador, pois assim poderá usar o que aprendeu na teoria e por em prática na empresa, podendo dar sugestões de melhorias onde o estudo diagnosticar que tem algum problema. Já para a empresa, o estudo foi relevante, pois o estudo irá diagnosticar qual a situação do clima organizacional e mostrar o grau de satisfação dos funcionários para que a gestão da empresa atua mais forte nos pontos de insatisfação para melhorar o clima. E também é de relevância para as empresas do mesmo ramo concorrentes da empresa em estudo, pois através dos dados obtidos elas poderão verificar se estão errando nos mesmos pontos e podendo assim melhorar nestes quesitos.

Finalmente a realização desse estudo se torna viável, pois o pesquisador por trabalhar na empresa estudada e ter a aprovação do gestor, terá total acesso as informações necessárias para elaboração da pesquisa, podendo assim realizar um bom trabalho e tentar ajudar em melhorias na empresa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, serão abordados diferentes conceitos sobre clima organizacional, ambiente de trabalho, cultura organizacional, e o diagnóstico do clima organizacional, visando adquirir informações dos autores que contribuíram com seu conhecimento nestas áreas, podendo assim enriquecer o nosso conhecimento sobre os temas acima citados.

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

É de fato e muito discutido que as pessoas não vivem isoladas, e muito menos são auto-suficientes. Elas estão sempre de forma contínua se relacionando com outras pessoas não importa a classe social, a cor ou religião, a fim de se organizarem a diversas situações na qual podem encontrar em uma organização. Situações estas que podem ser feitas para satisfazer vários tipos de necessidades tanto físicas quanto emocionais. Levando em consideração este fato, demos a importância de se avaliar o comportamento dos colaboradores e o seu relacionamento com os demais dentro do ambiente de trabalho.

Segundo Sbragia (1983) o clima organizacional nada mais é do que um ponto de vista psicológico que gera efeitos bons e ruins no desempenho e no grau de satisfação dos colaboradores da organização no ambiente de trabalho.

Para Chiavenato (1985) o clima organizacional em um ambiente de trabalho é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que se pode perceber ou pode ser experimentada pelo pessoal que compõe a organização e que pode influenciar em seu comportamento.

De acordo Bergamini e Coda (1997) o clima organizacional é uma demonstração do nível de satisfação ou insatisfação dos colaboradores com a relação de diversos fatores diferentes como a cultura, as políticas, o modelo de gestão, dentre outros.

Segundo Moscovici (1997) a comunicação interpessoal dentro da organização é de suma importância para um bom ambiente de trabalho, pois é através dela que mostra o grau de clima existente. Sendo assim, a relação dos funcionários e o clima gerado no ambiente podem fazer com que haja satisfações e também pode fazer

com que haja insatisfações a nível pessoais ou grupais, repercutindo assim em toda a organização e influenciando na produtividade final da empresa.

Conforme Bennis (1972) o clima organizacional não está ligado diretamente ao comportamento das pessoas e sim a um conjunto de valores ou atitudes, que estas sim afetam de maneira gradativamente a relação das pessoas umas com as outras, tais como ser honesto, sincero, ter relação social dentre outras.

Chiavenato (1987, p. 53) afirma de uma forma ampla o clima organizacional:

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

Para Luz (2003) o clima organizacional é um clima que resulta da cultura organizacional, tanto de seus pontos de vista positivos quanto dos negativos. O clima é muito influenciado e também influencia por todo o comportamento das pessoas na organização, nas suas motivações, em seus desempenhos de trabalho e sua satisfação.

O clima organizacional é facilmente entendido e chamado pelas pessoas por “ambiente de trabalho”. Segundo Luz (2003) o clima na organização é um sentimento na atmosfera psicológica onde está situada a relação da empresa e de seus colaboradores.

Vale ressaltar também que o clima não está apenas na realização ou omissão de um trabalho. Ele também é obtido das pessoas e do ambiente da organização.

Segundo Bispo (2006) quando o clima organizacional da empresa não está em grau satisfatório, a probabilidade de ter uma alta rotatividade é grande, ter desempenho ruim e pouco comprometimento dos colaboradores. Porém, uma organização onde o clima é satisfatório, o nível de rotatividade é menor, os funcionários trabalham com mais disposição e conseqüentemente a produtividade e lucros da empresa aumentam. Já para um clima de médio grau de satisfação, demonstra que geralmente os colaboradores fazem suas funções, porém não demonstram tanto prazer, não se esforçam tanto para bater metas, mas também tem pouca rotatividade e problemas causados por um clima ruim, por isto a empresa tem

o dever de saber em qual nível de satisfação ela esta enquadrada para poder realizar melhorias de modo geral na organização.

Figura 1 – Tipos de clima organizacional segundo Bispo

Desfavorável	Clima organizacional Mais ou menos	Favorável →
➤ frustração	➤ indiferença	➤ satisfação
➤ desmotivação	➤ apatia	➤ motivação
➤ falta de integração empresa/funcionário	➤ baixa integração empresa/funcionários	➤ alta integração empresa/funcionários
➤ falta de credibilidade mutua empresa/funcionário	➤ baixa credibilidade mutua empresa/funcionário	➤ alta credibilidade mutua empresa/funcionário
➤ falta de retenção de talentos	➤ baixa retenção de talentos	➤ alta retenção de talentos
➤ improdutividade	➤ baixa produtividade	➤ alta produtividade
➤ pouca adaptação as mudanças	➤ média adaptação as mudanças	➤ maior adaptação as mudanças
➤ alta rotatividade	➤ média rotatividade	➤ baixa rotatividade
➤ alta abstenção	➤ média abstenção	➤ baixa abstenção
➤ pouca dedicação	➤ média dedicação	➤ alta dedicação
➤ baixo comprimento com a qualidade	➤ médio comprimento com a qualidade	➤ alto comprimento com a qualidade
➤ cliente insatisfeito	➤ clientes indiferentes	➤ clientes satisfeitos
➤ Pouco aproveitamento nos treinamentos	➤ médio aproveitamento nos treinamentos	➤ maior aproveitamento nos treinamentos
➤ falta de e envolvimento com os negócios	➤ baixo envolvimento com os negócios	➤ alto envolvimento com os negócios
➤ crescimentos das doença psicossomáticos	➤ algumas doenças psicossomático	➤ raras doenças psicossomático
➤ Insucesso nos negócios	➤ estagnação nos negócios	➤ sucesso nos negócios

Fonte: Bispo (2006).

Para o efeito, a organização deve reconhecer as manifestações e o clima existente.

Para saber se clima da empresa esta saudável ou não, deve-se medir diversos fatores como o nível de satisfação (profissional e pessoal), deve verificar se tem alguma motivação, se existe algum tipo de liderança, se tem forma de resolução de conflitos, expectativa de crescimento dentre outras. Com esta afirmação, pode-se observar segundo Luz (2003) as três questões básicas para um bom entendimento da importância do clima organizacional na organização. São elas:

- a) O funcionário está apto fazer a tarefa? (Tem competência, capacidade);
- b) Ele pode fazer a tarefa? (Dispõe de meios necessários);
- c) O colaborador quer fazer a tarefa? (Níveis de satisfação e motivação).

Verificando as respostas das perguntas acima citadas, pode elevar o grau de satisfação ou insatisfação do colaborador com a organização, podendo assim justificar um sucesso ou fracasso da empresa.

De acordo com Luz (2003) existem diversos indicadores do clima organizacional, informando que para cada causa existe um efeito, como por exemplo: o tempo médio em que o colaborador permanece na organização; as faltas, a qualidade e a eficiência de suas funções; as diversas formas de liderança; as greves; o comprometimento; dentre outros.

O autor ainda destaca que existem diversas variáveis de forma direta e indireta que podem afetar o clima organizacional, dentre elas:

- a) Os conflitos intra-organizacionais, entre pessoas, grupos e pessoas e organização. Estes conflitos decorrem do choque de interesses e dos comportamentos individuais, grupais e organizacionais;
- b) Os pontos positivos e negativos da empresa, como por exemplo, os salários dos colaboradores, as estratégias motivacionais criadas, as tecnologia utilizada em todo o processo funcional da empresa, a disciplina das pessoas, o desenvolvimento profissional, o retorno esperado pelo colaborador do seu gestor, os benefícios oferecidos pela empresa ao funcionário, a perspectiva de crescimento, estabilidade no emprego, a insegurança, as ameaças, etc.;
- c) Os fatores externos da organização, a imagem da empresa no ambiente político e sócio-econômico da região onde a mesma está situada.

2.2 AMBIENTE DE TRABALHO

O ambiente de trabalho é o resultante da forma em que se comportam os colaboradores de maneira individual ou coletiva na organização, frisando atender as necessidades básicas dos mesmos.

Para Chiavenato (1985) as pessoas sempre se ajustando a uma variedade de situações, tentando sempre se satisfazer e poder manter um equilíbrio emocional. Entende-se como um estado de ajustamento ou adaptação. Cada pessoa tem sua necessidade e elas tomam formas e expressões que podem variar de pessoa para

pessoa, assim como este ajustamento, que é resultante da satisfação das necessidades da pessoa em algum momento. Sendo assim, Chiavenato ainda afirma que as pessoas têm que estar sadias mentalmente para si só e com relação às outras pessoas também, pois somente assim elas serão capazes de enfrentar a demanda da vida.

Para Luz (2003) em um ambiente de trabalho, diversos fatores podem levar o funcionário a ter insegurança, porém a principal causa é a falta de feedback dos gestores para os funcionários, pois os funcionários não sabem como está o seu desempenho de trabalho perante aos seus superiores, sem saber se está fazendo suas tarefas de forma certa ou errada e sempre ficando inseguro.

Ainda Luz (2003) afirma que é de suma importância, que seja levado em consideração o tipo de trabalho, pois eles também influenciam sobre a motivação ou a satisfação na vida profissional do colaborador. É importante que os gestores estejam sempre atentos a questão do impacto do tipo de trabalho no clima organizacional, pois o excesso de trabalho pode gerar diversos problemas como a fadiga o cansaço e o estresse. Porém, não se pode esquecer o outro lado da moeda que é quando está com falta de trabalho, isto pode gerar uma sensação de inutilidade nos colaboradores.

De acordo com Chiavenato (1985) o termo clima organizacional fala de forma direta as motivações do ambiente organizacional, ou seja: os pontos fortes e fracos do ambiente é que leva as diversas espécies de motivação.

2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

A maneira dos indivíduos se comportarem individualmente ou em grupos dentro da organização esta diretamente ligada pela sua cultura, onde afeta o cotidiano da empresa, direcionando as decisões, os tipos de formas de recompensa, a mobília do local, a maneira de vestir os funcionários, a relação com os parceiros comerciais, o modo de liderar, enfim, tudo o que se relaciona com a imagem da empresa e acaba influenciando no modo de agir dos colaboradores, ordenando o que pode e deve ser seguido e rejeitar o que não deve ser.

Segundo Chiavenato (2010) a cultura organizacional é representada pelo universo simbólico da empresa onde a mesma fornece um padrão referencial de desempenho dos funcionários, determinando que tenha a pontualidade, a

produtividade e a preocupação com qualidade e serviço de bom atendimento ao cliente, assim cultura pode ser aprendida, transmitida e partilhada dentre todos os colaboradores da organização.

Para Luz (2003) a cultura organizacional é formada por diversos fatores que dão a organização uma maneira particular de ser. Podendo ser representada pelas crenças, pelo conjunto de valores, tipos de trabalho e relações interpessoais que diferenciam as organizações uma da outra.

Para Shein (1992) a cultura organizacional é um conjunto de regras sobre assuntos básicos compartilhados que um grupo aprendeu como a forma de solucionar os seus problemas de adaptação externa e integração interna e que funciona bem a ponto de ser considerado válido e desejável para ser transmitido aos novos membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação àqueles problemas.

Conforme Chiavenato (2006, p.170),

Cada organização tem a sua própria cultura organizacional ou cultura corporativa. Para se conhecer uma organização, o primeiro passo é conhecer sua cultura. Fazer parte de uma organização significa assimilar sua cultura. Viver em uma organização, trabalhar nela, atuar em suas atividades, desenvolver carreira nela é participar intimamente de sua cultura organizacional. O modo como as pessoas interagem em uma organização, as atitudes predominantes, as pressuposições subjacentes, as aspirações e os assuntos relevantes nas interações entre os membros fazem parte da cultura da organização. A cultura organizacional constitui o DNA da organização.

Segundo Lacombe (2005) a organização é uma união de pessoas que tem metas traçadas a serem cumpridas, de maneira organizada podendo assim atingir os objetivos comuns da empresa. Para existir uma organização é necessário que haja uma divisão do trabalho, que tenham objetivos em comum, fontes de autoridade e que contenham também relações interpessoais. O comportamento de cada colaborador influencia muito na cultura da organização, por isso que a colaboração de todos é de suma importância em um ambiente de trabalho, onde todos os objetivos sejam repartidos e assim visando cumprir todas as metas traçadas pela organização.

2.4 DIAGNÓSTICOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Toledo e Milioni (1979) o clima organizacional para ser avaliado, utiliza-se, uma pesquisa do clima organizacional. Pesquisa esta que é o levantamento de da cultura organizacional e do clima organizacional, tentando identificar e avaliar o comportamento e as atitudes do colaborador. A pesquisa geralmente dá ênfase ao lado psicossocial, ela também é conhecida como uma pesquisa exploratória do clima humano ou uma pesquisa de atitudes organizacionais e tenta achar problemas e conflitos entre a empresa e o colaborador, com a intenção de detectar e corrigir as falhas.

De acordo com Bergamini e Coda (1997),

A pesquisa de clima organizacional é o instrumento pelo qual é possível atender mais de perto às necessidades da organização e do quadro de funcionários à sua disposição, à medida que caracteriza tendências aos diferentes colaboradores da empresa. A pesquisa de clima organizacional é um levantamento de opiniões que caracteriza uma representação da realidade organizacional consciente, uma vez que retrata o que as pessoas acreditam estar acontecendo em determinado momento na organização enfocada. O papel de pesquisas dessa natureza é tornar claras as percepções indesejáveis, afetam negativamente o nível de satisfação dos funcionários na situação de trabalho.

Conforme Luz (2003) a pesquisa mostra a imagem da empresa como um todo, demonstrando as diversas percepções e também as atitudes dos colaboradores que ali trabalham, com o ligamento a diversos aspectos voltados ao trabalho. Segundo o autor esta pesquisa também aponta o estado de ânimo dos colaboradores e também as probabilidades de como será a maneira de se comportar dos colaboradores, tendo como exemplo, ter uma predisposição em dar apoio ou negar apoio em campanhas realizadas pela a organização.

Ainda Luz (2003) ressalta que a pesquisa de clima tem diversas vantagens, mas a maior vantagem está na oportunidade em que os funcionários têm em poderem se expressar, demonstrando através dela os seus pensamentos, as suas angustias, suas opiniões, seus sentimentos e as atitudes em relação aos seus empregadores. Ela também é um forte meio de efetuar uma melhoria no ambiente

de trabalho, dando a possibilidade aos funcionários de se sentirem melhor no seu cumprimento de obrigações diárias e tendo maior envolvimento com a empresa.

Além disso, ela exhibe os pontos fracos de uma má gestão e os pontos fortes de uma boa gestão, possibilitando ver que muitas vezes os erros não estão nos funcionários e sim em seus gestores. Sendo assim, a pesquisa deve ser levada com uma forma de acessório de gestão, para que através dela possa haver melhoria no ambiente e não apenas como uma prática para encontrar culpados.

A pesquisa é a estratégia mais utilizada para mensurar o clima organizacional e geralmente é feita através de um questionário de perguntas e respostas, que é aplicado aos colaboradores da empresa, para fazer um levantamento de como anda o grau de satisfação dos funcionários com relação a mesma.

