

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

FAUSTA AMADA SUNDA DE DEUS

**CLIMA ORGANIZACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO: O CASO DA
EMPRESA PETROLÍFERA - CABSHIP NA CIDADE DE CABINDA - ANGOLA**

CRICIÚMA-SC

2016

FAUSTA AMADA SUNDA DE DEUS

**CLIMA ORGANIZACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO: O CASO DA
EMPRESA PETROLÍFERA – CABSHIP NA CIDADE DE CABINDA
ANGOLA**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de bacharel no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Dr. Sílvio Parodi Oliveira Camilo

CRICIÚMA-SC

2016

FAUSTA AMADA SUNDA DE DEUS

**CLIMA ORGANIZACIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO: O CASO DA
EMPRESA PETROLÍFERA – CABSHIP NA CIDADE DE CABINDA ANGOLA**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de bacharelado, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Pesquisa em Clima Organizacional.

Criciúma, 30 de novembro de 2016

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dr. Sílvio Parodi Oliveira Camilo.

Examinador: Prof. Esp. Luciano da Rocha Ducioni

Dedico este trabalho ao meu Deus Pai toda misericórdia que com sua eterna benignidade me guardou e me protegeu, a minha família e especialmente a minha Mãe e meu pai, pois sempre me deram apoio que para seguir em frente e nunca desistir dos meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus Pai, todo poderoso o criador dos céus e da terra, que com sua infinita sabedoria e bondade me encheu de inteligência, capacitando e fortificando para que esse trabalho seja realizado.

A minha amada família, os meus pais: João Paulo de Deus e Gina Manuela Madalena Sunda, que nunca pouparam seus esforços investindo e acreditando em mim, sempre ai para mim minha querida mãe palavras não serão suficiente para descrever e nem suficiente para dar ou agradecer, ao meu querido avô Antônio Sunda que pela sua dedicação de um homem de bom censo dedicou e confio, investindo seus recursos no meu ensino superior, cumprindo a promessa que um dia fez que, como primeira neta ele mesmo haveria de formar independentemente das possibilidades dos meus pais, meus agradecimentos meu querido avo. Sem me esquecer também dos meus tios e tias.

Aos meus amigos que sempre acreditaram em mim nas minhas capacidades e aqueles que sempre oraram por mim meus irmãos na fé, a igreja, meus pastores, incentivando e dando força na minha formação, do meu grande amigo companheiro Antônio Cubala, que nos últimos momentos da minha formação tem se dedicado a me acompanhar e ajudando sempre.

Ao meu orientador Sílvio Parodi Oliveira Camilo que dedicou o seu tempo e conhecimento para me orientar no desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus professores e colegas da família contábeis que ao longo do curso contribuíram para o meu crescimento profissional. Enfrentando todos os obstáculos que tivemos ao decorrer da formação do curso.

Meu muito obrigada.

“O bom trabalho é aquele que, em alguma medida, me realiza, me dá satisfação e me faz útil para a sociedade em que vivo. Enfim um trabalho cujo sentido consigo perceber, para o qual não me arrependo não me arrepende de dedicar várias horas do meu dia.”

Alessandro Molon

RESUMO

DEUS, Fausta Amada Sunda. Clima organizacional no ambiente de trabalho: o caso da empresa petrolífera - Cabship na cidade de Cabinda Angola. Trabalho de Conclusão do Curso de Ciências Contábeis. 58p. Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC. Criciúma - SC.

O estudo da satisfação dos funcionários vem sendo um motivo de pesquisa hoje nas empresas, analisando o meio ambiente, o comportamento, a motivação do pessoal dentro das organizações. A empresa que possui um ambiente bom ou satisfatório traz um ambiente favorável para melhor relacionamento interpessoal, onde a relação dos funcionários para com seus líderes é de extrema importância, as emoções, disposição e a motivação dos envolvidos a manter um clima de compartilhamento e colaboração entre os funcionários, relação e o envolvimento, melhor, saudável e amigável ajuda inteiramente na satisfação e na motivação dos indivíduos com o meio e o trabalho. O trabalho em estudo tem como objetivo, analisar o clima organizacional, a motivação no desempenho, para um ambiente saudável, identificar a diversidade entre os funcionários sobre o apoio entre os líderes, grupos, e equipes entre outros colaboradores da empresa. Por tanto, foi feita uma pesquisa de campo junto aos colaboradores da empresa - Cabship, meios metodológicos usados, descritiva, bibliográfica e o estudo de caso. Coleta de dados, utilizados na base de questionários, segundo o ponto de vista de cada autor do trabalho, possibilitaram a análise do meio ambiente da empresa em estudo. No estudo feito, analisou-se um clima organizacional razoável não tão satisfatório, uma motivação e desempenho a considerável, dentro de cada função. Assim sendo nota-se um grau de insatisfação, o que vem sendo um problema hoje nas organizações.

Palavras-chave: Clima Organizacional. Ambiente de trabalho. Motivação na empresa petrolífera. Cabship na cidade de Cabinda Angola.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Demonstração de um clima satisfatório	16
Figura 2 - De motivação de líder para seus funcionários	23

O índice está vazio porque não está a usar os estilos de parágrafo definidos para aparecer no índice.

O índice está vazio porque não está a usar os estilos de parágrafo definidos para aparecer no índice.

Figura 1 - Demonstração de um clima satisfatório	16
.....	8
Figura 2 - De motivação de líder para seus funcionários	23
.....	8

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

NBC P	Norma Profissional
NBC PG	Norma Profissional Geral
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense
GLN	Rede Global <i>Logistics</i>
USACC	Câmara dos EUA-Angola de Comércio
AECIPA	Associação dos Fornecedores de Serviços de Petróleo e Gás Indústria de Angola
CAE	Centro de Apoio Empresarial

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 TEMA, PROBLEMA E QUESTÃO DE PESQUISA	11
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	12
1.2.1 Objetivo geral	12
1.2.2 Objetivos específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA.....	13
1.4 ESTRUTURAS DE ESTUDO	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	15
2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	19
2.2.1 A organização	20
2.3 MOTIVAÇÕES NO TRABALHO	21
2.3.1 Teorias da motivação	25
2.3.2 Ambiente de trabalho e o desempenho	27
2.4 LIDERANÇA	27
2.4.1 Comportamento organizacional	30
2.4.2 Gestão de pessoas	31
2.5 A COMUNICAÇÃO EFICIENTE E EFICAZ NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL ...	32
2.5.1 O objetivo da comunicação nas organizações	34
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	36
3.1 TIPOS DE PESQUISAS	36
3.2 AMOSTRA.....	38
3.2.1 Procedimentos para a colheita e síntese de dados	39
3.3 TRATAMENTOS DE DADOS	39
4 RESULTADOS DA PESQUISA	41
4.1 CARACTERIZAÇÕES DA EMPRESA	41
4.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	42
4.2.1 Perfil dos funcionários entrevistados	42
4.2.2 Análise de pesquisa sobre o clima organizacional	43
4.3 ANÁLISES DE PESQUISA SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL	46

4.4 ANÁLISES DE PESQUISA SOBRE MOTIVAÇÃO NO TRABALHO	48
4.5 ANÁLISE DE PESQUISA SOBRE AMBIENTE DE TRABALHO.....	49
4.6 ANÁLISE DE PESQUISA SOBRE ELOGIOS NA ORGANIZAÇÃO.....	50
4.7 ANÁLISE DE PESQUISA SOBRE ORGANIZAÇÃO.....	50
4.8 ANÁLISE DE PESQUISA DADOS SOBRE LIDERANÇA.....	51
5 CONCLUSÃO	55
REFERÊNCIAS	57

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo apresenta-se, o tema e problema, onde vai ser abordada a causa desse estudo, em seguida os objetivos gerais e específicos, a justificativa do trabalho abordando a importância da pesquisa e a estrutura do trabalho.

1.1 TEMA, PROBLEMA E QUESTÃO DE PESQUISA

O estudo e o relacionamento com o trabalho que se exerce vêm chamando, cada vez mais a atenção, no envolvimento com o meio ambiente em que nos encontramos. As empresas têm tido um número maior de competitividade exigindo assim mais mudanças de forma, a melhor a relação entre as pessoas, a maneira de pensar e agir das pessoas, cada tempo que se passa torna se fato, de reflexão para a satisfação de cada um. Luz (2003) afirma que as empresas passam por um processo, de estratégias, misturando cultura que muitas vezes apresentam valores e crenças que trazem conflitos no seio empresarial. Sendo assim é notável que a essência e a importância do clima venham sendo cada vez mais precisa e importante para o avanço das organizações trazendo renovação, satisfação, elogios, motivação e boa comunicação entre os funcionários e o público.

O clima organizacional sendo um conjunto de atividades que se subdividem dentro do âmbito empresarial, traz um foco de controle nas expectativas que ocorrem no seio da empresa. Os valores, as estratégias de uma organização exigem a garantia de concorrentes, que não se imitam absolutamente em nada das expectativas da organização, isso resulta num trabalho satisfatório diretamente na motivação da equipe, no seu grau de satisfação e, conseqüentemente, na qualidade de seu trabalho. Por isso, é tão importante para as empresas o enfoque dos colaboradores o envolvimento do clima e organização em si.

O estudo do ambiente de trabalho contribui na ação e na limitação, que venham nos trazer relevância no estudo do meio ambiente empresarial, pois trazendo uma satisfação para os funcionários, na qualidade do produto, uma maneira que a dependência entre os trabalhadores o estado, a motivação e o animo é necessário, um bem-estar do ambiente de trabalho interno para proporção, ou melhorias de liderança.

O clima organizacional no ambiente de trabalho, ou meio inserido é importante, para uma boa relação entre as pessoas e nas organizações, pois a relação com o meio social e clientes trazem um clima que pode ser agradável desagradável na rotina dos funcionários.

É necessário um estudo profundo no que tange o relacionamento dos gestores entre os seus subordinantes, ela é essencial na organização, motivando para alcançar metas, inseridas dentro dos grupos ou equipes. A motivação é importante, no sentido de motivar a autoestima e o sistema psicológico do individuo de uma forma mais motivada quando a empresa usar esse fator como um estímulo de seus funcionários. A satisfação dos colaboradores internos e externos da empresa depende muito do clima organizacional, motivação, cultura, comunicação que são pilares para uma boa liderança dentro da empresa.

Assim sendo o clima organizacional hoje nas empresas tem sido um caminho estratégico de grande porte para a verificação, e estudo das tarefas, comportamento e motivação dos funcionários, e a relação entre os seus colaboradores para uma melhor organização e satisfação da sociedade usando assim cada vez mais os serviços da empresa.

Diante dos pressupostos indicados, surge a seguinte questão norteadora do trabalho: O que os funcionários revelam sobre suas (in) satisfações em suas relações interpessoais no ambiente de trabalho relacionadas ao clima organizacional na empresa petrolífera - CABSHIP, da província de Cabinda em Angola?

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.2.1 Objetivo geral

O estudo deste trabalho consiste em: Analisar o clima organizacional no ambiente de trabalho na empresa petrolífera - CABSHIP na cidade de Cabinda Angola.

1.2.2 Objetivos específicos

- Verificar a satisfação dos trabalhadores em relação ao ambiente de

trabalho;

- Identificar a diversidade entre os funcionários sobre o apoio entre os líderes (gestores) e relação entre colegas;
- Avaliar a motivação entre as equipes sugerir mudanças.

1.3 JUSTIFICATIVA

O clima organizacional é um caminho de planejamento administrativo de uma extrema importância que influencia no crescimento da produtividade e na estabilidade do meio ambiente da empresa. O estudo do ambiente de trabalho, o comportamento dos seus funcionários ajudando no alto-estima e na motivação dos seus colaboradores, criando um ambiente favorável no sentido de aumentar a satisfação, e melhorar a eficácia para a contribuição do empenho e crescimento de qualidade dos serviços da organização.

A busca de estratégias para atingir lucros e objetivos mais além para uma qualificação melhor da mão de obra, é necessária uma comunicação boa, pois é preciso buscar meios favoráveis para que haja um clima favorável e satisfatório para a realização de suas tarefas. Procurando assim atender as necessidades dos funcionários criando um ambiente favorável, no sentido de aumentar a satisfação dos que ali convivem, buscando assim melhorar a eficiência das pessoas, a qualidade dos serviços.

Clima organizacional é um instrumento cada vez mais usado para obter um caminho ou via do ambiente dentro do trabalho, tratando do grau de satisfação dos funcionários em relação as suas expectativas, e emocional. Sendo uma ferramenta de gestão moderna que visa melhorar a relação no trabalho são necessárias, estratégias para a orientação das ações dentro das organizações promovendo a participação dos colaboradores.

No campo econômico e empresarial vêm trazendo um avanço satisfatório no que tange o envolvimento entre os indivíduos, pois o clima organizacional é fundamental nas empresas para o seu desenvolvimento. Para o alcance de seus objetivos na qualificação da mão de obra torna-se necessário atender a emoção dos funcionários criando um ambiente favorável no sentido de aumentar a satisfação dentro do trabalho.

Diante disso, as estratégias necessárias para elevar a importância do clima dentro do meio empresarial, motivar a liderança entre os gerentes e seus trabalhadores, para atingir os objetivos, além de qualificar um trabalho entre as empresas, procura se detalhar o meio ambiente no sentido de aumentar a satisfação dos que ali se encontram. O estudo do clima organizacional é cada vez mais utilizado para o melhoramento e eficácia entre as pessoas obtendo assim um ambiente melhor reatando as insatisfações entre os funcionários em relação as suas expectativa e emoções.

O presente trabalho, como também tem como justificativa a colaboração para o alcance de objetivos, melhoramento e qualidade no que diz respeito ao clima impulsionando a motivação individual ou em grupo. Pois em algumas regiões, como Angola, na cidade de Cabinda empresas a que ainda vivem no clima cultural (tradicionais), pois aí se baseia o foco do estudo do mesmo trabalho.

1.4 ESTRUTURAS DE ESTUDO

O desenvolvimento desse trabalho, por meio da diversidade e divisão conclui-se que pode ser expandida de uma forma abrangente e com compressão. O estudo do clima organizacional, a cultura organizacional e o modo como tem sido as relações entre o pessoal dentro do ambiente de trabalho, qual se encontra envolvida. Além da fase introdutória será abordado: Fundamentação teórica, metodologia e as considerações finais. Dentro da fundamentação teórica (2) será abordado o clima organizacional e sua importância nas organizações, à liderança, motivação do ambiente de trabalho, e a comunicação como uma ferramenta primordial dentro das empresas.

A relação entre as pessoas exige confiança mútua, a permissão de participação e a existência de grupos envolvem um intenso modo entre elas na responsabilidade na qual decidem fazer todas as tomadas de decisões organizacionais. E no (3) ponto a metodologia envolve o tipo de pesquisa. O sistema empresarial enquadra um clima organizacional com bastante desempenho, pois toda organização depende de líderes. Por fim as referências onde estarão as bibliografias dos autores mencionados no presente trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo será abordada a fundamentação teórica do trabalho, demonstrando os principais conceitos e importância do tema em questão para a contribuição, e o desempenho de um ambiente satisfatório entre os funcionários.

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

A existência do clima organizacional de uma empresa visa trazer aspectos mais ligados ao comportamento e estratégias que melhorem o grau de insatisfação no ambiente de trabalho, trazendo mais inovações, motivações, melhor comunicação de gestores para os seus funcionários para um relacionamento satisfatório, que são essências para um empreendimento saudável e próspero.

Segundo Bergamini e Coda (1997, p. 99), “clima organizacional tem como origem grega *klima*, que significa inclinação, tendências, pois o clima organizacional expressa uma tendência ou inclinação, até que ponto as necessidades das organizações e das pessoas que nela fazem parte, sendo esse aspecto de indicadores da eficiência organizacional.”

É nesse momento que a conquista e a ligação dentro do clima organizacional vai estabelecer uma das bases fundamentais para que haja um caminho, guia de crescimento que a empresa enfrentará desafios que se colocam no decorrer da empresa. “O clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da organização e que influencia o seu comportamento.” (CHIAVENATO, 2000, p.413).

Atualmente os gestores vêm buscando, melhorias do clima organizacional por meio de projetos, pois ele é importante dentro das organizações, servindo para o melhoramento, o desempenho e a convivência entre as pessoas com mais satisfação. A implementação de estratégias, planos e programas necessários para atrair a motivação desenvolvendo assim, uma remuneração e retenção melhor entre as pessoas, a fim de cumprirem ou atingirem as metas e objetivos organizacionais e operacionais da empresa. A qualidade de vida de um modo positivo nas organizações tem sido cada vez importante para manter um clima agradável, qualificativa no ambiente de trabalho.

Sendo assim, é necessário um clima satisfatório, agradável e essencial para que os gestores tenham conhecimento da satisfação dos seus funcionários, como na figura a seguir mostra um clima positivo do gerente entre os trabalhadores, favorecendo assim um ambiente e relação diferente nos aspectos, como na relação com os colegas e os gestores da empresa.

Figura 1 - Demonstração de um clima satisfatório



Fonte: Disponível em: <avalio.com.br>.

O clima organizacional é utilizado como monitor da qualidade do meio de vida entre os trabalhadores no ambiente de trabalho. Pois é a partir dela que se avalia o engajamento do indivíduo nas empresas. A satisfação dos funcionários com o clima organizacional é descrita como um meio favorável e satisfatório, pois a relação entre as pessoas, sempre é uma das melhores vias de convivência em sociedade.

Clima organizacional é um meio ou via de estabilização entre as pessoas dentro do meio em que vivem, trazendo assim novas sugestões para o avanço da empresa. (CHIAVENATO, 2000).

O clima organizacional nasce da cultura organizacional e na necessidade da satisfação dos seus colaboradores. Pois é fundamental perante as decisões da empresa, analisando diariamente as atitudes e comportamentos dentro de tarefas executadas pelos funcionários.

Para Luz (2003, p. 10) “clima organizacional são as impressões gerais ou percepções dos empregados em relação ao meio ambiente de trabalho embora nem todos nem todos os indivíduos tenham a mesma opinião.”

Ainda o mesmo autor Luz (2003) que fala dos relacionamentos interpessoais, não somente dentro das organizações, como também fora são diretamente intervenientes no clima organizacional. Ele evidencia a importância, do mesmo afirmando que em uma pesquisa de clima organizacional sobre a relação do pessoal são fatores geralmente questionados, acredita-se que o crescimento da organização depende muitas vezes também da responsabilidade pela qualidade e bom andamento da empresa, afetam diretamente no clima organizacional.

O conceito de clima organizacional, geralmente é tratado como sinônimo de atmosfera de trabalho e meio ambiente, cultura atmosfera psicológica, que tem se tornando um conceito cada vez mais importante para descrever as percepções comportamentais das pessoas em relação às organizações em que trabalham.

Para Dias (2003) o clima organizacional é formado por uma percepção do coletivo que constitui a partir do momento em que se defrontam as idéias preconcebidas das pessoas sobre seu local de trabalho e o dia a dia da organização. Percebe-se que as idéias como deve ser o local de trabalho e a capacidade de dirigir as empresas no que está correto é o melhor modo. O Clima organizacional é a expressão pessoal da visão que os trabalhadores e dirigentes adquirem da organização a qual pertencem.

O autor ainda afirma que em função do clima organizacional, a organização pode trazer insegurança no sentimento, na motivação, responsabilidade e no desenvolvimento na relação dos colegas de trabalho com seus líderes, são frutos do clima organizacional no ambiente de trabalho. Quando o clima é favorável ou satisfatório contribui no diálogo, trazendo mais união dos subordinados em relação os seus superiores, se o clima organizacional é inseguro haverá distanciamento entre os mesmos em relação aos objetivos da organização.

Para Dias (2003) existem várias possibilidades de climas organizacionais que podem existir em uma organização, exemplos:

- ✓ Intimidade - favorece a integração do grupo aumentando as relações sociais amistosas.

- ✓ Espírito de equipe - os membros da organização consistem que suas necessidades sociais são atendidas e ao mesmo tempo, gozam do sentimento de tarefa cumprida.

- ✓ Burocrático - há uma atmosfera fechada e formal. Insiste-se na

papelada e canais regulamentares. Nas discussões de trabalho, predominam as referências e regras, regulamentadas e procedimentos.

✓ Cordialidade - ocorre um sentimento geral de camaradagem que prevalece na atmosfera do grupo de trabalho

✓ Tolerância - deriva para um comportamento organizacional onde os erros são tratados como forma de apoio e aprendizagem, mas que de uma forma ameaçadora, punitiva ou inclinada a colocar culpa em alguém.

A satisfação das pessoas no ambiente de trabalho aponta a disposição para o apoio na implantação e manutenção de novas oportunidades gerenciais relacionados à cultura organizacional.

A percepção dos colaboradores sobre aspectos que influenciam o seu bem-estar no trabalho, permitindo o aprimoramento constante da qualidade do ambiente de trabalho. Permite também identificar oportunidades de melhorias da qualidade dos produtos e serviços, da produtividade, do comprometimento dos empregados com os resultados da empresa, significando assim o aumento da rentabilidade das organizações.

Segundo Milioni (2006, p. 57) “clima organizacional é o conjunto de valores, atitudes e padrões de comportamento, formais e informais existentes em uma organização.”