De acordo com Luz (2003), os questionários devem ser feitos através das variáveis organizacionais, o autor cita trinta e quatro tipos de variáveis diferentes, porém, podemos citar como as variáveis principais: o salário, o trabalho realizado pelos funcionários, os benefícios, a integração entre os departamentos da empresa, a comunicação, o treinamento/desenvolvimento/carreira, a estabilidade no emprego, o processo decisório, a participação, a segurança do trabalho, os objetivos organizacionais, a disciplina, a estrutura organizacional, a valorização dos funcionários e o trabalho em equipe.

Outros autores renomados e conhecidos para estudiosos do tema estudado, ainda citam diversos outros fatores para fazer uma pesquisa de clima, tais como: Colossi (1991), que as principais variáveis são: a filosofia e o ambiente geral da empresa, as condições físicas de trabalho, os sistemas de avaliações de controle, os treinamentos, lazer, benefícios e relacionamentos sindicais. Sbragia (1983), as variáveis principais são o estado de tensão do colaborador, as considerações humanas, as adequações de estruturas organizacionais, as recompensas, os prestígios obtidos, as atitudes frente aos conflitos, o reconhecimento proporcionado e a forma de controle. E Schneider (1975), os principais fatores para avaliar o clima são: a verificação geral da satisfação, o suporte administrativo, a estrutura administrativa, independência, a preocupação com empregados e os conflitos internos.

Tendo em vista que os quatro autores citados (LUZ, 2003; COLOSSI, 1991; SBRAGIA, 1983; SCHNEIDER, 1975), falam do mesmo tema, mas de uma maneira diferente de pensar e de dar o foco em determinadas situações, como exemplo: Luz

(2003), dá mais atenção a questões referentes a remuneração, bonificações, benefícios, dentre outros, para poder avaliar o clima. Já Colossi (1998), tem seu foco direcionado para questões filosóficas, questões referentes ao ambiente de trabalho, dentre outras. Para Sbragia (1983), o foco principal é direcionado para a questão humana, a tensão do colaborador, os prestígios recebidos. E por fim Schneider (1975), que fala que a estrutura administrativa da empresa e os conflitos internos são os itens mais relevantes para se mensurar um clima.

Levando em consideração que todos os itens são de suma importância e totalmente referenciado em estudos, o pesquisador usou todos os itens para fazer um questionário, onde os colaboradores da empresa estudada escolheram os principais itens para se poder medir o clima organizacional da empresa.

Existem diversas maneiras de avaliar o clima organizacional e gerar diagnósticos sobre o clima da organização. Conforme Luz (2003) além da pesquisa do clima o autor ainda cita mais nove estratégias de conhecer de maneira concreta o seu clima (parcial ou totalmente), sendo elas:

- a) **O contato direto dos gestores com os seus subordinados:** através de reuniões, manterem contato entre gestores e membros de suas equipes de trabalho.
- b) **Entrevista de desligamento:** Tentar entender o motivo das saídas e tentar absolver as maneiras de poderem evitar outros desligamentos.
- c) **Entrevistas do Serviço Social com os funcionários:** através de contatos com as assistentes sociais, elas podem identificar vários tipos de problemas na organização em que os gestores não conseguem identificar, devido ao seu grande conhecimento em pessoas.
- d) **Ombudsman:** esse é um papel novo e diferenciado nas organizações, trata-se de um ouvidor, uma pessoa com competência e credibilidade para ouvir e identificar reclamações de clientes, fornecedores, comunidade e dos próprios empregados.
- e) **Programa de sugestões:** uma maneira muito usada nas empresas, para saber o que os funcionários têm para sugerir com relação ao melhoramento da organização ou também para expressas reclamações.
- f) **Sistema de atendimento as queixas e reclamações:** neste sistema o empregado que tem algum problema de forma direta com seu chefe, tem a

possibilidade de fazer uma reclamação para o chefe do seu chefe, podendo ser até mesmo com o diretor da empresa.

- g) **Reuniões da equipe de Relações Trabalhistas com os funcionários:** elas têm a função de monitorar o clima organizacional, gostam de reunir e ouvir, regularmente, os empregados de diversas áreas da empresa.
- h) **Linha direta com o presidente:** ter um contato direto com o presidente ou diretor de RH, detectando quaisquer reclamações ou sugestão para melhorar a qualidade do ambiente de trabalho.
- i) **Café da manhã com presidente/diretores/gerentes:** através destes encontros podem-se achar problemas que ficam “escondidos” aos olhos da alta administração. Muitas vezes os gestores pensam que o clima da empresa vai bem, porém é através de conversas informais que descobrem problemas na qual não fazia idéia que existia.

A avaliação do clima organizacional é uma estratégia que se aplicada de uma forma consciente e metódica, tem garantias de assegurar de forma duradoura em quase todas as mudanças organizacionais que frisam à melhoria continua e a busca pela excelência em sua empresa (LUZ, 2003).

Tendo em vista a importância de também fazer pesquisa em material atualizado, foi pesquisado em artigos atuais e foi constatado que para uma avaliação de clima organizacional não teve muita mudança no decorrer dos anos, conforme os autores: Pimenta, Auouar e Oliveira (2012); Oliveira, Santos e Tadeucci (2011); Procopiuck *et al* (2009), onde a base de dados de todos os três artigos foram as mesmas usadas neste trabalho.

2.4.1 Diagnóstico do clima fora do Brasil

O clima organizacional é um fator importante a nível mundial, o pesquisador também buscou fontes internacionais para saber como é avaliado o clima em organizações fora do Brasil. Para Suáres (2012), a avaliação do clima organizacional é uma fundamental na organização, pois através dele temos uma forma adequada de explorar os comportamentos individuais e de grupo dos

colaboradores. Para os autores as principais variáveis para poder se fazer esta avaliação são: a satisfação, o compromisso, o bem-estar psicológico, o absentismo, os riscos psicossociais ou violência no local de trabalho.

Ainda conforme Suáres (2012), o clima organizacional afeta diretamente no desempenho das organizações e o mesmo está relacionado a diversas áreas como exemplo a área econômica da empresa afetando a sua lucratividade, no setor tecnológico afetando na criação e aperfeiçoamento de novas tecnologias, no setor comercial diminuído a quota de mercado e nichos específicos e por fim o setor social que gera efeitos sobre os consumidores em geral.

2.5 MOTIVAÇÃO

No clima organizacional existem diversos fatores que influencia para que o clima seja bom ou ruim, porém a motivação é um dos fatores principais, pois com a constante mudança nas empresas, a chegada da globalização e novas tecnologias, a organização tem de buscar maneiras de aumentar a motivação e a auto-estima de seus funcionários.

Para Maximiano (2007) o termo motivação vem do latim *motivus movere*, que tem seu significado mover, mais em seu sentido original significa incentivo ou estímulo.

O autor ainda apresenta três tipos de característica da motivação:

- Direção: o objetivo do comportamento que motiva.
- Intensidade: a magnitude ou força dos motivos.
- Permanência: o tempo durante o qual a motivação se manifesta.

De acordo com Robbins (2005), todos os colaboradores têm pensamentos, modo de agir, ideias preocupações e necessidades diferentes. Sedo assim, não se deve tratar os mesmos como se fossem todos iguais. O autor ainda afirma que se deve tentar procurar entender o que é melhor e de mais importância para cara um dos colaboradores de forma individual.

2.5.1 Teorias Motivacionais

2.5.1.1 Teoria X e Y de McGregor

Segundo McGregor (1989) as teorias X e Y são linhas de pensamentos opostos que tem relação entre personalidade e comportamento de um colaborador dentro da empresa onde na grande maioria os mesmos nem sabem que as possuem.

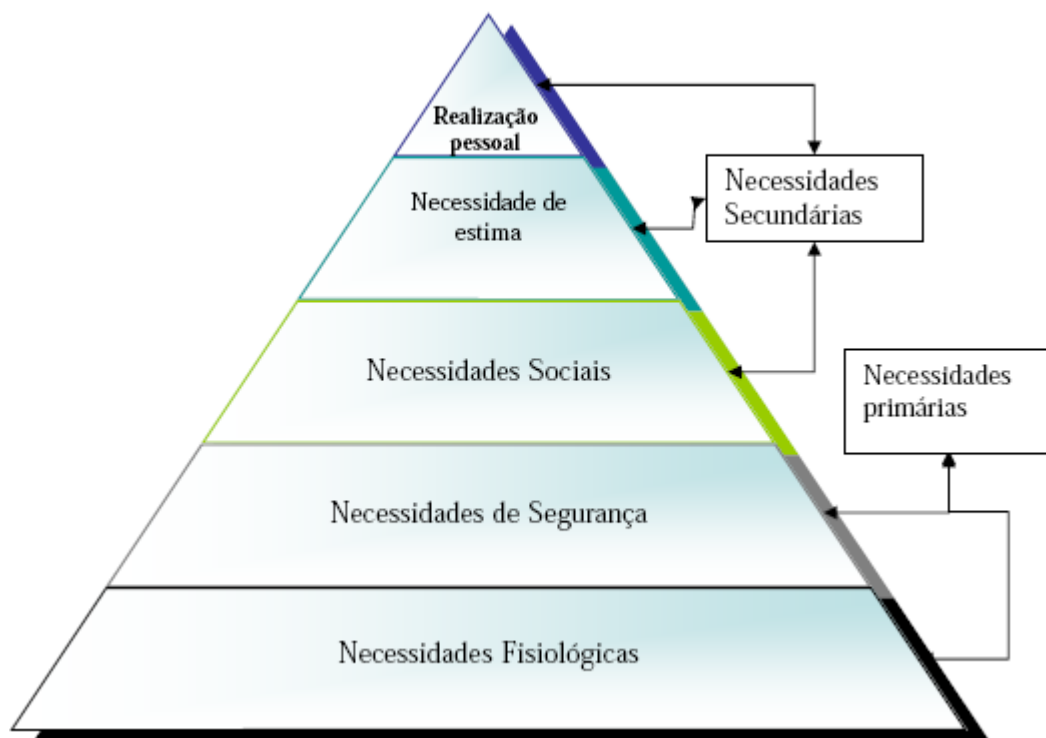
A teoria “X” segundo o autor caracteriza-se em uma rotina onde colaboradores procuram evitar responsabilidades, sendo dependentes ao extremo de seus líderes. Esperam sempre por ordens nunca tomam decisões por si mesmas e quando possível preferem não fazer nada tendo a preguiça como característica. Precisam ter alguém por perto passando instruções exatas para execução das tarefas, supervisionando, elogiando e apontando seus erros. Não se importam com o que esta fora de seus interesses. Não gosta de mudanças preferindo permanecer na mesma rotina do dia a dia. Essa teoria tem como fundamento uma fiscalização rigorosa, limitando a cooperação e o desenvolvimento de novas características positivas dos colaboradores que tem como estímulo de trabalho o salário.

Já na teoria “Y” para o autor esta teoria é completamente o oposto aqui os colaboradores têm o trabalho como algo natural e gostam de ter o que fazer tendo condições adequadas a grande maioria terá um maior desenvolvimento com muito mais chances de aproveitamento. Tomada de decisão é outra característica presente onde a recompensa não é só baseada no salário mais sim em reconhecimento e crescimento dentro da empresa. Muito criativos com muita competência no que desenvolvem e gosto pelo que fazem assumem responsabilidades e procura solução para os problemas onde todas essas ações acontecem de maneira natural tal como nos momentos de lazer e divertimento. A teoria “Y” cria um desenvolvimento entre gerente e subordinado dando-o confiança e amenizando a distancia e diferença entra ambos abrindo espaço para que subordinados possam fazer parte das decisões que o influenciam.

2.5.1.2 Teoria da hierarquia das necessidades de Maslow

Segundo Chiavenato (2005) Abraham H. Maslow era um psicólogo e consultor Norte-Americano ficou muito conhecido devido aos seus inúmeros estudos de teorias motivacionais. No ano de 1954, baseando-se nas suas observações, criou a teoria de motivação mais conhecida como a “Teoria das necessidades”, que é uma lista de cinco necessidades básicas das pessoas, tendo o seu início através das necessidades fisiológicas, segurança, sociais, estima até chegar às necessidades de auto-realização, conforme apresentado na figura a seguir:

Figura 2 – A hierarquia das necessidades de Maslow.



Fonte: Chiavenato (2005).

Segundo Maslow (1970) as necessidades fisiológicas eram as necessidades básicas do indivíduo, nas necessidades nas qual ele precisa para sobreviver, como por exemplo: água, alimentos, roupas etc. Conforme este pensamento pode-se

concluir que a pessoa que está preocupada em se manter viva não medirá forças para poder satisfazer estas necessidades.

Logo acima vem a necessidade de segurança, que nada mais é do que andar livre do medo, de perigo físico e de estabilidade, esta é uma necessidade de preservação. Quando as duas necessidades mais baixas acima citadas já estão satisfeitas, surgem as necessidades sociais, que são as necessidades de participar de grupos, ser aceito pelos grupos, ter amor, amizade, afeto entre outros.

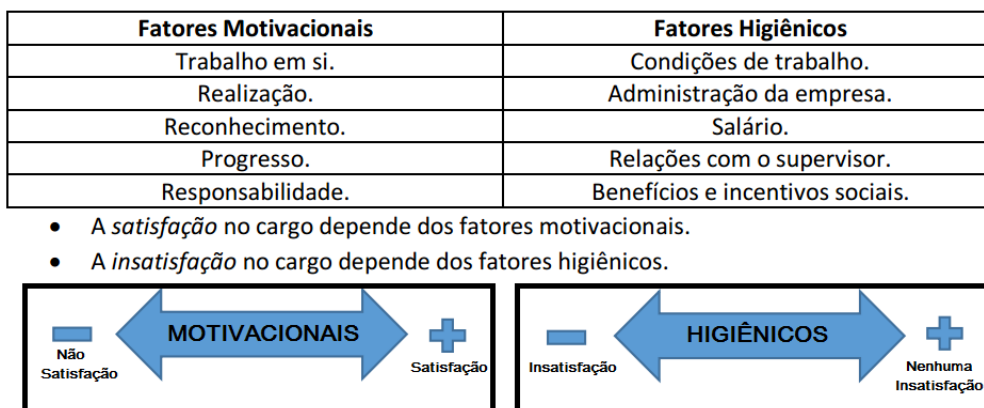
Em seguida, vem às necessidades de estima, que é quando o indivíduo se próprio avalia, tanto de amor próprio quanto de reconhecimento dos outros, também esta relacionada com auto-apreciação, autoconfiança. Sua satisfação pode gerar sentimentos de valor, de força, de prestígio dentre outros. Porém quando não se tem satisfação pode gerar sentimentos de inferioridade, de fraqueza e desânimo.

Por último vem a necessidade de auto realização, que nada mais é do que a necessidade humana mais elevada, conseguir realizar o seu máximo de potencial individual. O autor ainda afirma que o que o homem é capaz de fazer deve ser feito. Portanto, a necessidade de auto realização e o desejo que pessoa tem de tornar-se aquilo é capaz de ser.

2.5.1.3 A Teoria dos dois Fatores de Herzberg

Segundo Chiavenato (2005) a teoria da motivação descrita por Frederick Herzberg é a diferença entre a satisfação no trabalho e a motivação no trabalho, conforme demonstrado na figura a seguir:

Figura 3: Fatores motivacionais e higiênicos de Herzberg.



Fonte: Chiavenato (2005).

Segundo Chiavenato (2005) os fatores higiênicos estão localizados no ambiente envolta dos indivíduos e vão até onde elas realizam o seu trabalho. Estes fatores estão relacionados com o salário, com os benefícios oferecidos pela empresa ao colaborador, pelo o estilo de liderança, pelo de ambiente de trabalho, pelas políticas da empresa dentre outros exemplos. Geralmente estes fatores são usados para a motivação dos colaboradores, na forme de bônus, de prêmios dentre outros incentivos. Esse fator apenas evita a insatisfação no trabalho e aumenta a satisfação, não consegue segurar o colaborador por muito tempo.