A degradação do clima organizacional pode afetar a organização em fatores internos e externos que podem influenciar na convivência do meio ambiente da empresa, fatores esses que são: Meio social, familiar, a política, saúde, segurança estadual, situação financeira. (BISPO, 2006).

É de extrema importância o clima organizacional, pois proporcionam otimismo entre funcionário, um clima bom, alegre, confiante, entusiasmo, engajamento, participação, dedicação e motivação por parte dos funcionários. O resultado e a satisfação entre os trabalhadores envolvem o clima organizacional destina identificar os fatores que afetam mal ou de uma forma boa a motivação das pessoas que integram a empresa, trazendo assim transparência e eficácia no que diz respeito aos trabalhos realizados.

2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura compreende-se no costume e nas realizações de um determinado povo, artes e manifestações entre os seres humanos.

Para Fleury e Fischer (1993, p. 32) que definem cultura como “um sistema de valores e crenças compartilhados que modela o estilo de administração de uma empresa e o comportamento cotidiano dos seus empregados.”

Cultura como uma organização, de conjunto e representações imaginárias sociais, construídas e reconstruídas nas relações cotidianas dentro da organização que são expressas em termos de valores, normas, significados e interpretações, visando a um sentido de direção e unidade de colocação na organização.

Segundo Nassar (2000, p.20) cultura organizacional “é o conjunto de valores, crenças e tecnologias que mantém unidos os mais diversos membros, de todos os escalões hierárquicos, perante as dificuldades, operações de cotidiano, metas e objetivos.”

Rizzatti (2002) entende a cultura organizacional como conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender lidar com os problemas de adaptação que envolve a integração que funciona, bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como forma correta de perceber, pensar e sentir em relação a esses problemas. Ainda afirma que é um trabalho sensível, imaginário, reflexão, as vezes individual, as vezes coletivo, mas que é fundamentalmente um processo de criação e de produção de obras.

Moura (2003) traz três diferenciações de cultura no seu conhecimento, nada mais como o que tem haver com crenças, valores, normas e princípios que depositam na vida organizacional. Cultura é um sistema de crenças e valores compartilhados e vivenciados integralizados as pessoas estruturas e mecanismo de controle para produzir efeitos as normas comportamentais características da organização.

Segundo Luz (2003) A cultura organizacional, influencia no comportamento de todos os indivíduos e grupos dentro da organização. Ela impacta o cotidiano da organização nas decisões, as atribuições de seus funcionários, as formas de recompensar e punições, as formas de relacionamento com seus

parceiros comerciais, o estilo de liderança adotado.

Ainda o mesmo autor, afirma que a cultura organizacional é constituída de aspectos que dão as organizações um modo particular de ser. Ela está para a organização assim como a personalidade está para o indivíduo, ela representa o conjunto de crenças, valores, estilos de trabalhos e reconhecimentos que distinguem uma organização das outras. O autor descreve alguns fatores que influenciam a cultura organizacional.

Taylor (2009) define cultura como um conhecimento complexo, costume e outras capacidades, hábitos, crenças, moral, arte, hábitos adquiridos dentro da convivência ou meios que estão inseridos. O termo cultura organizacional e clima organizacional em certas dimensões são usadas como sinônimos em diferentes tipos de significado entre os conceitos.

Assim, o sentido da cultura de uma empresa acaba reforçando o comportamento de seus membros determinando o que deve ser seguido repudiando o que deve ser evitado dentro das organizações.

2.2.1 A organização

A humanização está caracterizada pela vivência em grupos, pois a relação entre as pessoas é contínua, a vida em sociedade nos leva a criar organizar regras ou maneiras que facilitam a convivência entre os seres em sociedade.

Para Montana (2003, p. 170) “organizar é o processo de reunir recursos físicos e humanos essenciais à consecução dos objetivos de uma empresa.”

Luz (2003) afirma que as empresas no modo geral vêm buscando, e tornando os processos de serviços, visando, a aumentar a produtividade, reduzir os gastos, aumentarem a eficácia dentro da empresa. Organização é o meio de eficácia para uma melhoria de convivência entre os trabalhadores, não só entre as pessoas no meio em que vivem, pois nela são estabelecidas as regras e normas para uma boa liderança, pois a falta de organização pode causar discórdia e atrasos em situações desconfortáveis como uma perda de tempo, pois essa desorganização profissional acaba afetando o clima, estabilidade, o humor, a saúde além do desentendimento e desgaste entre as pessoas.

“O objetivo de planejar atividades, entre as pessoas para uma melhor

satisfação entre as equipes, é necessário que haja um objetivo comum e finalidades que ajudam a melhorar o alcançar aumento entre as pessoas.” (FIUZA et al., 2012, p. 24).

O ambiente influencia na organização, na execução de boa integralização entre as pessoas trazendo inovações para o avanço positivo e de produtividade para o alcance dos objetivos da empresa. A organização recebe as informações e os dados para tomada de decisões que é necessário um controle de um aspecto relevante para o bem-estar entre os funcionários na organização colocando assim melhores resultado e eficácia nas expectativas do meio empresarial.

Para Fiúza et al. (2012, p. 24) organização é:

A coordenação planejada das atividades de uma série de pessoas para a consecução de algum propósito ou objetivo comum, explícito, por meio da divisão de trabalho e integralizado por uma hierarquia de autoridade e responsabilidade.

O método para o desempenho entre as empresas é a organização, trazendo benefícios nas atividades que proporcionam eficácia e mas ordem assim entre os funcionários na otimização, auto-estima, vida pessoal, objetivos, planejamentos, estratégias, controle, e produtividades futuras

2.3 MOTIVAÇÕES NO TRABALHO

A motivação ajuda na autoestima interior e exterior do individuo no seio em que se encontra, pois ela é usada de sentidos diferentes, alguns autores afirmam que as pessoas se comportam conseqüentemente de certas motivações. A estimulação, a curiosidade humana é algo do saber, que nas razões diferentes individuais que as evidenciam os interesses de cada pessoa.

Segundo Berelson e Steiner (1964) apud Lopes (1980, p. 10):

Motivação significa todas as condições de esforço ou desempenho interno, descrito como aspirações, desejos, estímulos, impulsos. Etc., ou seja, um estado interno que ativa ou movimenta, conclui-se que ela pode ser considerada como uma invariedade.

Fred (apud HERSEY; BLANCHARD, 1986, p.17) afirmam que “foi um dos primeiros a reconhecer a importância da motivação inconsciente.” Acreditava que as

peças nem sempre estão cientes de tudo aquilo que desejam e, portanto, grande parte de seu comportamento é influenciada e motivos inconscientes servem para designar os motivos do comportamento.

O autor ainda afirma que, seria possível fazer uma analogia entre a motivação da maioria das pessoas e a estrutura de um *iceberg*, uma parte da motivação que está abaixo da superfície, e nem sempre é evidente para o indivíduo.

O ser humano é a chave final de todo o desempenho destes sistemas, procurando assim mais eficiência, leva um número igualmente crescente de estudiosos a concentrar-se na questão de como aumentar o desempenho dos funcionários, quando ele participa das organizações. Em algumas denominações, motivação tem haver com mistérios que envolve a vida do ser humano, nas suas ações, pois envolve origem e um processamento na pesquisa que constitui agilização nas atitudes e decisões a serem tomadas.

Segundo Bergamini (1997, p. 92) “motivação é de suma importância para as organizações, a fim de que elas possam sobreviver, é um desafio para empresas trabalhar com pessoas motivadas, criativas e inovadoras.”

Neste sentido a motivação constitui um importante campo de conhecimento da natureza humana e da explicação do comportamento humano. “A grande preocupação não reside em adotar estratégias que motivam as pessoas, mas principalmente criar um ambiente de trabalho no qual o trabalho mantenha os tons motivacionais que tinha em seu primeiro dia de trabalho.” (BERGAMINI, 1997 p. 92).

Segundo Heller (1999, p. 6) “motivação é a arte de motivar pessoas, começa com a descoberta de como influenciar o comportamento de cada uma delas.” Com isso, aumentam as oportunidades de alcançar os resultados esperados pela empresa.

De acordo com Robbins (2002), década de 50 foi um período frutífero no desenvolvimento de conceitos sobre motivação. Em seu livro, comportamento organizacional, cita a teoria da hierarquia das necessidades, as teorias X e Y e a teoria de dois fatores como principais teorias sobre o assunto.

Para Robbins (2002, p. 151) define motivação “como um processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma dimensão de persistência.”

A intensidade não é capaz de levar os resultados favoráveis, a menos que seja conduzida em uma direção que beneficia a organização. O tipo de esforço que devemos buscar é aquele que vai em direção aos objetivos da organização, por fim a motivação tem uma dimensão de persistência, uma medida de quanto tempo uma pessoa consegue manter seus esforços. Os seres humanos são diferentes uns aos outros, por isso não se pode tratar as pessoas do mesmo jeito, o indivíduo possui comportamentos diferentes, decorrentes de motivação diferentes, dentro ou fora da organização. Nas atividades a independência compõe um número de capacidades individuais e necessidades específicas que são diferentes uma da outra. Motivação é quando a ação tem como origem o ser e as características, os potenciais internos de pessoas, até não ser suprida essas necessidades. (ROBBINS, 2002)

Segundo Chiavenato (2003, p. 90) afirma que:

O processo de dinamização do comportamento humano é mais ou menos semelhante a todas as pessoas. Sendo assim ele vai afirmar alguns pontos que realçam a causa no comportamento em casa pessoa.

O mesmo autor ainda define a motivação (2004, p.63) “como parte da palavra motivo, que é tudo aquilo que impulse a pessoa a agir de determinada forma ou pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico.”

A competitividade no mundo dos negócios exige na motivação, pois ele nos dá força no trabalho. Aprender motivar pessoas tornou uma habilidade essencial para o gerenciamento, a análise da motivação é necessária em muitas vertentes como: na construção na motivação, no melhoramento de cada indivíduo e na recompensa de cada conquista de planejamentos futuros. Como nos apresenta na figura a seguir, uma motivação ou relação boa, com satisfação e união dos gestores com seus funcionários dentro da equipe isso traduz um clima positivo dentro da organização.

Figura 2 - De motivação de líder para seus funcionários



Fonte: Disponível em: <www.opinião.com.br>.

Segundo Montserrats (2004, p. 161) “neste domínio, nada é alcançado de modo definitivo, não existe universalismo de teorias da motivação.” O desenvolvimento da motivação não é nunca um processo estabilizado, necessita de um ajustamento e de uma adaptação permanente das práticas e das ações.

Montserrats (2004) refere que motivar começa, em primeiro lugar, por não desmotivar, uma evidência que os dirigentes das organizações devem sobretudo ter em atenção, a motivação pode gerar um circuito virtuoso que constitui um vetor essencial de bom desempenho. O gerenciamento da motivação exige um conhecimento entre as pessoas, antes de mais saber dar a cada um razão para agir, Determinando assim um desenvolvimento satisfatório, a coerência da ação e o nível do desempenho que constitui um valor acrescentado para o indivíduo e para a organização.

As causas do comportamento: a hereditariedade, como meio ambiente influencia no comportamento das pessoas, o estímulo interno ou externo, finalidade em um todo, o comportamento pois não é causal o impulso as necessidades tendências são expressões que designam os motivos do comportamento de cada um. Neste ciclo motivacional é encontrada figuras que demonstram essas designações.

Segundo Mc (2006) na literatura especializada como principais teorias de motivação teoria de X e Y diz-nos que a influência behaviorista na teoria das organizações preocupa-se em distinguir duas concepções opostas de administração, baseada em certas pressuposições acerca da natureza humana. Para ele, existem duas concepções sobre natureza humana: a tradicional (à qual denominou a teoria

X) e a moderna (que determinou de teoria Y).

- Teoria X: é a visão que os administradores tem tradicional rígida e autocrática que vejam o trabalhador de forma mecânica.
- Teoria Y: é onde os administradores vêem os seus empregados de uma forma mais humana onde a motivação e o alcança-mento almejam, o crescimento profissional individual.

Silva e Rodrigues (2007, p. 2) afirmam que a partir de vários estudos realizados XX e início do século XXI, pode-se observar que “a industrialização da sociedade, o desenvolvimento da automação, as tarefas repetitivas e rotineiras, a divisão do trabalho, a importância dada á burocracia conduzem os indivíduos á insatisfação e á sensação de alienação em seus trabalhos.”

Ainda o mesmo autor afirma que o modelo de motivação de pessoas, o resultado pode sofrer de variações, dependendo da percepção e da auto estima conforme as pessoas e o tempo, e as necessidades de cada um. O comportamento cada ser depende muito do meio, cultura em que vive provocando assim uma satisfação estáticas nas forças e na sua dinâmicas.

2.3.1 Teorias da motivação

A necessidade do entendimento, levou o individuo á tomada de decisões e atitudes pois cada um com um objetivo a ser atingido. O estudo da motivação vem avançado bastante nas organizações, pois algumas teorias vem trazendo uma clareza no avanço do mesmo.

Segundo Maslow (2000) fala da influência na aplicação dos conceitos das ciências sociais ás organizações. O estudo da motivação na sua contribuição reside em estudar a natureza e em certos fatores externos que atuam sobre a motivação. À medida que cada uma dessas necessidades vai sendo atendida, a próxima torna-se a dominante.

O surgimento da motivação, embora praticamente nem uma necessidade jamais seja satisfeita completamente, uma necessidade substancialmente satisfeita extingue a motivação. Para uma motivação, é preciso saber em que nível de entendimento a pessoa se encontra no espaço e momento para focar na satisfação mediante o superior.

O empenho individual é de extrema importância no seio de uma organização sem uma motivação, dificilmente teremos a criatividade de trabalho, duradoura dos profissionais que. A gestão da motivação é sem dúvida uma das mais “antigas profissões do mundo”, mas é também chamada uma nova função para se desenvolver no futuro.

Ramos (2008, p. 8), define a motivação como “um processo que começa como uma deficiência, necessidades física ou psicológicas, que ativa um comportamento que estará direcionado para um objetivo ou incentivo.”

As organizações hoje procuram encontrar ambiente e clima de trabalho com melhor satisfação, preocupa com a relação entre as pessoas, pois a motivação surge como uma alavanca para o avance no mundo empresarial, ela ainda nos mostra que na psicologia de um ser humano é relevante, pois as organizações deixaram de ser vistas como um conjunto de relações com regras simples e procedimentos automatizados, para serem encaradas como um organismo vivo.

Motivação para o trabalho é uma expressão que indica um estado psicológico de disposição ou vontade de perseguir uma meta ou realizar uma tarefa, a pessoa motivada para o trabalho é uma pessoa com disposição favorável para perseguir a meta ou realizar a tarefas, o empenho no trabalho ocorre quando a pessoa percebe que o esperado, e o que precisa poderá ser atendido. Neste contexto, os desafios servem como estímulo que impelem a novas ações gerando, dessa forma, posturas e comportamentos inovadores e a manifestação de talentos. Esta é a essência da motivação no ambiente de trabalho.

Tavares (2010) fala da importância que tem de ressaltar que não há como impor a motivação, ela esta ligada á desejo de transmitir um impacto positivo, por meio das conquistas individuais de cada pessoa, a organização pode alcançar sua finalidade e transformar a motivação individual em fonte de motivação coletiva, garantindo assim um bom desempenho da organização e um maior compromisso entre os gestores.

A aplicação da motivação é feita de diversas maneiras e isto é explicável pelo fato de existirem funcionários com idéias, objetivos, anseios e preocupações diferentes. Cabe ao gestor empregar os meios motivadores, adequá-los à realidade e às necessidades individuais de cada pessoa.

Chiavenato (2004), defende que existem três premissas que explicam o

comportamento humano:

1º O comportamento é causado por estímulos internos e externos;

2º O comportamento é motivado, ou seja, há uma finalidade em todo comportamento humano. O comportamento não é causal nem aleatório, mas sempre orientado e dirigido para algum objetivo;

3º O comportamento é orientado para objetivos, em todo comportamento existe sempre um impulso, um desejo, uma necessidade, uma tendência, expressões que o esforço que estimula agir na credibilidade entre as pessoas.

Cada um de nós tem uma motivação própria gerada por fatores distintos. No ambiente de trabalho procura-se estimular as equipes em aliar as motivações pessoais às necessidades da empresa. A obtenção do máximo dos funcionários, as empresas tendo uma tática de comando e controle.

2.3.2 Ambiente de trabalho e o desempenho

O êxito do desempenho do trabalho e das atividades organizacionais, onde as pessoas passam a sua maior parte do tempo na construção de um hábitat, na diversidade de fatores que impõem as mediações de trabalho.

Para Chiavenato (2004, p.430) diz que “o ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais.” Segundo o autor as condições ambientais podem comover os sentidos e pode comprometer o bem-estar físico, a saúde e a integridade física dos indivíduos e também afetar a psique moral das pessoas da organização.

Pois o trabalho deve contemplar a localidade, livre de riscos desnecessários que afetam o ambiente gerando assim danos a saúde física e mental dos trabalhadores. A condição saudável de um trabalho bem feito traz uma satisfação melhor, evitando doenças profissionais que causam prejuízos às pessoas e as organizações relacionadas a sociedade.

2.4 LIDERANÇA

Nas organizações a liderança é uma questão de poder, influências entre os de mais da empresa ou grupo, cabe o destaque da concepção entre as pessoas

que fazem parte do meio valorizando assim as organizações, considerando os fatores sociais e as expectativas de cada indivíduo. O trabalho com maior eficiência. Caso contrário, nas relações pessoais prejudicadas haverá influência negativa diretamente no processo organizacional.

Segundo Tannenbaum, Weschler e Massarik (1970, p. 42) liderança é “como influência interpessoal exercida numa situação por intermédio do processo de comunicação para que seja atingida uma meta ou metas especificada.”

O papel do líder vem trazendo um aspecto diferencial, tendo em conta o termo seja relevante em várias denominações como: subordinada - subordinante, consultoria - cliente, vendedor - freguês, professor - estudante e assim em diante, a liderança vai fazendo parte no dia a dia do meio social, tornando assim cada vez mais influente. A caracterização entre os mesmos se trata de um assunto e não como um atributo exclusivo de um papel prescrito.

Metas e objetivos de relação para liderança, conceitos de grupo para a determinação entre os líderes.

1. Fenômeno físicos (ruídos, luz e arranjo dos imóveis).
2. Outros indivíduos, inclusive os membros do grupo específicos de que fazem parte o líder e o seguidor.
3. A organização.
4. A cultura mais ampla, incluindo as normas sociais, as determinações de papel. (TANNENBAUM; WESCHLER; MASSARIK, 1970, p.45).

A diferença existente no ambiente de trabalho entre as pessoas são evidentes as que são motivadas e os que não, uns dos fatores para o desempenho esta nas capacidades, agilidade na motivação.

Liderança é o desenvolver, com diversas pessoas para criar uma comunidade que produza riqueza, para um mundo dos negócios, a liderança é aprendida basicamente pelo exemplo; para formar bons líderes é preciso ser um bom líder. (CHIAVENATO, 1999).

Para Bergamini (2002) para melhor conhecer a característica do comportamento de um líder eficaz não é assim tão inerente. O destaque na condução dos demais pares sempre despertou considerável preocupação, é comum a muitos o reconhecimento dos aspectos para preservar o envolver a tarefa de lar em liderança.

O mesmo autor, fala da importância de liderança como o principal, nas organizações, o valor de um líder se faz sentir praticamente em todas as direções dentro das organizações e não somente pelo grupo de colaboradores, a presença de um líder traz efeitos positivos para a empresa é a qualidade da equipe executiva da qual se cerca talentos. Um líder bom preocupa-se com o futuro da empresa e contrata gente capaz de supri-lo caso necessário, o conhecimento entre as pessoas a maneira de reagir define o conceito comportamental que pode ameaçar as ações que visam a um desempenho mais eficaz quando se busca um ajustamento pessoal e papeis relevantes dentro da organizações.

Blanchard (2007) fala de liderança do alto nível. Que o influencia de uma idéia e as ações dos outros na busca da realização de objetivos, na vida pessoal ou profissional nos envolve na liderança, a capacidade de influenciar o poder e o potencial de forma a impactar o meio o bem é maior, por isso a importância de mudanças renovadoras. Liderança enfoca, realização de objetivos que levam o líder a pensar na questão de resultados de bem maior para um todo na equipe ou dentro da organização acreditando no futuro de cada propósito de uma forma melhor e em equipe.

O mesmo autor, ainda afirma que a liderança eficaz de pessoas começa com olhar para si mesmo quem você é, no que acredita e como toma iniciativas quando sua posição na empresa não lhe dá poder formal. Sem essa perspectiva é difícil ser eficaz na liderança um a um, onde construir uma parceria baseada na confiança é fundamental. A liderança de uma equipe é muito mais complicada do que a liderança um a um e precede o engajamento na liderança organizacional, que é a área mais complexa da liderança.