Já os fatores motivacionais estão diretamente ligados com a sua realização das tarefas exercidas. Fatores tais como a realização pessoal e profissional, ter o reconhecimento dos superiores na organização, o próprio trabalho em si, terem responsabilidades, ter liberdade para criar e inovar dentre outros.

2.6 LIDERANÇA

A liderança e um dos fatores de mais relevância dentro de uma empresa. É função do liderar saber como orientar os colaboradores, levando os mesmos a gerarem resultados positivos para organização, um bom líder é um facilitador, que busca sempre o bem-estar de todos, tentando ao máximo suprir as necessidades de seus colaboradores e conseguir sempre concluir com êxito as tarefas e objetivos gerados na organização.

Para Maximiano (2007) o administrador tem diversos papeis dentro da organização, e a liderança é um deles. Pois é o líder que deve influenciar no comportamento de seus liderados, este processo está diretamente ligado com a motivação. Os líderes são profissionais que tem o dom ou o ao menos o dever de exercer poder e ter autoridade sobre os demais. O clima organizacional produtivo é criado inicialmente através de uma liderança, onde através dele pode-se ver todo o potencial das pessoas, tendo a motivação e satisfação dos funcionários.

Segundo Chiavenato (2003) existem três tipos de lideranças diferentes, são elas: liderança autocrática, onde todas as decisões são centralizadas ao líder; liderança liberal, todas as tarefas são discutidas pelo grupo; e liderança democrática, o líder incentiva a participação das equipes, conduzindo dando liberdade total aos funcionários.

Um líder pode influenciar as pessoas através do seu poder ou autoridade. Porém, nem todo líder que tem poder, tem autoridade sobre os seus liderados, pois a autoridade de um líder vem quando o mesmo tem o respeito e a admiração dos colaboradores. Quando a organização tem uma liderança na qual os colaboradores não têm mais o respeito e a admiração pelo seu líder, conseqüentemente isso irá gerar desmotivação, conflitos internos e prejuízo para empresa, pois a produtividade irá cair.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Lakatos e Marconi (2006) o método pode ser considerado tipos de atividades, tendo uma maior segurança e economia, buscando alcançar o objetivo e conhecimento, informando os meios no qual o as atividades foram seguidas, detectando as falhas e buscando auxiliar nas decisões.

O termo método tem origem do grego *methodos*, onde meta significa “com” e odos significa “via”. É uma estratégia na qual podemos saber os caminhos a seguir e as fases a passar, para conseguir atingir nossos objetivos (DIETERICH, 1999).

Para Oliveira (1999) a metodologia estuda meios de oferecer providências a serem tomadas com a meta de atingir os objetivos traçados, podendo assim solucionar um possível problema.

Já para Cervo e Bervian (2002) os tipos de métodos a serem utilizados, irão depender muito de quais são os objetivos da pesquisa, e com base nos métodos aplicados será mensurado se a ciência esta próxima da verdade.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para que seja desenvolvida uma pesquisa, é necessário que se use métodos, técnicas e processos. Para poder escolher qual o tipo de pesquisa utilizar, é de suma importância estar atendo aos objetivos do trabalho, pois é através dele que será determinado o tipo de pesquisa mais adequado (GIL, 1999).

Quanto aos fins de investigação será utilizada a pesquisa descritiva.

Segundo Gil (1999) o objetivo de uma pesquisa descritiva é demonstrar as características e realizar o levantamento das opiniões de certa população, tendo a possibilidade de ser utilizada a fim de estabelecer afinidades entre certas variáveis.

Já para Cervo e Bervian (2002) a pesquisa descritiva tem a função de observar, registrar, analisar e por fim correlacionar os fatos sem manipular os mesmos.

Para a elaboração deste projeto a pesquisa descritiva terá uma grande importância, pois é através dela que o pesquisador irá examinar o grau de satisfação dos funcionários, mensurar o clima organizacional e propor sugestões de melhorias para a empresa com base nos resultados obtidos.

E para os meios de investigação, será utilizada a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo ou levantamento.

Segundo Oliveira (1999) pesquisa bibliográfica tem como seu principal objetivo mostrar de diversas formas e com diversos autores diferentes, conhecimentos científicos que são abordados de acordo com determinado tema.

Toda pesquisa científica é formada por diversas etapas e geralmente a primeira etapa é a pesquisa bibliográfica, que através dela se explica determinados assuntos com base em referências teóricas já publicadas. (BERVIAN; CERVO, 2002).

De acordo com Vergara (2010) a pesquisa bibliográfica é um estudo com base em todos os tipos de matérias publicados que estão acessivos ao público.

Para a elaboração deste projeto será utilizado a pesquisa bibliográfica para poder ter mais entendimento sobre os assuntos abordados, com base em livros e artigos publicados sobre os devidos assuntos, podendo assim atingir os objetivos de maneira satisfatória, objetiva e comprovada por estudiosos conhecedores do tema. Além de fazer o referencial teórico para poder entender melhor do assunto abordado, o pesquisador usou referencias de autores renomados para levar os principais pontos de avaliação de clima e através destes pontos foram criados os questionários para ser aplicado em campo.

Ainda referente aos meios de investigação, também será utilizado a pesquisa de campo ou levantamento.

Segundo Vergara (2010) a pesquisa de campo é um levantamento baseado na experiência e na prática, que será feito dentro do local ou ambiente que está acontecendo o problema estudado. Para realizar este levantamento de dados o autor cita: questionários, entrevistas, observação e teste.

Para Vianna (2001) a pesquisa de campo ou levantamento, é a maneira em que serão obtidos os dados através de indivíduos, através de grupos que poderão fornecer alguma informação a respeito de si mesmo ou de alguma organização, tendo a possibilidade de ser a organização na qual trabalha ou representa, assim podendo compreender o problema estudado e poder colaborar de alguma forma.

Segundo Yin (1989) a pesquisa de campo é uma investigação buscada dentro de um contexto da vida real, utilizando diversas fontes de evidências na pesquisa, ajudando assim a compreender e diferenciar de outros métodos.

Esta pesquisa se faz necessária, pois através dela o pesquisador irá a campo para fazer o levantamento dos dados necessários através de dois questionários, onde no primeiro momento será feito um levantamento dos itens que os funcionários acham mais importantes para o clima da organização e no segundo momentos será feito um questionário para mensurar os itens mais importantes que foram citados na primeira pesquisa. Através destes dois questionários que o pesquisador era sustentar a problemática deste do assunto abordado e não terá nenhuma influência no resultado da pesquisa.

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO ALVO

A pesquisa será feita na regional de Criciúma de uma empresa se vigilância eletrônica.

A empresa atua na prestação de serviços de segurança e terceirização de serviços especializados. Ao longo de mais de três décadas vem expandindo suas atividades e atualmente conta com aproximadamente 12.000 profissionais auxiliados por aproximadamente 400 viaturas (veículos) que prestam serviços a mais de 40.000 clientes em todo o estado de Santa Catarina e do Paraná. Com matriz situada na cidade de São José, a empresa mantém 11 escritórios regionais estrategicamente instalados para atender todo o território de atuação, além de 06 unidades operacionais e mais de 70 unidades táticas que permitem um atendimento ágil e eficiente aos clientes.

A regional de Criciúma, onde a mesma possui 20 colaboradores sendo eles: gerente, coordenador, supervisor, técnicos, atendentes de alarme, fiscais, auxiliar administrativo, Recepção e Serviços Gerais. Onde os mesmos foram separados por setores na pesquisa. Setores estes que são operacional, técnico, administrativo e serviços gerais. O estudo será feito um censo, pois o pesquisador terá acesso a todos os colaboradores da empresa.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

A pesquisa foi obtida através de dados primários, pois o pesquisador usou a técnica de coleta de dados. Foram criados dois questionários, sendo que o primeiro questionário serviu para verificar no ponto de vista dos colaboradores, quais eram as

variáveis mais importantes para uma pesquisa de clima organizacional. Já no segundo questionário foi feito através das variáveis mais votadas no primeiro questionário e criado questões referente ao tema para poder mensurar o grau de satisfação dos 20 colaboradores da que atuam na regional de Criciúma. O entrevistado terá à disposição alternativas que variam conforme a questão apresentada para facilitar sua resposta e também para ajudar o pesquisador a mensurar os resultados. Estes questionários foram impressos e entregues manualmente pelo próprio pesquisador, onde o mesmo teve êxito no retorno de todos os questionários, podendo assim fazer uma pesquisa exata com a opinião de todos os colaboradores.

Para Neto (2014) os dados primários, são aqueles onde o pesquisador faz o levantamento direto com o seu público alvo.

Segundo Lakatos e Marconi (2006), existem vários tipos de processos para se realizar uma coleta de dados, podendo variar conforme o tipo e a necessidade de cada estudo. O autor cita algumas técnicas como, por exemplo: coleta documental; por observação; por entrevista; por questionário; por formulário; dentre outros.

Para Barbosa (1998) técnica de usar questionário para levantamento de dados na pesquisa, possui baixo custo, tem a garantia que todos responderam as mesmas perguntas, assim não favorece ninguém, dá a segurança e garantia de anonimato e as perguntas elaboradas iram sanar todas as questões do tema específico.

3.4 PLANO DE ANÁLISE DE DADOS

Neste estudo será utilizado como técnica de coleta de dado uma abordagem quantitativa.

Segundo Oliveira (1999) a abordagem quantitativa é uma maneira de fazer o levantamento de dados através de opiniões e dados, em paralelo com técnicas estatísticas como por exemplo: a percentagem, a moda, a média, a mediana e o desvio padrão.

4. ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

Neste capítulo será apresentado os resultados obtidos nos questionários aplicados com os colaboradores da empresa. Os questionários foram aplicados manualmente, onde o pesquisador imprimiu primeiramente o questionário do anexo 1 e distribuiu para os 20 colaboradores responderem, do total de 20 questionários aplicados, foi obtido êxito e conseguido retorno de todos.

Logo após com os dados já mensurados foi feito um segundo questionário com itens mais votados para mesurar o clima organizacional na empresa. Também foi entregue os questionários aos 20 colaboradores e obtido êxito em todos.

4.1 PRINCIPAIS ITENS SEGUNDO OS COLABORADORES

Com base em dados obtidos bibliograficamente, foi feito um questionário com diversos itens levantados por autores, onde os mesmos falam que é importante para poder se avaliar um clima organizacional. Estas variáveis foram levadas aos colaboradores da empresa através de um questionário, onde o pesquisador pode verificar quais os principais itens no ponto de vista dos colaboradores. Foi entregue o questionário para os 20 colaboradores da regional de Criciúma e o resultado está nos Quadros abaixo:

Quadro 1 – Variáveis mais importantes.

	VARIÁVEIS	VOTOS	%
1º	Salário	19	95%
1º	Disciplina	19	95%
1º	Comunicação	19	95%
1º	Trabalho em equipe	19	95%
2º	Estado de tensão do colaborador	18	90%
2º	Trabalho realizado pelos funcionários	18	90%
2º	Benefícios	18	90%
2º	Participação	18	90%
3º	Treinamento, desenvolvimento e carreira	17	85%
3º	Estabilidade no emprego	17	85%
3º	Segurança do trabalho	17	85%
3º	Reconhecimento proporcionado	17	85%

4º	Considerações humanas	16	80%
4º	Conflitos internos	16	80%
5º	Integração entre os departamentos da empresa	15	75%
5º	Valorização dos funcionários	15	75%
5º	Bonificações	15	75%
5º	Condições físicas de trabalho	15	75%
6º	Estrutura organizacional	14	70%
6º	Atitudes frente aos conflitos	14	70%
7º	Lazer	13	65%
7º	Prestígios obtidos	13	65%
7º	Suporte administrativo	13	65%
8º	Estrutura administrativa	12	60%
9º	Objetivos organizacionais	11	55%
10º	Processo decisório	10	50%
10º	Forma de controle	10	50%
11º	Sistemas de avaliações de controle	9	45%
11º	Adequações de estruturas organizacionais	9	45%
12º	Filosofia e o ambiente geral da empresa	8	40%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Este questionário serviu para que o pesquisador levantasse os itens que os colaboradores acham importante para se medir um clima organizacional. Desta pesquisa seria tirado os 10 itens mais votados para se elaborar o questionário 2 e poder mensurar o clima na empresa, porém como teve vários itens com mesmo número de votos, foi separado por colocação e o segundo questionário foi feito com os itens que ficarem entre o primeiro, segundo e terceiro lugar.

Neste questionário ficou empatado em primeiro lugar o salário, a disciplina, a comunicação e o trabalho em equipe com 19 votos dos 20 entrevistados. Em segundo lugar ficou empatado o estado de tensão do colaborador, o trabalho realizado pelos funcionários, os benefícios e as participações com 18 votos. E por fim na terceira colocação ficou o “treinamento, desenvolvimento e carreira”, a estabilidade no emprego, a segurança do trabalho e o reconhecimento proporcionado com 17 votos.

4.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

No segundo momento, foi feito o questionário 2 com os itens mais votados no questionário 1 conforme mostrado no Quadro 1. Foi acrescentado na pesquisa um

item inicial de dados pessoais para podermos avaliar e conhecer o perfil dos entrevistados e também uma questão aberta no final do questionário para que o entrevistado pode-se sugerir outros itens que não haviam sido citados e que ele considerava de suma importância.

4.2.1 Dados Pessoais

Inicialmente foi feita uma pesquisa referente aos dados pessoais, para o pesquisador poder identificar o perfil dos entrevistados. Nesta parte, foi perguntado sobre seis variáveis, são elas: sexo, idade, escolaridade, estado civil, tempo de empresa e o departamento na qual ele atua dentro da empresa.

Quadro 2 – Dados pessoais.

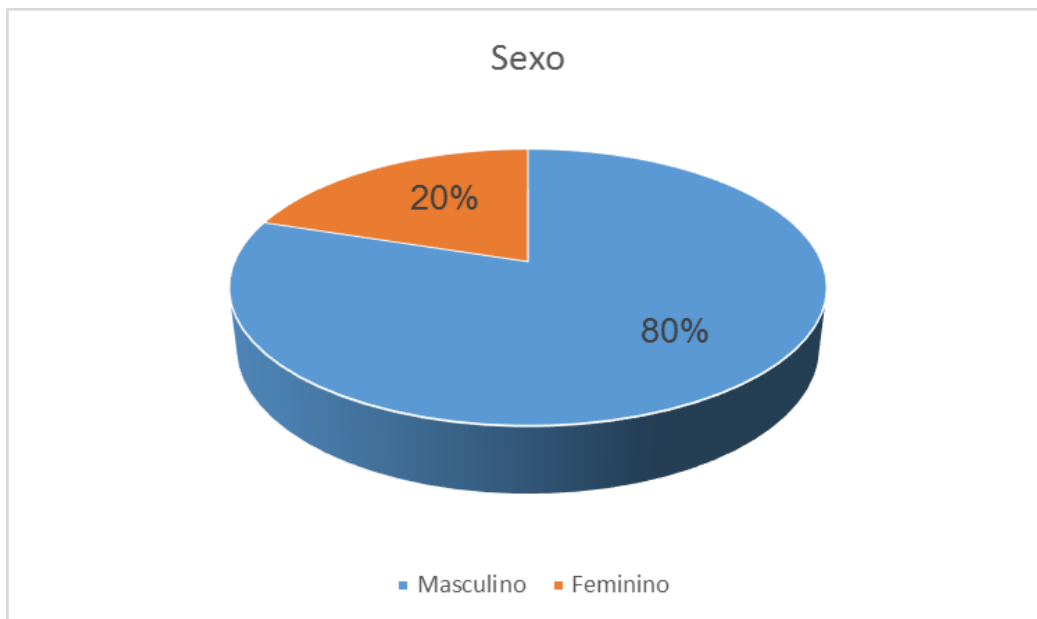
		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
Sexo	Masculino	16	80%
	Feminino	4	20%
Faixa Etária	Até 20 anos	1	5%
	Entre 21 e 30 anos	13	65%
	Entre 31 e 40 anos	3	15%
	Mais de 41 anos	3	15%
Escolaridade	Ensino Fundamental	1	5%
	Ensino Médio	13	65%
	Superior Incompleto	5	25%
	Superior Completo	1	5%
	Outro	0	0%
Estado Civil	Casado	8	40%
	Solteiro	7	35%
	União estável	4	20%
	Separado	1	5%
	Outro	0	0%
Tempo de Empresa	Até 1 ano	2	10%
	Entre 1 e 5 anos	14	70%
	Entre 5 e 10 anos	2	10%
	Mais de 10 anos	2	10%

Departamento			
	Administrativo	4	20%
	Operacional	11	55%
	Técnico	4	20%
	Serviços Gerais	1	5%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

A primeira variável foi o sexo, onde se pode ver que 80% é do masculino e 20% do feminino. Pode-se perceber que há um grande desequilíbrio, devido a quantidade de pessoas do sexo masculino ser muito superior ao do feminino. Isso se justifica devido a empresa ser do ramo de segurança e a maioria dos funcionários são do departamento operacional e técnico, sendo que culturalmente essas funções na maioria das vezes são realizadas por homens. Já as mulheres estão distribuídas na parte administrativa e nos serviços gerais, que também culturalmente são departamentos que geralmente são ocupados por mulheres.

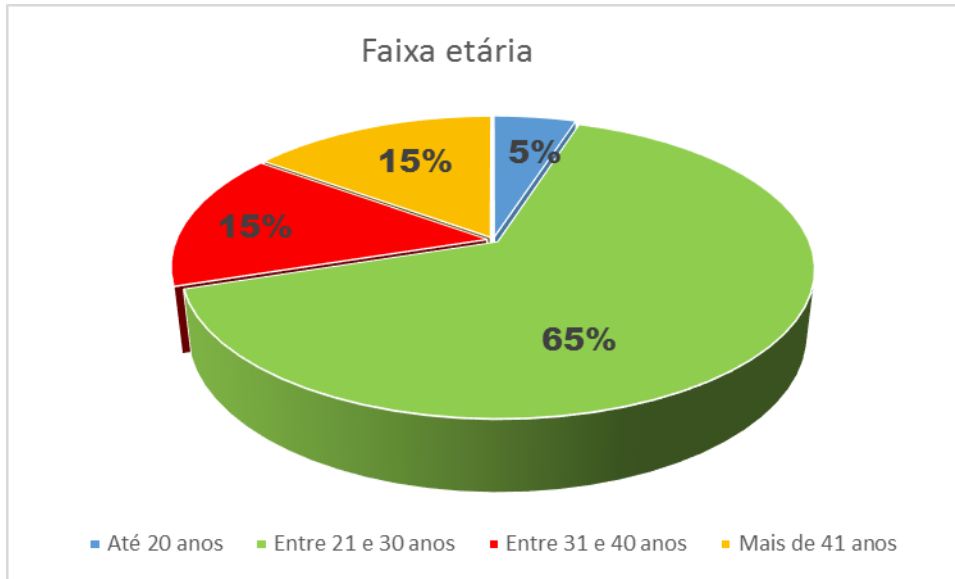
Gráfico 1 – Sexo.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

A segunda variável foi referente a faixa etária, pode-se notar que a maior parte da filial de Criciúma da empresa em estudo é formada por colaboradores de idade entre 21 e 30 anos que totalizam 65%, logo após entre 31 e 40 anos com 15%, mais de 41 anos com também 15% e por fim até 20 anos com 5%. Demonstrando assim que a maioria dos colaboradores são jovens.

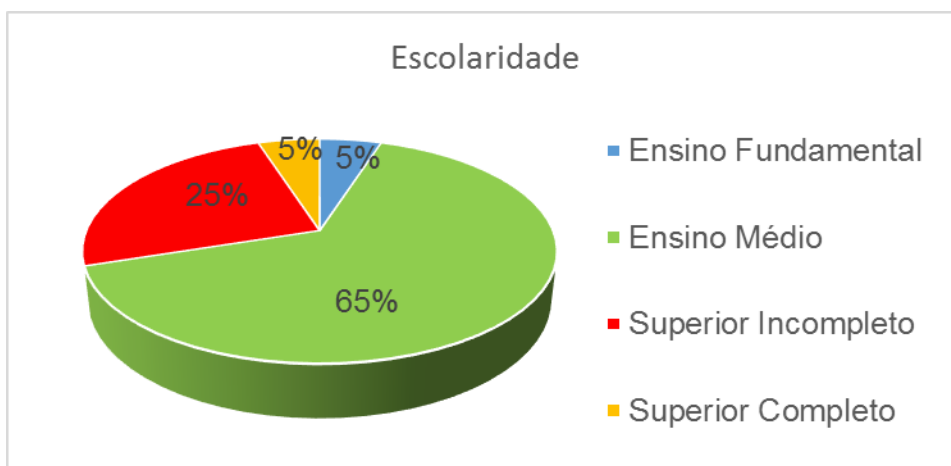
Gráfico 2 – Faixa etária.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

A terceira variável foi a escolaridade, com 65% em primeiro lugar ficou o ensino médio. Isto se deve pois na maioria das funções, a empresa não exige curso superior, tendo apenas como requisito o ensino médio. Logo após vem o ensino superior incompleto com 25%, demonstrando que a empresa mesmo não exigindo, tem funcionários querendo se capacitar para poder exercer melhor suas funções e se esforçando para futuramente poder exercer cargos de maior hierarquia que necessitem curso superior. Logo após vem ensino superior completo com 5%, vaga destinada a nível de coordenação e gerência. E por fim também com 5% ensino fundamental que é o requisito para cargos de serviços gerais.

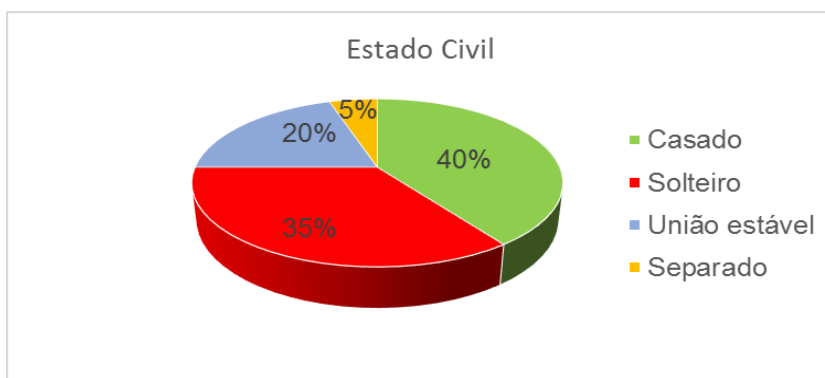
Gráfico 3 – Escolaridade.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Na quarta variável, foi perguntado o estado civil dos colaboradores, nesta variável teve um resultado bastante equilibrado comparado com as outras variáveis que sempre tem um item que se destaca dos demais. O estado civil que teve mais votos foi casado com 40%, sendo um fato diferente, levando em consideração que a maioria dos colaboradores são jovens. Logo após vem os solteiros com 35%, seguidos dos que mantem união estável com 20% que não deixa de ser casados, sendo diferenciado apenas perante a lei no papel. E por fim os separados com 5% do total.

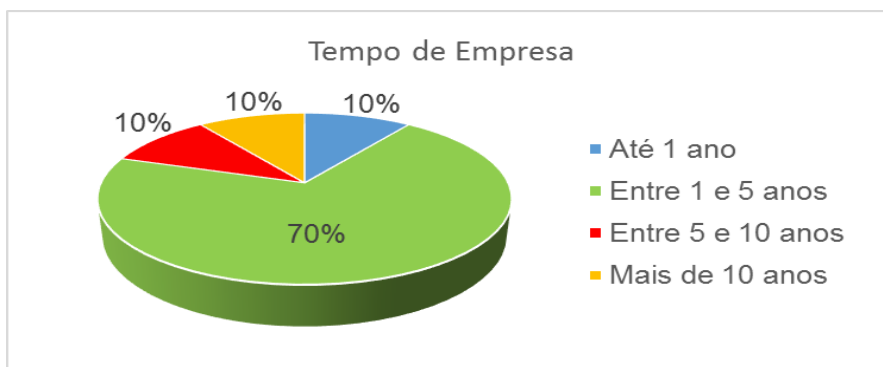
Gráfico 4 – Estado Civil.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

A quinta variável foi o tempo de empresa, onde 70% dos colaboradores da empresa responderam que estão entre 1 e 5 anos na empresa, 10% entre 5 e 10 anos, 10% mais de 10 anos e também 10% até 1 anos. Demonstrando assim que a empresa tem uma baixa rotatividade pois 90% dos colaboradores estão entre a escala de 1 e 5 anos e mais de 10 anos de empresa.

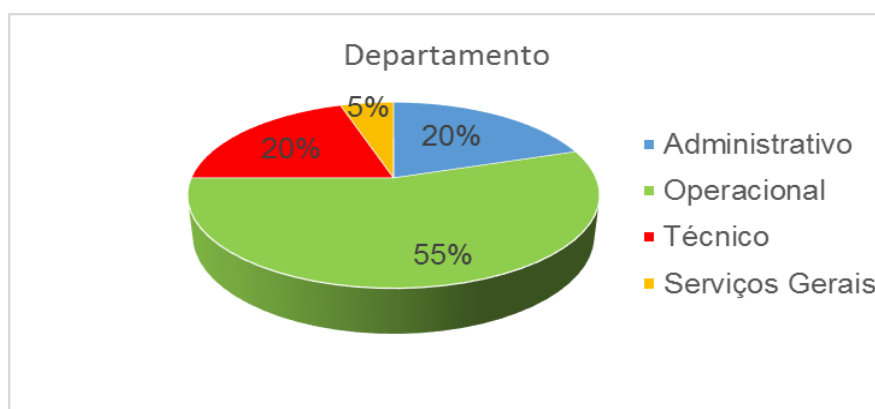
Gráfico 5 – Tempo de Empresa.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

E por fim a sexta e ultima variavel, é o departamento em que o colaborador trabalha, onde a maioria está no departamento operacional com 55%, sendo que todos são homens, com 20% tem o departamento técnico onde tem somente homens também, logo após vem também com 20% o departamento administrativo onde o mesmo tem ambos os sexos e por fim com 5% departamento de serviços gerais onde é somente do sexo feminino.

Gráfico 6 – Departamento.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.2 Salário

Quadro 3 – Salário.

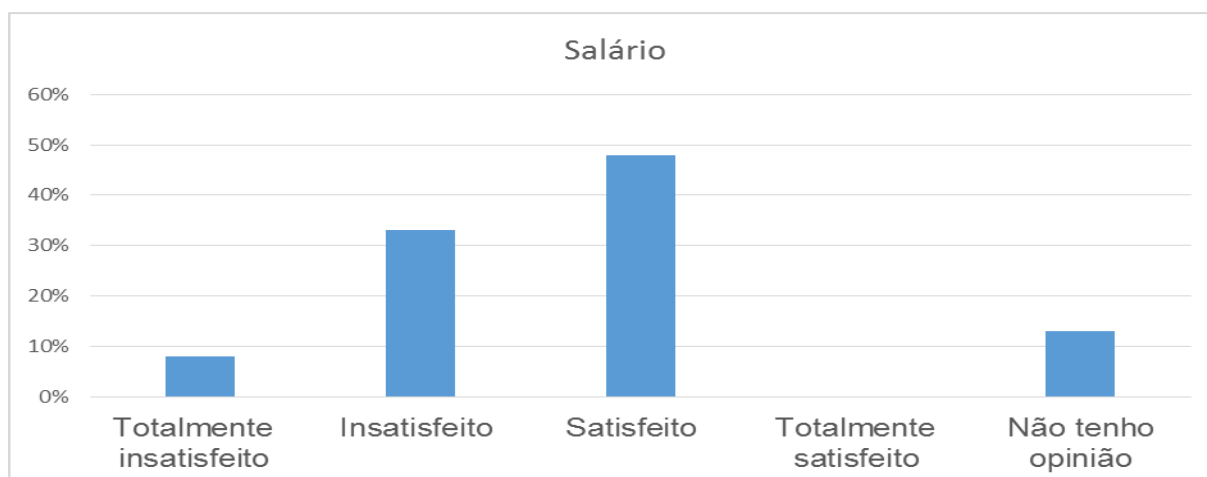
		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
Com relação ao seu salário você está?	Totalmente insatisfeito	1	5%
	Insatisfeito	8	40%
	Satisfeito	9	45%
	Totalmente satisfeito	0	0%
	Não tenho opinião	2	10%
Seu salário está de acordo com o praticado por outras empresas do mesmo ramo e no mesmo setor?	Totalmente insatisfeito	2	10%
	Insatisfeito	5	25%
	Satisfeito	10	50%
	Totalmente satisfeito	0	0%
	Não tenho opinião	3	15%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Com relação ao salário recebido houve um equilíbrio dentre as respostas dos colaboradores, demonstrando assim que boa parte está satisfeito com sua remuneração e outra parte não está. Já na questão referente aos concorrentes os colaboradores na maioria demonstram estar satisfeito, podendo assim concluir que a empresa paga o que o mercado oferece.

Em um levantamento geral das questões referentes ao salário 48% dos colaboradores demonstram estar satisfeito, 33% estão insatisfeitos, 13% falarão que não tem opinião e 8% estão totalmente insatisfeitos conforme demonstrado no gráfico 7, cabe a empresa avaliar o motivo dos insatisfeitos para poder ver uma melhor forma de sanar essa insatisfação.

Gráfico 7 – Salário.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.3 Disciplina

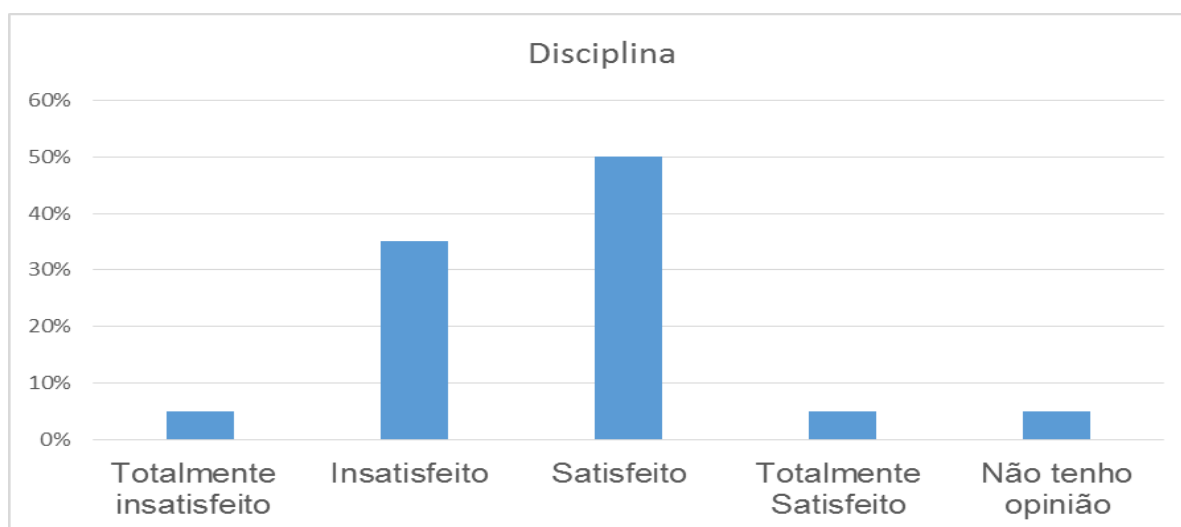
Quadro 4 – Disciplina.