Segundo Firmino (2010, p.111):

Não existe unanimidade quanto a definição de liderança, nas organizações ou quanto ao papel do líder, parece razoável para admitir que a existência do líder implica haver interação entre duas ou mais pessoas de um grupo e, relativamente ao papel do líder torna-se necessário assumir riscos, fomentar uma cultura própria da organização e definir estratégias adequadas à concretização dos objetivos da organização, face às oportunidades e ameaças do meio em mudança num contexto de grande incerteza.

No contexto organizacional, o envolvimento de relacionamento entre os líderes e seguidores, a autorização dos líderes exerce um poder na medida que o seguidor reconheça nele grandes sensibilidades interpessoal. A percepção positiva

do líder à medida que ele não só conhece as suas expectativas, mas também seja quem o ajude a atingir aquilo que por ele é desejado, atingindo assim suas metas

Com essas ocorrências foi se tornando cada vez mais necessários líderes capazes de estudar a liderança entre o pessoal. O indivíduo pode influenciar o comportamento e manipular degradando o ambiente dentro da organização, pois assim, vê-se a importância que os líderes tem para as organizações ajudando na organização entre os funcionários, estando um mais perto do outro não no isolamento podendo ocasionar níveis mais alto e produtivo.

2.4.1 Comportamento organizacional

O funcionamento das organizações de maneira considerável na vida do ser humano, modelam o comportamento dos membros, pois influenciam nas necessidades e motivos dos indivíduos, em diferentes tipos organizações, ou até mesmo em grupos organizacionais, incentivam na produtividade, assim como nos planos, controle e estratégias futuras.

O comportamento organizacional sendo um conjunto de fatores fundamentais no meio ambiente da empresa, foi ficando cada vez mais eficaz investir na análise, no entendimento de quem pode influenciar em rotinas ou meios de resistência de forma a melhorar a convivência entre os indivíduos no meio em que se envolvem no comportamento que visam trazer satisfações melhores que diz respeito ao clima organizacional. O comportamento organizacional afeta diretamente no envolvimento do funcionário, a colaboração e o engajamento dos empreendedores para solução dos negócios propostos. A realidade é agravada quando o colaborador é gestor de projetos, pois neste caso, sem desmerecer aos demais, a criatividade poderá ser comprometida por aspectos relevantes trazidos no comportamento organizacional. (CHIAVENATO, 2005).

Comportamento organizacional nos traz a importância do desenvolvimento do comportamento humano dentro de uma organização que busca tratar de forma exclusiva os seus indivíduos, grupos e de toda sua estrutura sobre o comportamento dentro da organização, para que haja atitudes e motivação, assim promovendo a melhoria da eficácia organizacional.

Os valores e princípios que formam a cultura organizacional têm uma

importante tarefa neste contexto, cada grupo tem suas crenças, valores e princípios que formam sua cultura organizacional. Esta cultura é demonstrada a partir do comportamento das pessoas dentro da organização, as empresas diante desta realidade geralmente, a gestão de pessoas, é de alinhar o mais próximo possível o comportamento do colaborador dentro da empresa e até fora dela, em atuação pelo trabalho, ao comportamento esperado pela organização de acordo com as regras que convém o seio do trabalhador. Comportamento organizacional é o estudo do comportamento dos indivíduos e grupos em situação de trabalho e seus impactos no local (CHIAVENATO, 2005).

O comportamento ainda gera ferramentas que auxiliam na melhor administração diante da complexidade existente devido à diversidade, globalização, contínuas mudanças, aumento dos padrões de qualidade, ou seja, conseqüências dos avanços de modo geral dentro da organização. Neste processo, é necessário que a empresa consiga o máximo possível compartilhar com os colaboradores de todos os níveis estratégicos sua cultura com clareza, de modo que os colaboradores possam entender e participar praticando a mesma com responsabilidade e convicção.

Pois ela também influencia nas capacidades internas dos indivíduos, vontades, desejos, motivações, e necessidades da empresa visa interesses comerciais e a visualização do lucro para que seja possível a convivência na empresa e para que haja um equilíbrio destes fatores, ou seja, que as pressões da empresa sejam aceitáveis.

2.4.2 Gestão de pessoas

A expressão gestão de pessoas, surgiu no cenário organizacional por volta da década de 80. Atualmente, ela está sendo utilizada de maneira mais comum, visando na substituição de um termo muito conhecido e ultrapassado, que é a administração de recursos humanos.

Segundo Chiavenato (1999, p. 27):

As pessoas como agentes pró-ativos e empreendedoras, são pessoas que geram e fortalecem a inovação e que produzem, vendem, servem ao cliente, tomam decisões, lideram, motivam, comunicam, supervisionam e dirigem o negócio da empresa.

Para Gil (2001, p. 17) a gestão de pessoas “é a função gerencial que visa á cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos, tanto organizacionais quanto individuais.”

Vergara (2009, p. 9) complementa com um conceito similar, porém mais detalhado, “as pessoas que participam do processo de gestão estratégica de uma Organização, devem ser consultadas, sobre as mudanças que poderiam ser promovidas, essas pessoas são consideradas o coração da organização.”

Segundo Chiavenato (2004, p. 9) “este tipo de gestão tem como base três aspectos fundamentais: as pessoas como seres humanos; pessoas como ativadores inteligentes de recursos organizacionais; pessoas como parceiras da organização.”

A relação do pessoal com os clientes dentro da empresa envolve valores, agrupando assim uma ação mais satisfatória o meio, e a sociedade.

Gianotti (2008) demonstra que o trabalhador é a fonte e termômetro para medir como está sendo a gestão dentro da organização. As estratégias, idéias na qual são criadas entre os gestores na ligação entre os funcionários, envolve a motivação e a boa relação baseada na comunicação melhorando assim o entusiasmo do grupo ou equipe. Pois a falta de boa relação traz declinação no que tange a objetiva empresa.

Gerenciar pessoas é uma atividade fundamental nas organizações atuais, é por isso que é necessário ter habilidades, especialmente se a função exige contato com pessoas, tanto os clientes internos como funcionários, e colaboradores quanto os clientes externos. É necessário ser capaz de liderar pessoas, isso exige muito, já que trabalhar com pessoas pressupõe ser capaz de tirar cada um o melhor, mas respeitando e entendendo as limitações de dificuldades pessoais.

2.5 A COMUNICAÇÃO EFICIENTE E EFICAZ NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

A comunicação sendo o meio ou via mais importante entre as pessoas, uma comunicação boa e coerente é sem qualquer sombra de dúvida o fator mais importante no sucesso de uma empresa.

Segundo Lobo (2003, p. 86).

A palavra comunicação provém do latim (*communis*), que significa por em

comum. O comunicador procura estabelecer uma espécie de <<comunidade>> com o receptor. Define a comunicação como uma transmissão de informação e compreensão mediante o uso de símbolos comum.

Pois o mesmo afirma que o modelo clássico tem o propósito de comunicar (comunicador) codifica as suas idéias usando símbolos, feral mente lingüísticos (codificação), que são transmitidos de maneira diferentes (meio) com o objetivo de ser compreendido (mensagem). Por sua vez, cabe ao receptor interpretar a mensagem (descodificação).

Traz um clima de paz e compreensibilidade entre os indivíduos, pois é uma cultura que existe desde os tempos primórdios, as pessoas já se comunicavam entre si, ela é fundamental entre os seres humanos, em todos os papéis sociais na qual estiver inserido.

A finalidade da comunicação é de produzir mudanças e influenciar positivamente o bom andamento dos objetivos a fim de que eles sejam alcançados, pois a empresa funciona bem á medida que as pessoas estão adequadamente informadas sobre seus serviços, com instruções claras e objetivas, com espaços para se expressarem.

Para Minicucci (1995, p. 248):

Uma boa organização deverá possuir um sistema de comunicação eficiente, visto que dificilmente há um aspecto da tarefa do administrador que não envolva a comunicação. Além disso, é de considerar que muitos acertos, enganos, distorções são cometidos porque as comunicações dentro da empresa não se efetivam, ou seja, são mal compreendidas, pois é pela comunicação que se estabelecem os objetivos de uma empresa.

Para Likert (1971) um dos seus estudos empíricos, para a determinação a influenciar a comunicação e o desempenho organizacional, levaram-no a concluir que a capacidade para exercer influencia numa organização depende, em parte da eficácia dos seus processos de comunicação.

De forma interpessoal, falar de comunicação é o processamento de sistemas como suporte para uma determinada finalidade a uma infinita forma de se comunicar uns aos outros (CHIAVENATO, 2004).

Segundo Robbins (2002, p. 276) “a comunicação tem uma grande importância nas organizações, e ocorre quando, além de informar o comunicador, consegue fazer-se entender.”

Com isso, a comunicação precisa incluir a transferência e a compreensão entre as pessoas. A comunicação, ainda conforme Robbins (2002) desempenha o papel de informar, possibilitando em que as pessoas consigam formular e avaliar alternativas para tomada de decisão a partir dos dados informados.

Nassar (2005, p. 73) define comunicação como “uma ferramenta que permite a administração, torne comuns as mensagens destinadas a motivar, estimular, considerar, diferenciar, promover, premiar e agrupar os integrantes de uma organização.”

A expressão comunicação interna vem sendo substituída por relações com o empregado, pois esta muito distante da comunicação como sinônimo de jornal, revista, vídeo, mural visto que a comunicação comprometida com os valores dos empregados e não com as direções. (NASSAR, 2005)

2.5.1 O objetivo da comunicação nas organizações

A forma de nos comunicarmos com as pessoas não tem como ser padronizada. Gestores objetivos, que gostam de explicações mais curtas e claras, pois outros são mais detalhistas, preferem entender a fundo o que está sendo falado, para o melhor contato, as suas atividades.

Cachen (2005, p.113) salienta alguns objetivos de comunicação:

*Conscientizar a opinião pública de que a empresa é excelente (pessoas) tanto do país quanto da comunicação em que atua e enviada todos os esforços para contribuir para obtenção do bem-estar psicossocial da comunicação e dos indivíduos.

*Ocupar-se de informar a credibilidade de todas as informações que emite.

*Obter noticiário favorável na empresa de forma não distorcida.

*Se a fonte natural de noticiário, de forma que os jornalistas procurem a empresa em caso de necessidade de informação relativa de seus produtos e desempenho.

*Obter reconhecimentos positivo e boa vontade de diversos setores da opinião pública.

*Abrir e manter canais de comunicação.

Minicucci (1995) realça que é fundamental que as atividades de comunicação empresarial sejam articuladas com o planejamento estratégico da empresa e que tenham como objetivo a construção da imagem institucional da empresa.

O processo de comunicação, considera-se como uma exemplificação do

processo de comunicação envolvendo todos esses elementos. Uma pessoa (emissor) tem uma idéia (significado) que pretende comunicar. Para tanto, vale-se de seu mecanismo vocal (codificador), que expressa sua mensagem em palavras. Essa mensagem veiculada pelo ar (canal), é interpretada pela pessoa a quem se comunica (receptor), após sua decifração por seu mecanismo auditivo (decodificador). O receptor, após constatar que entendeu a mensagem (compreensão), esclarece a fonte acerca de seu entendimento (realimentação).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados, como tipos de pesquisas de acordo com seus objetivos. Inicie o seu texto aqui. O conhecimento científico faz-se necessário a escolha de método adequado para o alcance de respostas ao problema formulado e para obtenção dos objetivos propostos.

Segundo Demo (1985) a metodologia é uma preocupação instrumental que trata das formas de se fazer ciência. Cuida dos procedimentos das ferramentas e dos caminhos da pesquisa. Sendo assim, esse capítulo tem a finalidade de mostrar os métodos aplicado nesse trabalho.

Para Oliveira (2001, p.114) “o estudo descritivo é a obtenção de uma melhor compreensão do comportamento de diversos fatores e elementos que influenciam determinado fenômeno.”

3.1 TIPOS DE PESQUISAS

O objetivo da pesquisa é ajudar na eficácia do estudo geral dos efeitos do clima organizacional dentro das organizações. O decrescente trabalho vai apresentar uma natureza de pesquisa descritiva e bibliográfica.

Rummel (1972) fala que a pesquisa possui dois significados em sentido amplo englobando as investigações especializadas e completa. No sentido restrito, abrange os vários tipos de estudos e investigações mais profundas.

Para Webster (2002) pesquisa é uma indagação minuciosa ou exame crítico e exaustivo na procura de fatos e princípios, uma diligente busca para averiguar algo.

Segundo Gil (2002, p.17) pesquisa é “um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos.”

A descoberta da pesquisa tem como finalidade descobrir respostas para situações ou questões imediatas aplicando assim os métodos científico, ainda que não haja respostas satisfatórias são os únicos que podem oferecer resultados relevantes.

A pesquisa do trabalho classifica-se como descritiva com uma abordagem quantitativa, que para Gil (2002) a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinadas populações ou fenômenos ou então o estabelecimento de relações entre variáveis. A sua característica mais estudada é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados como questionário que foi a base de análise desse estudo.

O autor ainda afirma que, a pesquisa descritiva tem como objetivo estudar as características de um grupo, sua distribuição por idade, sexo, procedência nível de escolaridade, estado de saúde física e mental.

Segundo Marconi e Lakatos (2008, p.6) “pesquisa descritiva é abordada também em quatro aspectos: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais objetivando o seu funcionamento presente.”

Para Sampari, Collado e Lucio (2006) pesquisa descritiva coleta as informações dependendo da conjunção sobre os conceitos que as referem, integrando assim as medições ou informações de cada uma desses variáveis relacionados a indicar os fenômenos que se manifestam com o mesmo objetivo.

Quanto aos meios, a pesquisa se apresenta como bibliográfica, documental, de campo e estudo de caso. É bibliográfica, porque foi feita busca de materiais já publicado, que se compõe de livros, artigos de periódicos, dissertações e material disponibilizado em meio eletrônico.

A pesquisa bibliográfica vem ajustar a delimitação entre alguns escritores, no estudo em matérias como livros e artigos científicos, apesar que em vários estudos exige um tipo de trabalho dessa naturalidade. Gil (2002, p.44) afirma que “uma boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisa bibliográfica.”

Segundo Gil (2002) a pesquisa bibliográfica tem como objetivo investigar a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais amplo do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Esses objetivos de pesquisa bibliográfica têm, no entanto, uma contrapartida que pode comprometer em muito a qualidade de pesquisa.

Foi feita também um estudo de campo, onde a investigação realizada no local, com um estudo a partir de entrevistas, aplicação de questionários.

Segundo Cook e Campebell (1979, p.96) Projeto de estudo de caso único

somente com pós-tese, como projeto quase-experimental ainda pode ser considerado imperfeito, mas agora já se reconheceu que o estudo de caso é algo diferente. Na verdade o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa diferente que possui seus próprios projetos de pesquisa.

Para Gil (1991 p. 58-60):

O estudo de caso é uma pesquisa ou estudo profundo e exaustivo de um objeto ou fenômeno, de modo que seja possíveis amplos e detalhados conhecimentos do mesmo. É visto também como técnica em psicoterapia, como método didático, além de método de pesquisa. Estimula novas descobertas porque o pesquisador se mantém atento durante o processo, esta voltada para múltiplas dimensões do problema e os procedimentos durante a coleta de dados é bastante simples.

Ainda o mesmo autor fala de dificuldades neste tipo de pesquisa a generalização dos resultados obtidos. Dedicar-se a estudos intensivos de uma unidade social: indivíduo grupo, instituições e comunidades.

O estudo de caso foi escolhido porque é uma única empresa, melhor a se adequar à finalidade da pesquisa, pois foi possível descrever a situação do contexto onde a investigação foi realizada e explicar os problemas que afetam a empresa. Os entrevistados foram os próprios funcionários da empresa em estudo. No ponto de vista da forma de abordagem do problema, a pesquisa se configura como qualitativa, ao descrever os pressupostos de modelo que caracteriza de uma determinada situação levantada a respeito do problema do estudo.

3.2 AMOSTRA

A pesquisa realizou-se, no segundo semestre de 2016, numa empresa petrolífera situada, em Angola, na província de Cabinda. A entrevista foi realizada com por funcionários e gestores que participaram do estudo da pesquisa.

No campo de pesquisa obtiveram-se algumas dificuldades da parte dos subordinantes, de responder os questionários com medo de expor a empresa e de perder o ganho monetário.

3.2.1 Procedimentos para a colheita e síntese de dados

Segundo Gil (1996) o elemento mais importante em uma pesquisa é a utilização para a coleta de dados, que é a fase do método da pesquisa que objetiva obter informações da realidade.

Tendo em conta a região na qual se foca o trabalho, vai velar num caso de pesquisa profundo onde a burocracia ainda é relevante e a cultura entre as empresas, analisando o estudo do clima em empresas, pois não tem sido favorável no sentido de avaliar a motivação dentro do trabalho os tratamentos recebidos internamente, as condições na qual são oferecidas para o melhoramento e rendimento do desenvolvimento profissional.

A pesquisa foi realizada por questionários, com trinta e seis (36) questões, dividindo quatro (4) de cada subtítulo escrito na fundamentação teórica baseado no parecer dos autores. O tempo da realização das perguntas com os entrevistados varia da colaboração e o parecer do determinado assunto, de cada funcionário, a entrevista demorou em volta de duas semanas, pois não pode fazer no mesmo dia ou eu menos tempo, sendo uma empresa de plataforma não foi fácil acessar as informações da parte dos trabalhadores com ajuda de pessoas de confiança que se encontram dentro da organização. O estudo foi feito na cidade de Cabinda, país Angola pela curiosidade de fazer um estudo no campo real o que venha ser o clima organizacional no ambiente de trabalho, trazendo um pouco da cultura e a maneira como é a diferença com Brasil. Assim, trouxe a percepção do pessoal o vem sendo a satisfação e insatisfação dos funcionários concernentes ao ambiente de trabalho.

3.3 TRATAMENTOS DE DADOS

Nos lançamentos dos dados foram lançadas todas as idéias dos autores conforme foi baseada o questionário que ajudaram a verificar e interpretar os leitores.

Procede-se uma análise mais detalhada de informações para que o estudo tornasse aprovado, o clima organizacional e o comportamento no ambiente de trabalho da empresa em análise.

As entrevistas foram realizadas dentro da empresa usando celular para

alguns áudios, e também a escrita por cada entrevistado, pois muitos deles não queriam fazer áudio preferiam responder escrevendo e foram entrevistados em áreas diferentes como administrativa na produção (4) gerentes e no pessoal da empresa em estudo. Consoante essas categorias foram feitas uma análise de todas as respostas, como resumo e os mais relevantes serão lançados aqui dentro do mesmo trabalho.

O processamento da entrevista foi feito por uma análise de cada questão, com ajuda dos pontos de vista dos autores onde foi baseado o questionário realizado na empresa. Nessa análise foram lançados as questões e respostas mais relevantes. com a pesquisa de campo realizada com a colaboração, onde houve um estudo de questionários com vinte e dois (22) entrevistados da empresa, gerentes e funcionários da empresa com o objetivo de estudar o clima organizacional no ambiente de trabalho. Houve bastante negação ao questionário da parte dos funcionários, não querendo expor a empresa com medo de serem demitidos pelos seus superiores.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Na presente seção é caracterizada a empresa e analisados os dados da pesquisa.

4.1 CARACTERIZAÇÕES DA EMPRESA

A empresa estudada está situada na província de Cabinda - Angola. Fundada em 2009, CABSHIP tem crescido em um jogador importante em Angola fornecendo soluções orientadas em serviços para diversos setores, como Petróleo e Gás, Mineração, Energia, Construção e Energia. CABSHIP é um membro pleno da Rede Global *Logistics* (GLN), Câmara dos EUA-Angola de Comércio (USACC), Associação dos Fornecedores de Serviços de Petróleo e Gás Indústria de Angola (AECIPA) e Centro de Apoio Empresarial (CAE).

CABSHIP está empenhada em conduzir os negócios de uma forma que proteja a saúde e a segurança dos funcionários, fornecedores e público em geral, mantendo a qualidade do ambiente em que operamos.

Por meio da liderança de gestão e envolvimento dos funcionários, CABSHIP compromete-se a:

- ✓ Reconhecer que nenhum objetivo de negócio é tão importante que será custoso para o ambiente ou enquanto comprometer saúde e segurança.

- ✓ Cumprir com todas as leis ambientais, de saúde e segurança, regulamentos aplicáveis e as políticas da empresa em todas as nossas operações.

- ✓ Certifica-se de todos os funcionários e contratantes reconhecem que eles são responsáveis e responsabilizados pelo desempenho ambiental, saúde e segurança na condução de suas atividades empresariais.

- ✓ Melhorar continuamente ambiental, saúde e resultado de desempenho de segurança com um sistema de gestão destinado a estabelecer metas e avaliar o desempenho.

- ✓ Continuamente se esforçam para gerenciar ambiental, saúde e risco de segurança através de um planejamento de contingência, preparação para

emergências, os programas de resposta e recuperação e da formação de nossa conformidade funcionários.