		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
Você está satisfeito com a disciplina de seus colegas de trabalho?	Totalmente insatisfeito	1	5%
	Insatisfeito	7	35%
	Satisfeito	10	50%
	Totalmente satisfeito	1	5%
	Não tenho opinião	1	5%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Com relação a disciplina conforme o gráfico 8, a pesquisa demonstrou que 50% dos colaboradores estão satisfeitos com a disciplina de seus colegas, sendo assim tendo poucos conflitos internos. Para 35% estão insatisfeitos, pode-se constatar que o índice dos insatisfeitos está no departamento operacional, onde a empresa deverá estudar uma forma de melhorar a disciplina do pessoal do departamento.

Gráfico 8 – Disciplina.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.4 Comunicação

Quadro 5 – Comunicação

		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
Você considera os meios de comunicação da empresa eficiente?	Sempre	2	10%
	Quase sempre	10	50%
	Raramente	6	30%
	Nunca	2	10%
	Não tenho opinião	0	0%
Você considera os canais de comunicação utilizados na empresa (telefone, e-mail e softwares) adequados para seu trabalho realizado?	Sempre	5	25%
	Quase sempre	12	60%
	Raramente	2	10%
	Nunca	0	0%
	Não tenho opinião	1	5%

A empresa explica adequadamente aos empregados o motivo das decisões que ela toma?	Sempre	1	5%
	Quase sempre	1	5%
	Raramente	9	45%
	Nunca	8	40%
	Não tenho opinião	1	5%
A comunicação é rápida o suficiente para atender as necessidades de trabalho?	Sempre	1	5%
	Quase sempre	6	30%
	Raramente	11	55%
	Nunca	2	10%
	Não tenho opinião	0	0%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Inicialmente foi perguntado sobre os meios de comunicação utilizados pela empresa, com 50% das respostas foi considerado que os meios são quase sempre eficientes, já para 30% a comunicação é raramente eficiente, demonstrando assim que a comunicação é boa, porém pode melhorar.

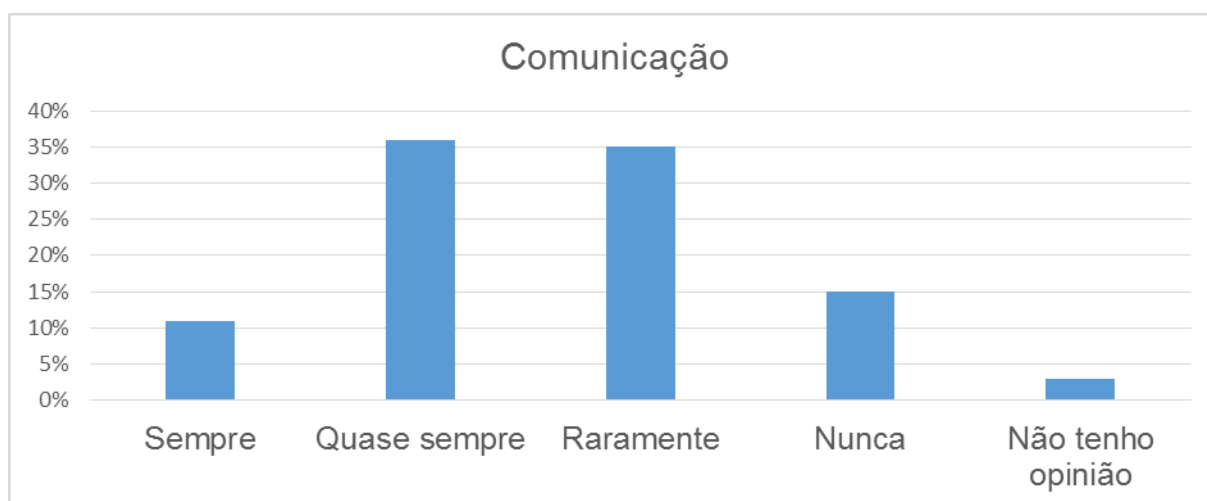
Logo após foi perguntado sobre os canais de comunicação para a execução das tarefas dos colaboradores, na maioria das respostas foi considerado que os canais de comunicação são adequados para a execução de suas tarefas e assim suprem a necessidade diária de cada colaborador.

Na terceira pergunta foi referente se a empresa explica adequadamente aos colaboradores sobre suas decisões tomadas, 45% responderam raramente e 40% responderam nunca, demonstrando assim que 85% dos colaboradores não tem as devidas explicações da empresa referente as decisões tomadas.

Por fim, foi perguntado sobre a agilidade na comunicação para atender as necessidades de trabalho, na maioria das respostas foi demonstrado que a empresa tem uma deficiência na agilidade, sendo assim podendo causar atrasos em atendimentos ao cliente e em processos internos da empresa.

De maneira geral ouve um equilíbrio na satisfação dos colaboradores referente a variável comunicação, onde a resposta quase sempre ficou com 36% dos votos, a raramente com 35%, nunca com 15%, sempre com 11% e os que não tem opinião com 3% conforme demonstrado no gráfico 9.

Gráfico 9 – Comunicação.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.5 Trabalho em equipe

Quadro 6 – Trabalho em equipe.

		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
O clima de trabalho da sua equipe é bom?	Sempre	8	40%
	Quase sempre	10	50%
	Raramente	2	10%
	Nunca	0	0%
	Não tenho opinião	0	0%
Existe cooperação na sua equipe?	Sempre	8	40%
	Quase sempre	9	45%
	Raramente	3	15%
	Nunca	0	0%
	Não tenho opinião	0	0%
Você se relaciona bem com seus colegas de equipe?	Sempre	11	55%
	Quase sempre	8	40%
	Raramente	1	5%
	Nunca	0	0%
	Não tenho opinião	0	0%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

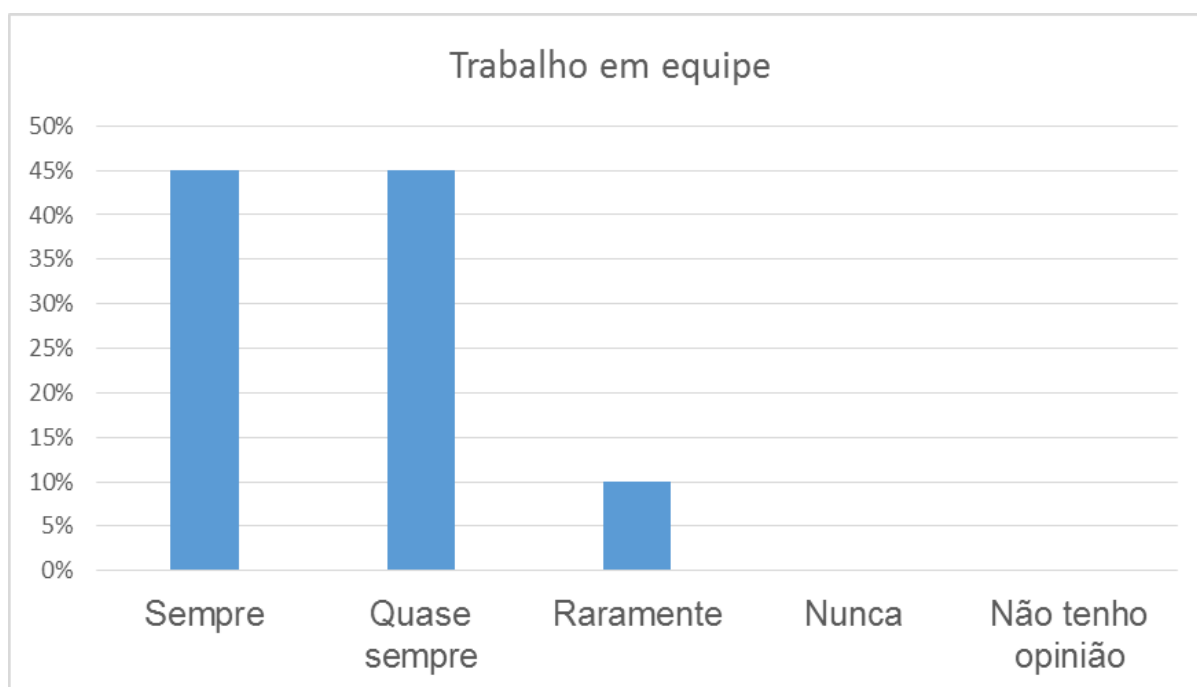
Em toda empresa é de suma importância que sempre tenha trabalho em equipe, pois sabemos que a união faz a força e é sempre bom ter uma boa equipe para se trabalhar. Inicialmente foi perguntado sobre o clima de trabalho da equipe, onde 50% responderam que quase sempre é bom, 40% responderam que é sempre bom e apenas 10% responderam raramente. Demonstrando assim que claramente o clima nas equipes está muito bom.

Logo após foi perguntado se existe cooperação nas equipes, novamente a maioria votou favorável com 45% respondendo que quase sempre tem cooperação e 40% que sempre, apenas 15% falaram que raramente. Demonstrando que as equipes estão trabalhando de forma unida e eficaz.

A terceira pergunta foi referente relacionamento do colaborador com os demais colegas de trabalho, onde 55% responderam que sempre se relacionam bem, 55% responderam que quase sempre e somente 5% responderam quase sempre.

Conforme demonstrado no gráfico 10, onde foi feita uma média geral das respostas das três questões, podemos perceber que o ambiente de trabalho dentro as equipes está muito bem, pois na maioria das vezes as respostas sempre foram positivas.

Gráfico 10 – Trabalho em equipe.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.6 Estado de tensão do colaborador

Quadro 7 – Estado de tensão do colaborador.

		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
O clima de trabalho na empresa é bom?	Sempre	3	15%
	Quase sempre	13	65%
	Raramente	3	15%
	Nunca	1	5%
	Não tenho opinião	0	0%
Você se sente pressionado a fazer suas funções?	Sempre	9	45%
	Quase sempre	6	30%
	Raramente	1	5%
	Nunca	4	20%
	Não tenho opinião	0	0%
No final do seu turno, você vai sair da empresa estressado?	Sempre	3	15%
	Quase sempre	7	35%
	Raramente	8	40%
	Nunca	2	10%
	Não tenho opinião	0	0%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Referente ao clima no trabalho foi identificado que quase sempre é bom com 65%, seguidos de sempre com 15% já assim totalizando 80% dos colaboradores com uma resposta positiva. Apenas 20% acham que o clima de trabalho não é bom.

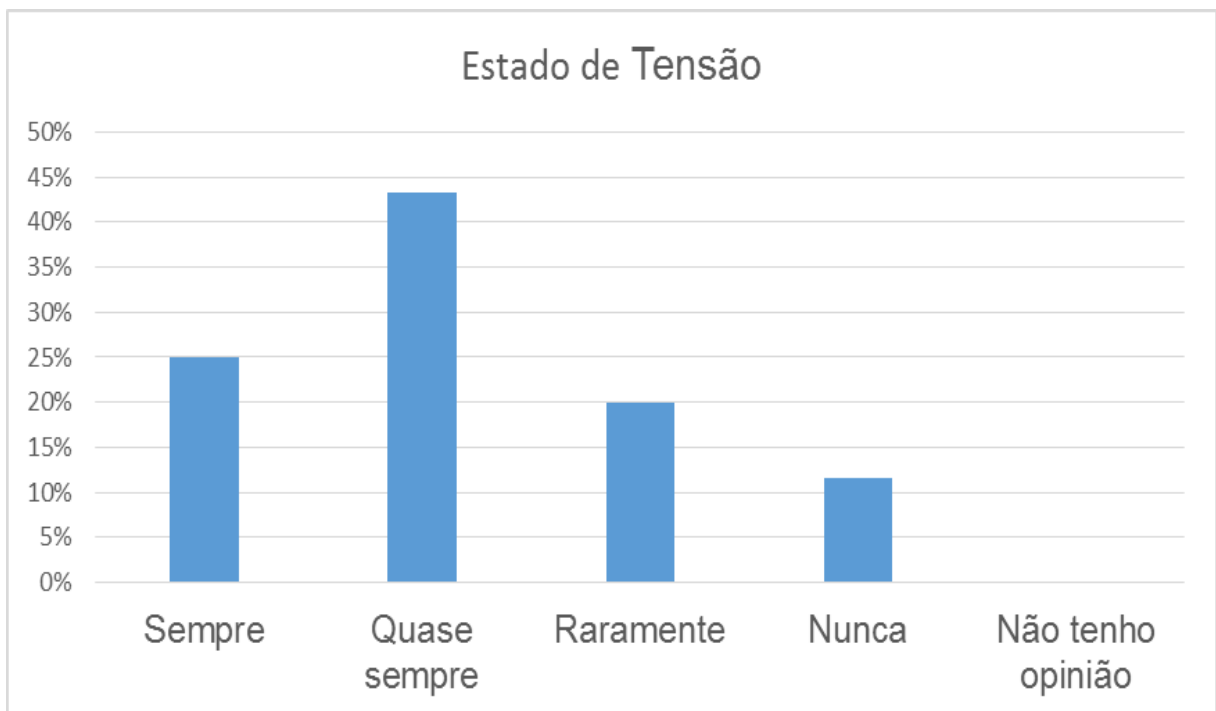
A segunda pergunta foi referente se o colaborador se sente pressionado a fazer suas funções, onde 45% responderam sempre, 30% responderam quase sempre, totalizando 75% dos colaboradores que se sentem pressionados. Fato estes devido ao baixo número de colaboradores na filial e bastante serviço a ser feito, onde várias funções são delegadas a poucos colaboradores e assim sendo pressionados a concluir as tarefas com agilidade.

Por fim foi perguntado se no final do turno o colaborador vai embora com alto nível de estresse. Foi identificado que 40% responderam que não, porém estes 40% são colaboradores do setor operacional, onde apenas cumprem suas funções diárias sem ter que resolver problemas. Porém 35% responderam que quase sempre vão

embora estressados e 15% responderam que sempre vão embora estressados, totalizando assim 50% dos colaboradores com uma resposta negativa, sendo que estes estão nos departamentos administrativo e técnico, onde diariamente além de suas funções simples, tem que trabalhar sobre pressão, com metas a cumprir e problemas a serem sanados.

No gráfico 11 está demonstrando de uma maneira geral o estado de tensão dos colaboradores e uma média de suas respectivas respostas.

Gráfico 11 – Estado de tensão do colaborador.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.7 Trabalho realizado pelos funcionários

Quadro 8 – Trabalho realizado pelos funcionários.

		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
Você sente orgulho do trabalho que realiza?	Sempre	9	45%
	Quase sempre	8	40%
	Raramente	2	10%
	Nunca	1	5%
	Não tenho opinião	0	0%

Você se identifica com as tarefas que desempenha nesta empresa?	Sempre	9	45%
	Quase sempre	7	35%
	Raramente	3	15%
	Nunca	1	5%
	Não tenho opinião	0	0%
Você se sente realizado profissionalmente?	Sempre	3	15%
	Quase sempre	11	55%
	Raramente	3	15%
	Nunca	1	5%
	Não tenho opinião	2	10%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Hoje em dia, sabemos que é de suma importância que o trabalhador trabalhe no que gosta de fazer, pois fazendo o que ele gosta a chance de que seu trabalho seja feito com excelência é muito grande, aumentando assim a sua produtividade e o próprio clima dentro da empresa.

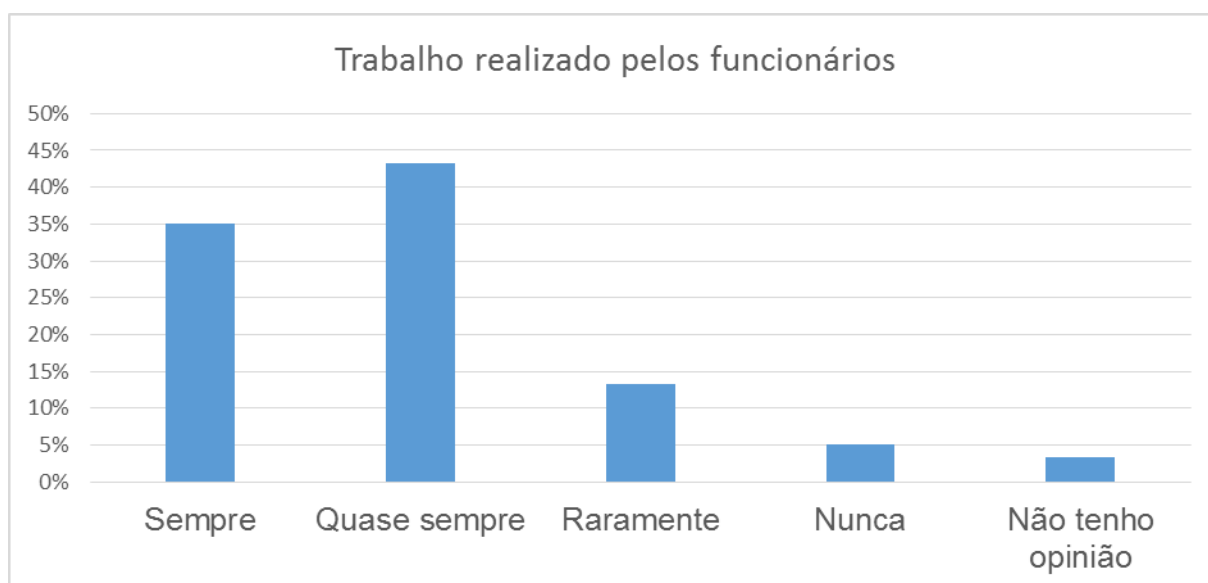
Referente a variável trabalho realizado pelos funcionários, foi perguntado inicialmente se o funcionário sente orgulho do trabalho que faz, 45% dos colaboradores responderam que sempre sentem orgulho, 40% responderam que quase sempre, 10% raramente e 5% nunca. Demonstrando assim que 85% dos colaboradores sentem orgulho de seus trabalhos.

Logo após foi perguntado se os colaboradores se identificam com as tarefas exercidas por eles na empresa, 45% responderam que sempre, 35% que quase sempre, 15% raramente e 5% nunca. Demonstrando assim que a maioria dos colaboradores se identificam com as tarefas desempenhadas por eles na empresa.

Por fim foi perguntado se eles se sentem realizados profissionalmente, onde 55% responderam que quase sempre, 15% que sempre, também com 15% raramente, 10% não tem opinião e 5% responderão que nunca.

No gráfico 12, será demonstrado de uma maneira geral os resultados desta variável, onde se pode perceber que os colaboradores a maioria dos colaboradores estão trabalhando em departamentos que gostam e estão tendo a realização profissional.

Gráfico 12 – Trabalho realizado pelos funcionários.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.8 Benefícios

Quadro 9 – Benefícios.

		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
Você está satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa?	Totalmente insatisfeito	0	0%
	Insatisfeito	10	50%
	Satisfeito	6	30%
	Totalmente satisfeito	2	10%
	Não tenho opinião	2	10%
Você está satisfeito com as informações fornecidas pela empresa referente aos benefícios oferecidos?	Totalmente insatisfeito	0	0%
	Insatisfeito	8	40%
	Satisfeito	10	50%
	Totalmente satisfeito	0	0%
	Não tenho opinião	2	10%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

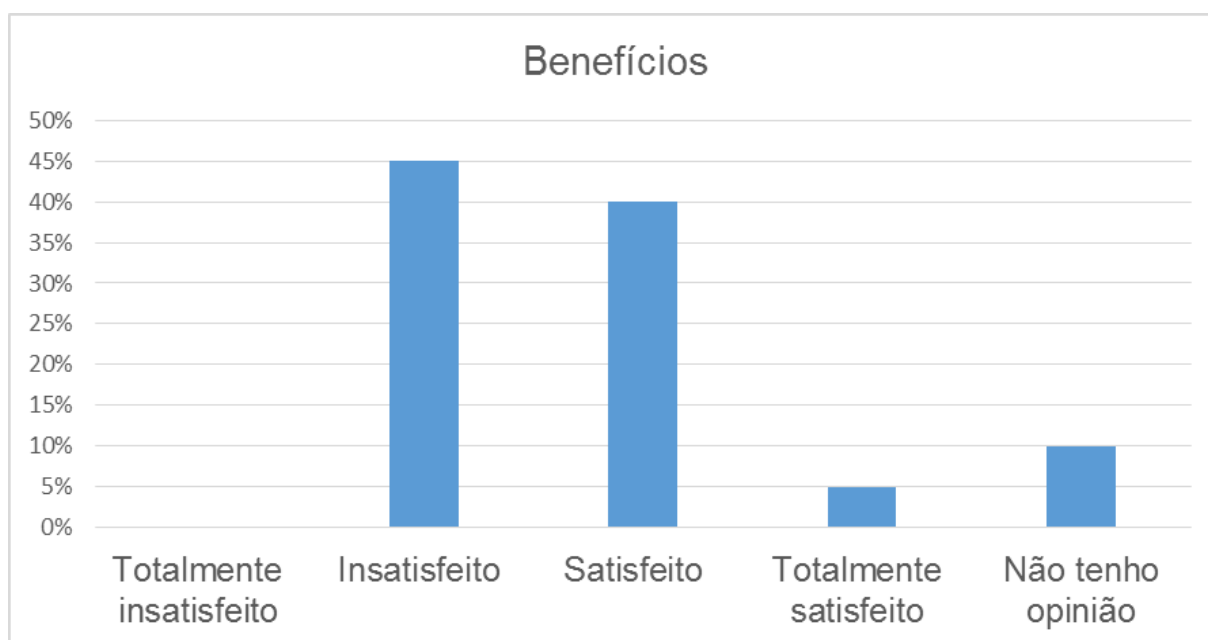
Em toda empresa os colaboradores sempre ficam mais satisfeitos quando além de seu salário a empresa fornece benefícios, na empresa em estudo a mesma fornece alguns benefícios aos colaboradores, como vale alimentação, vale

transporte, plano de saúde, bolsa de estudo, gratificação por produtividade dentre outros. Primeiramente foi perguntado se os colaboradores estavam satisfeitos com os benefícios oferecidos a eles pela empresa, onde 50% responderam que estavam insatisfeitos, 30% responderam satisfeitos, 10% totalmente satisfeito e com 10% também responderam que não tem opinião. Pode-se constatar que houve um equilíbrio entre os que estão insatisfeitos om os satisfeitos e totalmente satisfeitos, levando em consideração que a maioria das respostas de insatisfeito veio do departamento operacional que não ganham todos os benefícios como plano de saúde e os satisfeitos veio do departamento administrativo que aí sim ganham todos os benefícios oferecidos pela empresa.

Em seguida foi perguntado sobre as informações fornecidas pela empresa referente aos benefícios ofertados, novamente teve um equilíbrio nas respostas com 50% das respostas indicando que estão satisfeitos, 40% estão insatisfeitos e 10% não tiveram opinião referente a esta variável.

No gráfico 13 está sendo demonstrado uma somatória geral das respostas referente aos benefícios, onde a pesquisa obteve um equilíbrio nas respostas, com 45% demonstrando insatisfeitos, 40% satisfeitos, 10% não tenho opinião e 5% totalmente satisfeitos.

Gráfico 13 – Benefícios.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.9 Participação

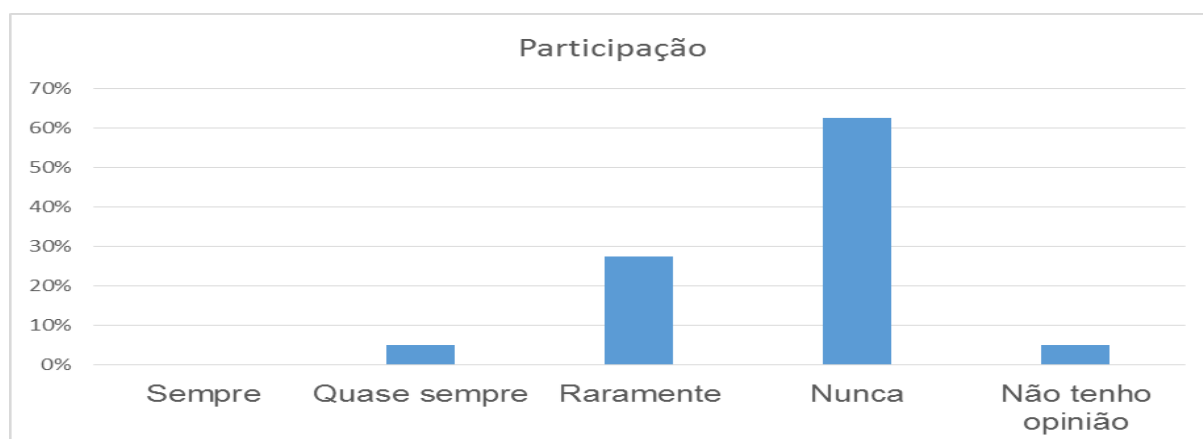
Quadro 10 – Participação.

		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
Você tem participação em decisões tomadas pela empresa?	Sempre	0	0%
	Quase sempre	0	0%
	Raramente	3	15%
	Nunca	17	85%
	Não tenho opinião	0	0%
Suas sugestões para processos/melhorias são aceitas na empresa?	Sempre	0	0%
	Quase sempre	2	10%
	Raramente	8	40%
	Nunca	8	40%
	Não tenho opinião	2	10%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Para a variável participação, foram feitas duas perguntas, onde foi perguntado inicialmente se o colaborador tem participação nas decisões tomadas pela empresa e se as suas sugestões são aceitas. Nas duas perguntas as respostas foram negativas indicando fortemente que os colaboradores não têm nenhuma participação em processos decisórios da empresa e que também suas sugestões na maioria das vezes não são aceitas. No gráfico 14 está sendo demonstrado o índice de participação geral dos colaboradores.

Gráfico 14 – Participação.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.10 Treinamento, desenvolvimento e carreira

Quadro 11 – Treinamento, desenvolvimento e carreira.

		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
A empresa lhe oferece treinamentos para você poder fazer suas funções com excelência	Sempre	1	5%
	Quase sempre	0	0%
	Raramente	10	50%
	Nunca	9	45%
	Não tenho opinião	0	0%
Caso tenha treinamento, o treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho?	Sempre	1	5%
	Quase sempre	1	5%
	Raramente	13	65%
	Nunca	5	25%
	Não tenho opinião	0	0%
A empresa lhe dá a oportunidade de se desenvolver em seu departamento?	Sempre	1	5%
	Quase sempre	1	5%
	Raramente	14	70%
	Nunca	2	10%
	Não tenho opinião	2	10%
Em sua função, a empresa lhe fornece plano de carreira?	Sempre	0	0%
	Quase sempre	0	0%
	Raramente	6	30%
	Nunca	12	60%
	Não tenho opinião	2	10%
Caso sua função tenha um plano de carreira, você está satisfeito com o plano oferecido?	Totalmente insatisfeito	7	35%
	Insatisfeito	0	0%
	Satisfeito	0	0%
	Totalmente satisfeito	0	0%
	Não tenho opinião	13	65%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Nesta etapa das perguntas a variável foi dividida em três partes, que são treinamento, desenvolvimento e carreira. Inicialmente se perguntou se a empresa

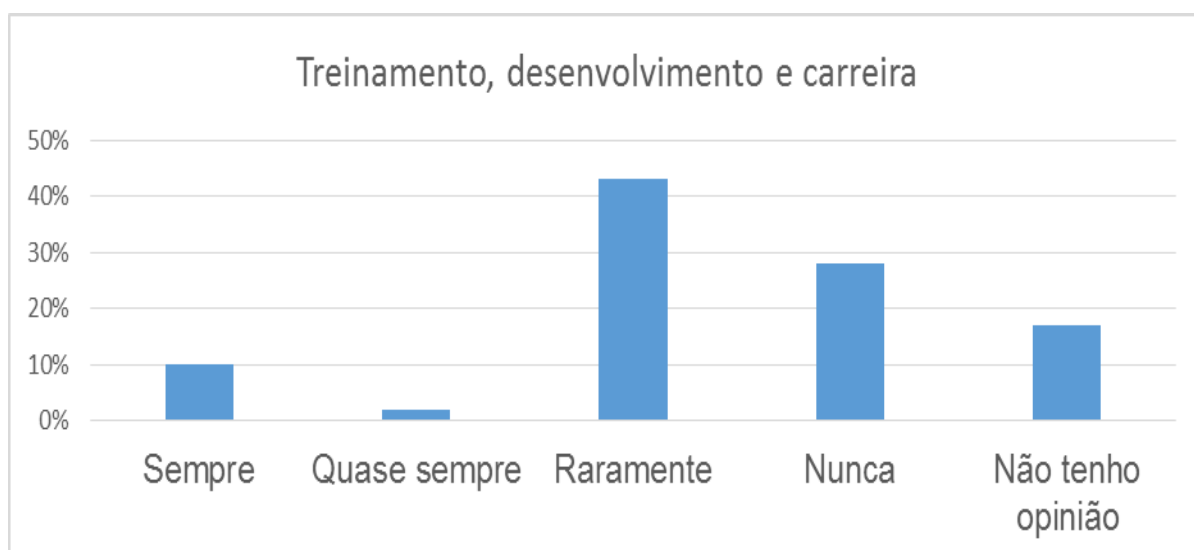
fornesse treinamentos para o colaborador poder exercer suas funções com excelência, 95% das respostas foram negativas divididas entre 50% raramente e 45% nunca, demonstrando assim claramente que a empresa não investe para poder aperfeiçoar os seus colaboradores para suas determinadas funções. A segunda pergunta era referente aos treinamentos que recebem se eles os capacitam para fazer seu trabalho, novamente as respostas foram negativas com 65% raramente e 25% nunca, ficando claro que estas respostas são negativas pois conforme a pergunta anterior a empresa não fornece treinamentos adequados para que os colaboradores possam exercer suas funções com excelência.

Em segundo momento foi perguntado se a empresa dá oportunidade do colaborador se desenvolver dentro de seu departamento, 70% responderam que raramente, devido muitos colaboradores estarem há alguns anos na empresa, sempre se esforçando e continuando na mesma função.

Por fim foi perguntado sobre o plano de carreira, em primeiro momento foi perguntado se a empresa fornece para a função do colaborador um plano de carreira, 90% das respostas foram negativas sendo que 60% responderam que nunca e 30% que raramente, ficando evidente que a empresa não dispõe de um plano de carreira sólido para os funcionários. Em segundo momento foi perguntado se caso a função tivesse um plano, se o colaborador estava satisfeito com ele. 65% responderam que não tem opinião, claramente se entende que não tem devido não ter um plano de carreira para sua função e 35% responderam que estão totalmente insatisfeitos, evidenciando assim que a maioria não tem plano de carreira e os que têm estão insatisfeitos com ele.

No gráfico 15 está sendo demonstrado de maneira geral o resultado referente a essa variável.

Gráfico 15 – Treinamento, desenvolvimento e carreira.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.11 Estabilidade no emprego

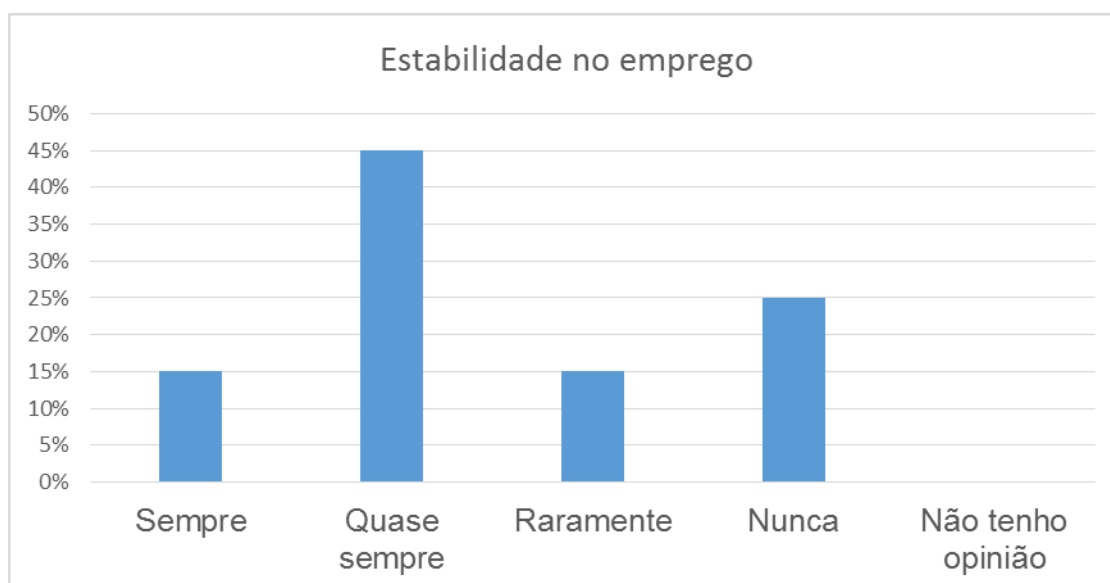
Quadro 12 – Estabilidade no emprego.