4.2 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

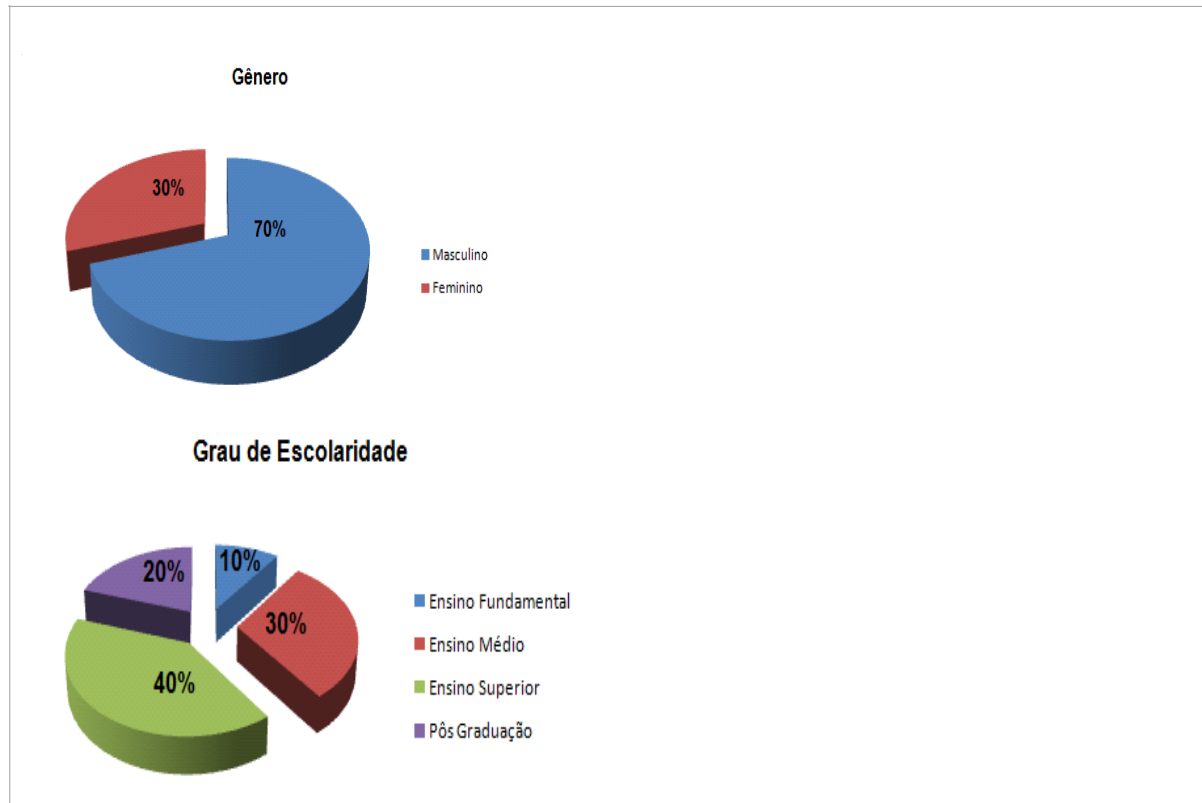
Demonstrações de resultados encontrados na pesquisa sobre o clima organizacional da empresa CABSHIP estão estruturadas da seguinte maneira:

4.2.1 Perfil dos funcionários entrevistados

Os resultados obtidos na coleta de dados do perfil de cada entrevistado trazem aspectos compreensíveis.

De acordo com os dados lançados encontra um perfil dos entrevistados, do exposto da empresa, existe certa diferença de gêneros, sendo uma empresa petrolífera, produtora de gás e outros mais, exige mais forças masculinas. Pois a quantidade de empregados entrevistados do sexo masculino é preponderante, ou seja, 70% são homens, cujas atuações são em atividades de perfuração e na extração de petróleo e os despachos feitos. Já, as mulheres representam 30% dos entrevistados. Atuam na área administrativa da empresa, 40% são formados em ensino superior e a empresa que busca visar e acreditar nos jovens, na faixa de 25 a 55 anos dando oportunidades de treinamento na área.

Gráfico 1 - Práticos sobre o perfil dos entrevistados



Fonte: Dados da pesquisa (2016).

De acordo com os dados lançados encontra-se um perfil dos entrevistados, do exposto da empresa, existe certa diferença de gêneros, sendo uma empresa petrolífera, produtora de gás e outros mais, exige mais forças masculinas. Pois a quantidade de sexo masculino é maior. 70% são homens que atuam da perfuração e na extração de petróleo e os despachos feitos, e 30% mulheres, que atuam na área administrativa da empresa, 40% são formados em ensino superior, dando assim mais oportunidades de treinamento na área.

4.2.2 Análise de pesquisa sobre o clima organizacional

Na análise da 1ª. Questão relativa ao clima organizacional (Como é o relacionamento interpessoal)? E a 2ª. (Qual é a percepção da qualidade do ambiente organizacional)?

As questões que nortearam a pesquisa no âmbito do clima organizacional foram estruturadas no sentido de capturar o relacionamento interpessoal, a percepção dos empregados referente à qualidade do ambiente organizacional e aspectos de abertura e aceitação da empresa quanto a gestão participativa. O

estudo do meio ambiente onde os funcionários estão é necessário um estudo do clima, procurar saber a partir dos indivíduos como é a percepção de cada funcionário dentro da organização em relação ao meio ambiente apesar da diferença de opiniões, pois é em base dessas percepções que haverá trocas de idéias sobre o local de trabalho.

Verifica-se uma ligação na 1ª questão com a segunda, de acordo com as freqüências das respostas. Exemplos positivos e alguns negativos (que são minorias). Na indagação dos funcionários sobre o relacionamento interpessoal, observou-se que não há unanimidade entre respondentes. Porém, vê-se que a ampla maioria avalia positivamente. Como entrevistado (2) aponta *“a relação tem sido positiva desde que respeitamos o lado de cada um. E a percepção é boa, pois temos tido um ambiente de trabalho positivo.”* E o entrevistado (3) realça que *“o relacionamento é positivo respeitando o ser de cada funcionário. E tenho uma percepção positiva aqui dentro tem sido tranquilo.”* Em termos coletivos, um dos participantes ressaltou que a relação tem sido positiva desde que respeita-se o lado de cada um. Há, inclusive, relatos de que a relação é bem razoável, levando sempre o melhor para a empresa. Observa-se centralidade, entendendo que há uma boa relação e percepção interna e com respeito hierárquico entre os níveis de comando, exemplo: *“A relação tem sido satisfatória, levando o profissionalismo.”* (11).

Por outro lado, foram encontrados relatos adversos, pendendo para uma avaliação negativa, pois sinalizam restrições no relacionamento interno por parte da gestão. É o que realça o entrevistado (8) quando diz: *“A relação tem sido razoável nem sempre é boa e nem tão ruim.”* E dois dos funcionários entrevistados responderam que a relação é razoável e a percepção tem melhorado bastante. Logo verifica-se que as respostas são mais satisfatórias em relação negativas e contundentes, pois foram mais raras dentro da pesquisa.

Para alguns autores ilustrados no trabalho onde foram baseados os questionários na revisão da literatura, em síntese, neste particular, se vê aspectos positivos percebidos pelos funcionários em termos de relacionamento interpessoal. O que converge com o pensamento de Dias (2003) pois afirma que *“para um clima organizacional satisfatório é necessário defronta de idéias das pessoas sobre o local de trabalho e o dia a dia da organização.”* Em adição, na visão de Tannenbaum,

Weschler e Massarik (1970,) “a influência interpessoal exercida pelo líder, por intermédio do processo de comunicação, favorece a obtenção das metas.”

Na análise da 3ª questão: (Qual é a influencia do clima organizacional no ambiente de trabalho)? O clima inserido dentro das organizações seja como ela é positiva ou negativa, influencia no comportamento, atitudes e decisões relacionados a organização, em relação aos funcionários. No meio ambiente, a inclinação a ponta a necessidade, das organizações afetando o pessoal, na sua convivência formal e informal dentro da organização, sendo o clima organizacional uma base do meio ambiente para o melhor crescimento e relacionamento para o avance da empresa.

Tendo em conta o estudo feito, constatou-se que na questão em estudo de acordo com os participantes, houve uma diferenciação na freqüência das respostas, tendo que o nove (9) dos funcionários entrevistados afirmam que o clima organizacional tem influenciado sim no comportamento, de uma forma positiva que é a maioria, e os de mais estão na razoabilidade.

Analizou-se que a metade entre os funcionários, foi respondeu que o clima tem influenciado num sentido positivo. Como afirma um dos entrevistados, que *“a influência tem sido boa, pois é o que temos procurado aqui manter um clima satisfatório.”* E no estudo, outro entrevistado afirmou que a o ambiente tem proporcionado sim uma formulação de sugestões à gestão da empresa.

Generalizando, os entrevistados afirmam que, o clima organizacional é muito importante para a empresa, e ajuda na motivação e na relação entre os funcionários na empresa sendo que o estudo do tema em questão tem sido uma influencia razoável. Tiveram também relatos que o mesmo assunto em questão é importante quando influenciam na estima dos funcionários, mais o que tem notado que na empresa é como não se fizesse sentir. Diante dos pressupostos, nota-se que uma discórdia entre os entrevistados, pois uma parte diz que tem tido uma influência boa e a outra fala de razoabilidade, pois isso não se faz sentir na organização. Não se obteve respostas que dissesse não ao estudo do influencia mento do clima organizacional.

Chiavenato (2000,) fala de clima organizacional como “um estudo de qualidade para um ambiente organizacional e que influencia no comportamento do individuo. Ajudando nas atitudes, valores e padrões de comportamento, formas e informais, existentes em uma organização”. Logo se avalia que a empresa em

questão tem um clima organizacional interno satisfatória, e a percepção dos seus funcionários é positiva, pois tem influenciado na relação, no comportamento dos colaboradores da organização.

A importância de mudanças, para um relacionamento melhor entre as pessoas, colegas para um trabalho mais satisfatório, confiança, segurança, mais produtividade para um objetivo comum. Isso traz uma relevância para os empreendedores que visam mais na qualidade no diz respeito a um relacionamento competitivo para uma organização produtiva e futura. (EVANGELISTA; SOARES, 2006).

4.3 ANÁLISES DE PESQUISA SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL

No estudo da cultura organizacional com base na pesquisa obtiveram-se respostas relevantes como na questão 1ª (os valores e as crenças pertencentes a empresa influencia nos comportamentos dos funcionários)? E na 2ª questão (quais são as dificuldades que a cultura tem trazido para a empresa?)

A diferenciação entre as etnias influencia muito no ser em sociedade, isso manifesta entre os seres humanos, nos valores e crenças e na convivência dentro das organizações acaba influenciando assim no comportamento e na relação, impactando o dia e as decisões contribuídas, opiniões e a forma de liderar para com seus trabalhadores, no sentido de direcionar a unidade da colocação organizacional.