	Quantidade	Percentual	
Total de entrevistados	20	100%	
Além das estabilidades legais que toda empresa deve ter (gravidez, doença...) você se sente estável no seu ambiente de trabalho?	Sempre	3	15%
	Quase sempre	9	45%
	Raramente	3	15%
	Nunca	5	25%
	Não tenho opinião	0	0%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Na variável estabilidade no emprego, foi perguntado se os colaboradores se sentem estável no seu ambiente de trabalho, ou seja, não ficam pensando que a qualquer momento podem ser demitidos. Os resultados tiveram um equilíbrio, porém os resultados positivos foram 60%, sendo eles divididos em 45% quase sempre se sentem estável e 15% sempre. Já os resultados negativos foram 40%, sendo eles divididos em 25% nunca e 15% raramente conforme demonstrado no gráfico 16.

Gráfico 16 – Estabilidade no emprego.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.12 Segurança no trabalho

Quadro 13 – Segurança no trabalho.

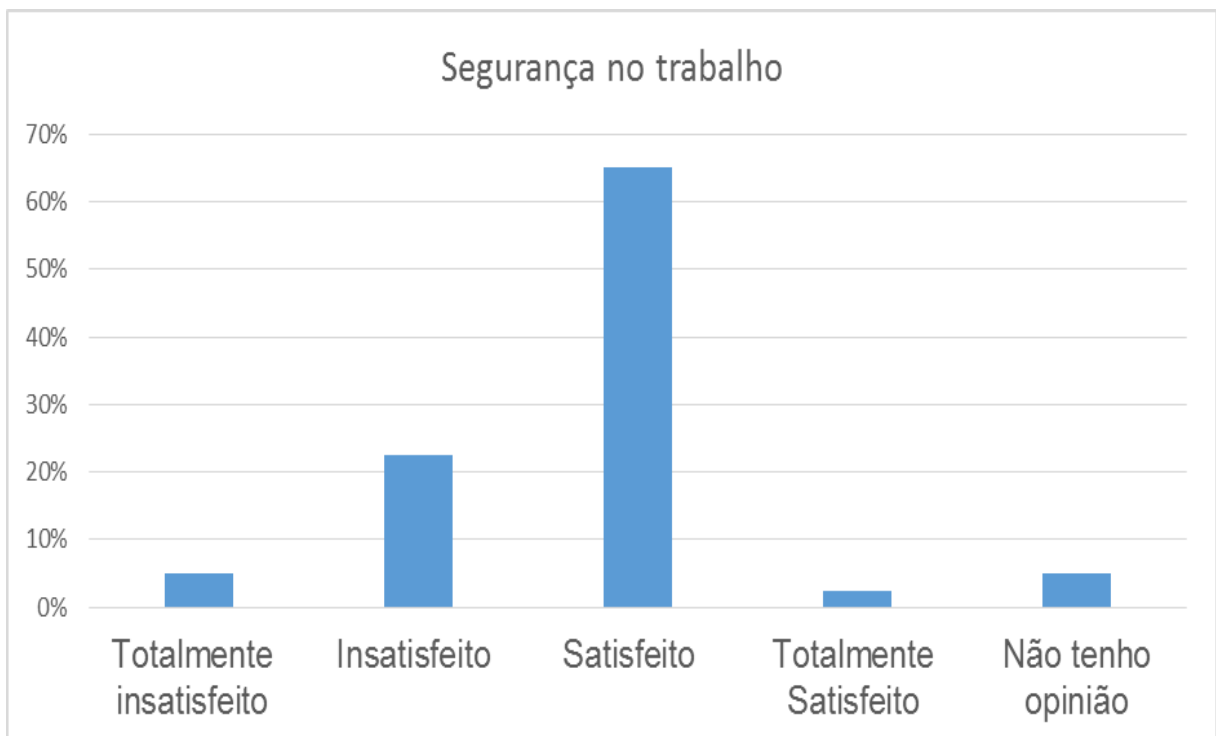
		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
Você está satisfeito com as condições do seu local de trabalho?	Totalmente insatisfeito	0	0%
	Insatisfeito	9	45%
	Satisfeito	11	55%
	Totalmente satisfeito	0	0%
	Não tenho opinião	0	0%
Caso você necessite usar EPI (equipamento de proteção individual) você está satisfeito com os oferecidos pela empresa?	Totalmente insatisfeito	2	10%
	Insatisfeito	0	0%
	Satisfeito	15	75%
	Totalmente satisfeito	1	5%
	Não tenho opinião	2	10%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

Em tempos atuais cada vez mais se fala em segurança dentro das empresas, sendo pensando no bem-estar dos funcionários ou até mesmo para conseguir

certificações. Primeiramente foi perguntado se o colaborador estava satisfeito com as condições de seu local de trabalho referente a segurança, as respostas tiveram um certo equilíbrio, porém 55% contra 45% os colaboradores estão satisfeitos, pode constatar que os maiores índices de insatisfeitos eram do departamento operacional, devido a maioria ter que cumprir suas atividades diárias andando de moto, os mesmos consideram que não tem segurança. Em segundo momento foi perguntado referente aos EPI's, com 75% os colaboradores informaram que estavam satisfeitos com os EPI's oferecidos pela empresa, que no caso do setor operacional é cotoveleiras, joelheiras, luvas, capacetes, colete a prova de bala, dentre outros. Já para o departamento técnico é fornecido cinto de segurança, trava quedas, capacetes, luvas, cones, sinalizadores, dentre outros. No gráfico 17 está demonstrando de maneira geral a satisfação dos colaboradores referente a segurança no trabalho.

Gráfico 17 – Segurança no trabalho.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.13 Reconhecimento proporcionado

Quadro 14 – Reconhecimento proporcionado.

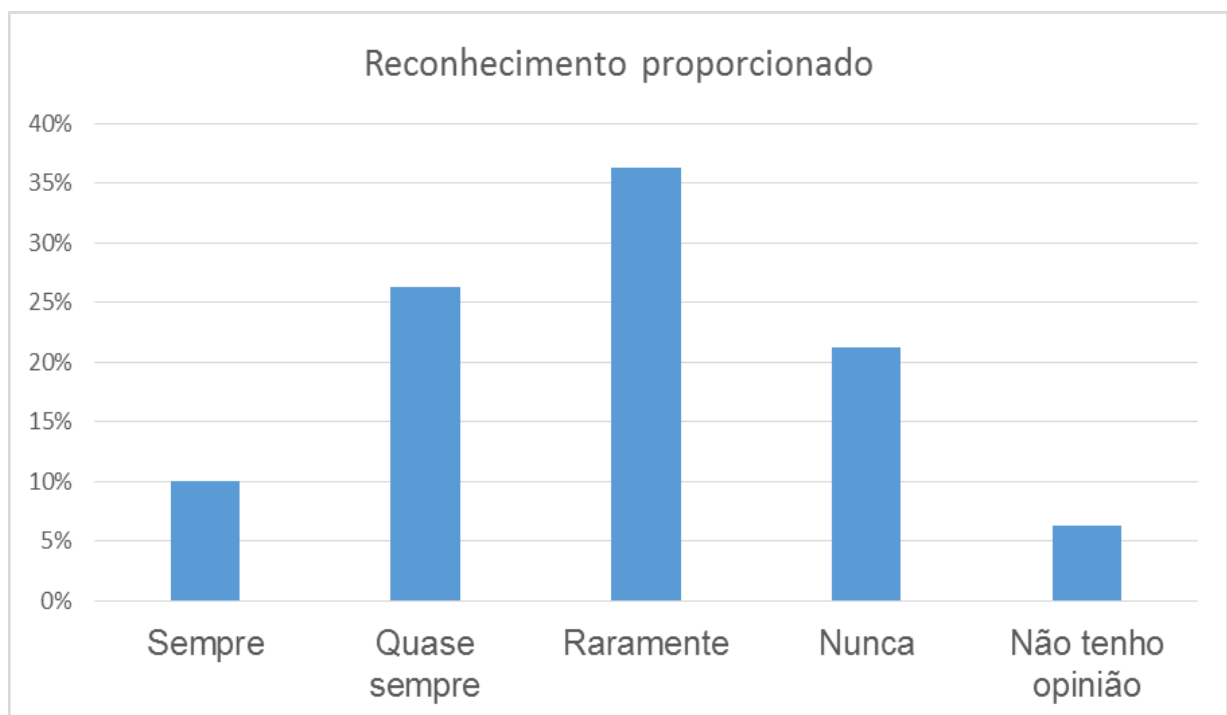
		Quantidade	Percentual
Total de entrevistados		20	100%
Você é avaliado em relação ao seu trabalho realizado?	Sempre	2	10%
	Quase sempre	5	25%
	Raramente	6	30%
	Nunca	5	25%
	Não tenho opinião	2	10%
Você se sente valorizado por seus superiores referente ao seu trabalho realizado?	Sempre	2	10%
	Quase sempre	5	25%
	Raramente	9	45%
	Nunca	3	15%
	Não tenho opinião	1	5%
Você recebe elogios pelo seu bom trabalho?	Sempre	0	0%
	Quase sempre	3	15%
	Raramente	8	40%
	Nunca	8	40%
	Não tenho opinião	1	5%
Você recebe crítica por alguma falha em seu trabalho?	Sempre	4	20%
	Quase sempre	8	40%
	Raramente	6	30%
	Nunca	1	5%
	Não tenho opinião	1	5%

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

A última variável foi referente ao reconhecimento proporcionado, no intuito de avaliar no ponto de vista dos colaboradores como eles se sentem perante ao seu líder. No primeiro momento foi perguntado se o colaborador é avaliado pelo seu trabalho, as respostas foram bem equilibradas, com 30% raramente, 25% nunca, 25% quase sempre, 10% sempre e 10% não tenho opinião. Não podemos definir por setor pois o resultado ficou bem dividido em todos os setores, sendo assim uma percepção pessoal de cada pessoa. Em segundo momento foi perguntado se o colaborador se sente valorizado pelos seus superiores, nesta etapa o maior resultado foi negativo com 60%, sendo que 45% responderam raramente e 15%

nunca. Já o resultado positivo foi de 35%, sendo 25% em quase sempre e 10% em sempre, ficando claramente evidente que os funcionários não se sentem valorizados pelos seus superiores. Em terceiro momento foi perguntado se o colaborador recebe elogios pelo seu bom trabalho, 80% dos colaboradores responderam negativamente, sendo dividida em 40% para raramente e 40% nunca, ficando evidente que não recebem elogios pelo seu esforço e bom trabalho pela empresa, elogios esses que podem servir para motivar o funcionário a cada vez poder exercer melhor a sua função. E por fim foi perguntado se o colaborador recebe críticas devido alguma falha que pode ter deixado, 40% responderam que quase sempre, 30% raramente, 20% sempre, 5% nunca e 5% não tenho opinião. Com esse resultado ficou claro que os colaboradores quando fazem algum serviço bom não são elogiados e quando deixam alguma falha recebem críticas, deixando o colaborador desmotivado para exercer suas funções. No gráfico 18 está sendo demonstrado a média geral referente a variável de reconhecimento proporcionado, onde pode-se ver melhor os resultados obtidos.

Gráfico 18 – Reconhecimento proporcionado.



Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

4.2.14 Pergunta aberta

Foi deixado uma pergunta aberta no final do questionário, perguntando se além dos itens citados, o entrevistado considera algum outro item importante que gostaria de falar. Porém em todos os questionários os entrevistados deixaram esta pergunta em branco.

4.3 RESUMO DOS DADOS

Nesta etapa, será apresentado um quadro com os resumos dos dados obtidos na pesquisa.

Quadro 15 – Resumo dos dados.

	T. Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	T. Satisfeito	Não tenho opinião
Remuneração	8%	33%	48%	0%	13%
Disciplina	5%	35%	50%	5%	5%
Benefícios	0%	45%	40%	5%	10%
Segurança	5%	23%	65%	2%	5%

	Sempre	Quase sempre	Raramente	Nunca	Não tenho opinião
Comunicação	11%	36%	35%	15%	3%
Trabalho em equipe	45%	45%	10%	0%	0%
Estado de tensão	25%	43%	20%	12%	0%
Trabalho realizado	35%	43%	13%	5%	3%
Participação	0%	5%	27%	63%	5%
Treinamentos/Carreira	0%	2%	43%	28%	17%
Estabilidades	0%	45%	15%	25%	0%
Reconhecimento	0%	26%	36%	21%	6%

Legenda: T. Insatisfeito = Totalmente Insatisfeito

T. Satisfeito = Totalmente Satisfeito

Fonte: Dados obtidos pela pesquisa (2015).

5. CONCLUSÃO

Uma pesquisa de clima organizacional ou pesquisa de satisfação do colaborador, é uma forma muito eficaz para que se possa conhecer, entender, mensurar e avaliar todas as percepções dos colaboradores perante a empresa na qual trabalham. Através da pesquisa a empresa consegue verificar onde está acertando e errando com seus colaboradores.

O clima organizacional de uma empresa é de suma importância, pois o mesmo impacta diretamente na produtividade dos seus colaboradores e o mesmo depende da atmosfera psicológica dos mesmos. A atmosfera psicológica nada mais é do que tudo o que as pessoas compartilham entre si diariamente dentro da organização e o que elas pensam sobre a empresa como exemplo a qualidade do trabalho, se a qualidade for boa o clima será de confiança e respeito mútuo, assim o colaborador tenderá a produzir mais e aumentar suas contribuições dentro da organização.

Desta forma, o trabalho procurou verificar a qualidade do clima organizacional da empresa estudada, se baseando no grau de satisfação dos colaboradores perante suas respostas.

Analisando o primeiro objetivo específico do estudo, que foi medir o grau de satisfação dos colaboradores, pode-se concluir que o grau de satisfação está em nível satisfatório, devido na grande maioria das perguntas as respostas serem positivas.

Com relação ao segundo objetivo específico, identificar quais são os fatores que influenciam no clima organizacional, foi identificado que o primeiro fator é o salário, segundo fator é a disciplina, o terceiro fator é a comunicação, o quarto fator é o trabalho em equipe, o quinto fator é o estado de tensão do colaborador, o sexto fator é o trabalho realizado pelo colaborador, o sétimo fator são os benefícios, o oitavo é a participação, o nono fator é treinamento, desenvolvimento e carreira, o décimo fator é a estabilidade no emprego, o décimo primeiro fator é a segurança no trabalho e a décima segunda é o reconhecimento proporcionado.

Já o terceiro objetivo específico, era analisar os principais fatores diagnosticados.

O primeiro fator analisado foi o salário, onde a maioria dos colaboradores estão satisfeitos. Este fator é de suma importância onde todos falaram que se o

colaborador não estiver satisfeito com sua remuneração, tem grande tendência a não ter ânimo o suficiente para trabalhar, sendo assim o clima organizacional para ele estará totalmente ruim.

Na variável disciplina também teve um bom nível de satisfação, segundo os colaboradores temos que ter uma boa disciplina e servir de exemplo uns para os outros, caso não tenha uma boa disciplina entre os colaboradores, muito provavelmente terá conflitos internos o isso impactará diretamente no clima organizacional.

Já para a comunicação os índices ficaram equilibrados, tendo que a empresa dar uma atenção melhor e melhorar onde tem as falhas.

No variável trabalho em equipe, foi constado que está muito boa e as equipes estão unidas, esta variável é muito importante pois a empresa é formada por pessoas que trabalham juntas e estão ali para ajudar e serem ajudadas. Quando uma um setor não tem um bom trabalho em equipe, tem grandes chances de dar diversos problemas, porém quando a equipe é unida e todos trabalham juntos para atender algum objetivo, com certeza ele será alcançado e o clima organizacional na equipe será ótimo.

Já para o estado de tensão a empresa tem que dar uma atenção maior, pois teve um alto índice de colaboradores indicando sair com muito estresse do fim do seu turno devido estarem sobrecarregados de afazeres e pouco tempo para executar o que lhes foi solicitado.

No fator trabalho realizado pelo colaborador, onde foi indicado que os colaboradores estão satisfeitos com os seus trabalhos exercidos. Este fator tem grande importância, pois se o colaborador não estiver trabalhando com o que ele gosta, tem grandes chances de ele não estar feliz, de não ter a produtividade adequada e não conseguir atingir seus objetivos. Mas se o colaborador trabalhar na área em que tem aptidão e gosta do que faz, as chances de ter sucesso são grandes.

Na variável referente aos benefícios, foi obtido equilíbrio na satisfação, conforme verificação dos dados, foi constatado que os colaboradores insatisfeitos são do setor operacional, pois diferente dos outros setores os mesmos não têm alguns privilégios que os demais têm dentro da empresa, como por exemplo plano de saúde.

Na variável participação, as respostas foram na maioria negativas, indicando que os colaboradores estão insatisfeitos, não tendo participação em processos decisórios da empresa e que também suas sugestões na maioria das vezes não são aceitas.

Na variável referente ao treinamento, desenvolvimento e carreira é um fator muito importante e foi diagnosticado uma grande deficiência destes itens, onde os colaboradores demonstram estar muito insatisfeitos devido a empresa não apresentar incentivos nem possibilidades dos colaboradores se desenvolver na empresa.

Na variável estabilidade no emprego, a maioria das respostas foram positivas, indicando que os colaboradores não se preocupam com poder ter a chance de ser demitido, a maioria se sente seguro nos seus empregos.

Na variável segurança no trabalho, foi analisado que na maioria das respostas foi obtido um índice de satisfação com as respostas positivas.

E por fim o último dos principais fatores diagnosticados é o reconhecimento proporcionado, onde também a empresa tem uma grande deficiência, deixando a desejar nos aspectos humanos com os colaboradores. Este fator de suma importância, pois é através dele que o funcionário será motivado dentro da empresa. Não adianta o colaborador fazer todas as suas funções com excelência e seu superior não dar o devido valor, não dar um incentivo, isso só desmotiva o colaborador e faz com que o mesmo desanime. Porém, se o colaborador tivesse um incentivo, uma valoração ou apenas elogios pelo seu trabalho, com certeza iria se motivar e cada vez trabalhar melhor.

O quarto e último objetivo específico é propor sugestões a empresa através dos resultados obtidos na pesquisa. Dentre todas as variáveis estudadas na pesquisa os colaboradores se mostraram satisfeitos com grande parte delas, porém tem algumas que merecem de uma atenção maior da empresa, como por exemplo a comunicação, podendo ser melhorada a agilidade nos processos de comunicação e também explicar de maneira mais adequada aos colaboradores as decisões a serem tomadas pela empresa, explicando seus motivos.

Já para variável estado de tensão, os superiores devem ter uma atenção a mais com os colaboradores, pois os mesmos se sentem pressionados e diariamente saem da empresa com nível de estresse elevado. A empresa pode estudar uma forma de possivelmente aumentar o quadro de colaboradores para poder dividir as tarefas e assim não sobrecarregar os colaboradores que ali já estão.

Outra variável que precisa ser estudado melhor, é a participação, conforme os dados da pesquisa, a grande maioria dos colaboradores informaram que não tem participação em nenhuma decisão e nem suas sugestões são aceitas. Os superiores deveriam dar esse crédito aos colaboradores, pois são os mesmos que estão diariamente na rua atendendo os clientes e vendo quais são as dificuldades encontradas nas suas rotinas, podendo assim propor melhorias de processos que provavelmente a empresa só tem a ganhar.

A variável treinamento, desenvolvimento e carreira também teve um baixo índice de satisfação, demonstrando assim que a empresa deve fornecer mais treinamentos para todos os setores, para que assim os colaboradores possam exercer com excelência suas funções, a empresa também deve proporcionar um desenvolvimento para o colaborador, para que assim o mesmo possa tentar cada vez mais se aperfeiçoar e poder crescer dentro da empresa, esse desenvolvimento pode ser feito através de um plano de carreira, onde possibilita que o colaborador possa subir de cargos e se motive a cada vez mais se esforçar e se comprometer a fazer seu trabalho melhor.

Por fim, a última variável na qual a empresa tem que dar uma atenção é no reconhecimento proporcionado, pois através desse reconhecimento e valorização que o colaborador vai receber estímulos e se motivar cada vez mais para melhorar o seu desempenho na empresa.

A pesquisa limitou-se exclusivamente na regional sul de uma empresa de segurança eletrônica, portanto percebe-se a viabilidade de estudo em outras filiais da empresa.

Como proposta para trabalhos futuros, sugere-se que seja feito uma elaboração de um sistema periódico da avaliação do clima organizacional e um estudo sobre a ergonomia da empresa.

Conclui-se que o tema clima organizacional é de grande relevância para os profissionais da área da administração de empresas, pois através dele você vai medir como está a percepção dos colaboradores perante a empresa. A pesquisa alcançou seus objetivos e propôs com que o pesquisador obtivesse maior conhecimento sobre o assunto e pode-se correlacionar a teoria aprendida em sala de aula com a prática.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Eduardo F. **Instrumentos de coleta de dados em pesquisas educacionais**. Educativa, São Paulo, 1998.

BENNIS, W.G. **Desenvolvimento organizacional**: sua natureza, origens e perspectivas. São Paulo: Edgard Blucher, 1972.

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

BISPO, C. A. F. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. V. 16, Maio/Ago, p. 258-273. EESC/USP/SP, 2006.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas**: uma abordagem contingencial. São Paulo: Mc Graw Hill, 1987.

_____. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1985.

_____. **Administração de recursos humanos**: fundamentos básicos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Campus, 2005.

_____. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos na organização. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

COLOSSI, Nelson. Educação superior em administração: **uma concepção substantiva**. Florianópolis. Revista de Ciências da Administração, 1998.

DAVIS, Keith. NEWSTRON, John W. Comportamento no trabalho: **Uma abordagem psicológica**. V. 1 Tradução Cecília Withaker Bergamini e Roberto Coda. São Paulo: Pioneira Thomson Leaning. 1992.

DIETERICH, Heinz. **Novo guia para pesquisa científica**. Blumenau: FURB, 1999.

GIL, Antônio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2006.

LUZ, Ricardo S. **Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MASLOW, A. H. **Motivation and personality**. New York: Harper & Row, 1970.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

McGREGOR, D. O. **lado humano da empresa**. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1997.

NETO, Paulo V. **Estatística descritiva: Conceitos básicos**. São Paulo, 2004.
Disponível em: <<http://uni.educacional.com.br/up/59960001/3103751/t191.aps>>
Acessado em 27 nov. 2014.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira, 1999.

OLIVEIRA, Rosana Augusta de; SANTOS, Moacir José dos; TADEUCCI, Marilsa de Sá Rodrigues. **Correlação entre clima organizacional e inovação: importância do gerenciamento de variáveis que influenciam o ambiente inovativo de universidade pública federal**. 2011. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Gestão e Desenvolvimento Regional. Universidade de Taubaté. Taubaté, 2011.

PIMENTA, Raniery Christiano de Queiroz; AOUAR, Walid Abbas El; OLIVEIRA, José Arimatés de. **Clima organizacional em instituto de pesquisa tecnológica**. 2012. TCC (Graduação), Administração, Universidade Potiguar, Natal, 2012.

PROCOPIUCK, Mário; COSTA, Luciana Santos; ROGLIO, Karina de Déa. **Avaliação do Clima Organizacional: desenvolvimento de sub-escalas dimensionais e de uma escala global**. 2009. Tese (Doutorado) - Curso de Doutorado em Administração, PUC-PR, Curitiba, 2009.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SBRAGIA, Roberto. Um estudo empírico sobre o clima organizacional em institutos de pesquisa. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, FEA-USP, abr/jun, vol. 18, 1983.

SCHEIN, Edgar. **Organizational culture and leadership**, San Francisco: Jossey Bass, 1992.

SCHNEIDER, B. Organizational climates: an essay. **Personnel Psychology**, v. 28, p. 447-479, 1975.

SUÁREZ, Elsa Peña. **Assessing organizational climate: Psychometric properties of the CLIOR Scale**. 2012. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia, *Universidad de Oviedo*, Oviedo Espanha, 2012.

TOLEDO, F.; MILIONI, B. **Dicionário de administração de recursos humanos**. Rio de Janeiro: Expressão e Cultura, 1979.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VIANA, Ilca Oliveira de A. **Metodologia do trabalho científico: um enfoque didático da produção científica**. São Paulo: E.P.U, 2001.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: métodos e desenhos**. USA: Sage Publications Inc., 1989.

APENDICÊS

APENDICÊ A: Questionário 1 – Definição das principais variáveis



TCC CLEBER SATURNINO TEIXEIRA
ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA DE VIGILÂNCIA
ELETRÔNICA DE CRICIÚMA/SC

Nome (opcional):

Setor (opcional):

QUESTIONÁRIO 1:

Assinale com “x” as variáveis que você considera mais importante para que possa ter um clima organizacional mais agradável na empresa.

Salário	
Trabalho realizado pelos funcionários	
Benefícios	
Integração entre os departamentos da empresa	
Lazer	
Integração entre os departamentos da empresa	
Comunicação	
Treinamento/desenvolvimento/carreira	
Estabilidade no emprego	
Processo decisório	
Participação	
Segurança do trabalho	
Objetivos organizacionais	
Disciplina	
Estrutura organizacional	
Valorização dos funcionários	
Trabalho em equipe	

Filosofia e o ambiente geral da empresa	
Condições físicas de trabalho	
Sistemas de avaliações de controle	
Treinamentos	
Estado de tensão do colaborador	
Considerações humanas	
Adequações de estruturas organizacionais	
Bonificações	
Prestígios obtidos	
Atitudes frente aos conflitos	
Reconhecimento proporcionado	
Forma de controle	
Suporte administrativo	
Estrutura administrativa	
Conflitos internos	

APENDICÊ B: Questionário 2 – Pesquisa de satisfação dos colaboradores

**TCC CLEBER SATURNINO TEIXEIRA
ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA DE VIGILÂNCIA
ELETRÔNICA DE CRICIÚMA/SC**

Nome (opcional):

Setor (opcional):

QUESTIONÁRIO 2

Com base nos dados obtidos no “questionário 1” que era referente à quais os itens você considera mais importante para ter um bom clima organizacional, foi formulado o “questionário 2” com os itens mais votados para que seja obtido o resultado da pesquisa de como está o clima organizacional na empresa. Favor preencher o questionário abaixo:

1 DADOS PESSOAIS:

1.1 Qual seu sexo?

() Masculino () Feminino

1.2 Qual sua faixa etária?

() Até 20 anos

() Entre 21 e 30 anos

() Entre 31 e 40 anos

() Mais de 41 anos

1.3 Qual sua escolaridade?

- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Outro. Qual? _____

1.4 Qual seu estado civil?

- Casado
- Solteiro
- União estável
- Separado
- Outro. Qual? _____

1.5 Qual seu tempo de empresa?

- Até 1 ano
- Entre 1 e 5 anos
- Entre 5 e 10 anos
- Mais de 10 anos

1.6 Qual seu departamento?

- Administrativo
- Operacional
- Técnico
- Serviços Gerais

2 REMUNERAÇÃO

2.1 Com relação ao seu salário você está?

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não tenho opinião

2.2 Seu salário está de acordo com o praticado por outras empresas do mesmo ramo e no mesmo setor?

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não tenho opinião

3 DISCIPLINA

3.1 Você está satisfeito com a disciplina de seus colegas de trabalho?

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não tenho opinião

4 COMUNICAÇÃO

4.1 Você considera os meios de comunicação da empresa eficiente?

- Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

4.2 Você considera os canais de comunicação utilizados na empresa (telefone, e-mail e softwares) adequados para seu trabalho realizado?

- Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

4.3 A empresa explica adequadamente aos empregados o motivo das decisões que ela toma?

- Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

4.4 A comunicação é rápida o suficiente para atender as necessidades de trabalho?

- Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

5 TRABALHO EM EQUIPE

5.1 O clima de trabalho da sua equipe é bom?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

5.2 Existe cooperação na sua equipe?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

5.3 Você se relaciona bem com seus colegas de equipe?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

6 ESTADO DE TENSÃO DO COLABORADOR

6.1 O clima de trabalho na empresa é bom?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

6.2 Você se sente pressionado a fazer suas funções?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

6.3 No final do seu turno, você vai sair da empresa estressado?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

7 TRABALHO REALIZADO PELOS FUNCIONÁRIOS

7.1 Você sente orgulho do trabalho que realiza?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

7.2 Você se identifica com as tarefas que desempenha nesta empresa?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

7.3 Você se sente realizado profissionalmente?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

8 BENEFÍCIOS

8.1 Você está satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa?

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não tenho opinião

8.2 Você está satisfeito com as informações fornecidas pela empresa referente aos benefícios oferecidos?

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não tenho opinião

9 PARTICIPAÇÃO

9.1 Você tem participação em decisões tomadas pela empresa?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- Não tenho opinião

9.2 Suas sugestões para processos/melhorias são aceitas na empresa?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- Não tenho opinião

10 TREINAMENTO, DESENVOLVIMENTO E CARREIRA

10.1 A empresa lhe oferece treinamentos para você poder fazer suas funções com excelência?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- Não tenho opinião

10.2 Caso tenha treinamento, o treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- Não tenho opinião

10.3 A empresa lhe dá a oportunidade de se desenvolver em seu departamento?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

10.4 Em sua função, a empresa lhe fornece plano de carreira?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

10.5 Caso sua função tenha um plano de carreira, você está satisfeito com o plano oferecido?

Totalmente insatisfeito

Insatisfeito

Satisfeito

Totalmente Satisfeito

Não tenho opinião

11 ESTABILIDADE NO EMPREGO

11.1 Além das estabilidades legais que toda empresa deve ter (gravidez, doença...) você se sente estável no seu ambiente de trabalho?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não tenho opinião

12 SEGURANÇA NO TRABALHO

12.1 Você está satisfeito com as condições do seu local de trabalho?

Totalmente insatisfeito

Insatisfeito

Satisfeito

Totalmente Satisfeito

Não tenho opinião

12.2 Caso Você necessite usar EPI (equipamento de proteção individual) você está satisfeito com os oferecidos pela empresa?

- Totalmente insatisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não tenho opinião

13 RECONHECIMENTO PROPORCIONADO

13.1 Você é avaliado em relação ao seu trabalho realizado?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- Não tenho opinião

13.2 Você se sente valorizado por seus superiores referente ao seu trabalho realizado?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- Não tenho opinião

13.3 Você recebe elogios pelo seu bom trabalho?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- Não tenho opinião

13.3 Você recebe critica por alguma falha em seu trabalho?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- Não tenho opinião

14 OUTRAS

14.1 Além dos itens citados, você considera algum outro item importante? Qual?