A relevância das respostas analisadas de cada entrevistado das questões traz uma frequência positiva, pois a maior parte deles respondeu positivamente, mas teve indivíduos que não deram parecer satisfatório, concernentes a essa questão em causa. Como por exemplo, o entrevistado (5): *“sim acabam influenciando de uma maneira e outra, pois o local de trabalho é onde estamos a nossa maior parte do tempo. E as dificuldades encontradas e a falta de entendimento e desconfiança.”* E o outro entrevistado (8) diz: *“sim, pois aqui dentro da empresa respeitamos os valores que a organização possui. As dificuldades tem sido a falta de reconhecimento de um trabalho bem feito.”* O entrevistado nº (10) diz: *“Sim temos lutado respeitar esses valores que a empresa possui. As dificuldades tem sido a falta de entendimento, conflitos. Contatou-se que alguns dos entrevistados não souberam dispor sobre a questão e foram afirmando que (7): “Em alguns aspectos sim e isso é razoável aqui*

dentro, pois tentamos respeitar os valores e as crenças. E “as dificuldades, a falta de entendimento.” Com isso, nota-se que há certo elevamento nos valores e crenças que a empresa possui para uma boa relação, mais tem havido pouco entendimento, pois foi a dificuldade maior encontrada entre os entrevistados.

Tendo em conta o ponto de vista dos autores perante o questionário usado na entrevista, segundo Nassar (2000) fala da cultura organizacional como um conjunto de valores, crenças que mantêm unidos os membros, de todos os escalões hierárquicos perante as dificuldades, operações de cotidiano, metas e objetivos. Para Luz (2003) a cultura organizacional influencia no comportamento de todos os indivíduos e grupos dentro da organização. É importante realçar que o estudo da cultura organizacional ajuda nas diferenças entre os indivíduos, a maneira de ser na organização e na personalidade de cada funcionário.

Na análise da questão 3ª sobre cultura organizacional. (Que importância tem a cultura para a empresa)? Quando a cultura é relevada de um todo pelos colaboradores que compõe a empresa ela modela o estilo da administração, o comportamento respeitando mais os valores e princípios no cotidiano da empresa, em suas relações aprendendo assim a lidar com as diferenças e o problema de adaptação que envolve a integração dos funcionários.

Pela freqüência dos entrevistados nesta questão não houve grandes êxitos na sua pesquisa, pois a maior parte dos funcionários não expôs de uma forma clara a questão. Como por exemplo, o entrevistado (1) fala que: *“é normal, viemos de meios diferentes as vezes cada um leva a sua maneira e fazamos o que os chefes pedem mais importante é o rendimento.”* E o entrevistado (2): *“para mim particularmente nada venho trabalhar que é o mais importante para meu sustento.”* O (3): *“Se é importante não sei dizer na real é bom que respeitamos as regras da empresa.”* E o entrevistado (7) diz que: *“Fica melhor se a empresa tivesse uma única cultura.”* Mas obteve-se esclarecimentos diferentes no caso dos entrevistados, (6) e 8) afirmam que: *“A cultura tem uma importância quando encontramos uma maneira boa de elevar, pois aqui temos dependido dos nossos gestores.”* Porém é necessário um estudo de como tem sido a cultura organizacional da empresa pois segundo os funcionários entrevistados a empresa não possui um método cultural organizacional para a organização de valores, crenças, hábitos e princípios que a empresa rege.

Alguns autores estudados na área, onde se baseou o estudo da questão, afirmam que é importante o estudo da cultura organizacional, pois ela ajuda na liderança dos problemas de convivência que integram o seio, ensinando os novos membros a forma correta de perceber, pensar e sentir em relação a esses problemas. (RIZZATTI, 2002).

Moura (2003) traz uma diferenciação na importância da cultura para as organizações “no sentido de valorizar mais as normas, valores, crenças e princípios que sedimentam a vida na organização.”

É importante a empresa obter um modelo de cultura onde todos os participantes ou colaboradores para que possam ter regras de boa relação e respeitar os parâmetros que a empresa vai implementando, isso num todo.

4.4 ANÁLISES DE PESQUISA SOBRE MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

No estudo da motivação no trabalho as questões relevantes nessa pesquisa: (como tem sido a relação dos gestores e dos funcionários)? E (essa relação tem motivado o desempenho dos grupos)?

A relação entre os funcionários na organização é importante, pois inicia-se o estudo de um clima satisfatório, relevando a motivação que ajuda na estabilidade dos indivíduos, nas suas emoções, segurança e se possui agilidade e decisões, então é necessário realçar que essa relação dos funcionários e seus gestores têm motivado e se eles se sentem confiantes e seguro com a presença dos seus colaboradores.

Observando as respostas pesquisadas nessa questão, demonstra uma relação boa, pois a maior percentagem dos entrevistados afirma que existe uma convivência positiva de gestores para os funcionários, apenas um disse que é razoável. Exemplificando: um dos entrevistados aponta que a relação tem sido positiva, comunicativo para o melhoramento das atividades, e afirma que essa relação tem motivado o desempenho quando contribui o que estará fazendo. E o entrevistado (1) realça que a relação pelo que tenho notado aqui tem sido boa os gestores estão sempre presentes quando necessário. Mas no que concernente ao desempenho e a motivação ele fala que não gosta de se sentir vigiado pelos seus gestores, quando estão constantemente presente acaba atrapalhando a

concentração. O (4) entrevistado fala que: *“a relação é boa levando ao profissionalismo, que é o que elevamos aqui dentro, e que contribui na motivação e desempenho quando ajuda no que estará fazendo.”* Logo se constata que a relação tem sido positiva, pois a maior parte dos entrevistados afirma que a relação tem sido boa, mas nem sempre isso tem motivado os funcionários porque se sentem vigiados quando os seus gestores ou líderes se encontram em seu meio.

Os autores destacados no estudo dessas questões realçam que é importante a relação entre o pessoal de gestores e líderes dentro da organização, pois isso ajuda na motivação para um bom empenho nas suas atividades. Moura (2004) refere a motivação como contributo virtuoso que ajuda a vitoriar o empenho e o gerenciamento do conhecimento entre os funcionários na maneira de agir determinado assunto.

4.5 ANÁLISE DE PESQUISA SOBRE AMBIENTE DE TRABALHO

A questão sobre o ambiente de trabalho: (Que impacto o ambiente traz para os objetivos da empresa)?

O estudo da satisfação dos funcionários consoante o meio ambiente de trabalho é muito importante pois a percepção de cada um contribui na classificação do mesmo, para o melhoramento e apuramento no caso de insatisfação, para contribuir no bem-estar e na integridade física do individuo e que pode afetar a psique moral da empresa.

Depois do estudo feito constatou-se que as respostas foram idênticas, com uma frequência de positivas, pois eles afirmam que o meio ambiente tem trazido bom impacto e os riscos que a empresa cobre, porém, um dos funcionários respondeu que essa é uma questão pouco observada na empresa, mas ainda assim a mesma tem tido bons resultados. Em relação aos riscos que afetam o meio, analisando as respostas dos entrevistados, percebe-se que a empresa não está ausente de riscos, uma vez que a mesma esta situada numa plataforma marítima, assim a empresa cobre esses riscos.

Segundo Chiavenato (2004) o ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e matérias e por condições psicológicas e sociais.

A qualidade de vida no trabalho preocupa-se relativamente com os valores individuais, da organização e do meio social, usando como base a satisfação dos funcionários no trabalho para um ambiente produtivo. (RODRIGUES, 2002).

4.6 ANÁLISE DE PESQUISA SOBRE ELOGIOS NA ORGANIZAÇÃO

No estudo sobre o elogio, a pergunta em questão é bastante relevante, pois todos os entrevistados negaram a presença de elogios da empresa. (É comum o elogio no seio da empresa)? E a outra questão é (Qual tem sido o meio usado para a recompensa de um trabalho bem feito)?

O elogio é importante no ramo motivacional da organização para clima satisfatório, pois ela ajuda a melhorar a auto-estima, nem sempre o mérito de um trabalho bem feito é necessário uma renumeração a presença de elogios traz um ar diferente na imagem do funcionário e da mais força para os trabalhos vindouros.

Com o estudo analisou-se que de acordo com a questão os funcionários entrevistados a freqüência de resposta. É negativa em relação à positiva, vendo que ninguém afirmou a presença de elogio na organização. E o meio usado mais, é por renumeração salarial. Como afirma o entrevistado (4): *“Não, muito raro elogio, quando se faz um trabalho bem feito é dado mais uma renumeração.”* (3): *“Infelizmente a empresa não possui esse sistema de fazer elogios. E o meio usado para recompensa é mais bônus.”* Em termos coletivos, um dos entrevistados primou que *“é raro elogio, quando se faz um trabalho bem feito é dado mais uma renumeração.”* Há inclusive, relatos que a empresa não possui o hábito de fazer elogios, o reconhecimento é mais no dinheiro, dando as vezes um bônus quando fazes algo e as vezes um obrigado.

Segundo o autor onde foram baseados os questionários afirma que: *“Elogio por um trabalho bem feito é a maneira mais simples de recompensar, e a mais eficaz no reconhecimento quando um trabalho é bem feito, reforça a auto-estima, a auto-imagem da pessoa mexe com o ser dá força de melhores resultados futuros.”* (CHIAVENATO, 2002).

4.7 ANÁLISE DE PESQUISA SOBRE ORGANIZAÇÃO

O levantamento sobre a organização feito no questionário segundo os entrevistados, (sendo a organização um sistema de atividades, quais são as dificuldades encontradas dentro de trabalho em equipe)? E a outra questão é, (que benefícios traz a organização para a empresa)?

A organização rege certa importância nas empresas, ajudando a melhorar o planejamento de atividades em relação o pessoal e as equipes para um objetivo comum.

Após análise, da questão de acordo com os funcionários entrevistados a frequência de respostas, verifica-se positiva e, negativa que é a maior parte. Esse estudo feito mostra a opinião de cada entrevistado com um número grande de discordância, pois a maior parte dos entrevistados, responde que a maior dificuldade encontrada no trabalho em equipe é a falta de boa comunicação e união entre colegas. Como por exemplo, o entrevistado nº (12) afirma que: *“há pouca comunicação entre colegas”*, e em relação a outra questão, o mesmo entrevistado relata: *“aqui tem sido normal não tão mal ou bom pois cada um tem trazido seus pontos de vistas.”* O entrevistado nº (14) diz: *“a falta de concordância, união que acaba prejudicando a comunicação. E a organização quando é bem elevada traz bons benefícios, mas aqui na empresa tem sido razoável.”* Logo, verifica-se uma dificuldade elevada na comunicação entre as equipes internas, não houve demonstrações de razoabilidade, pois os funcionários não se encontram satisfeitos, com essas dificuldades que a empresa vem apresentando e os benefícios não são tão proveitosos.

Montana (2003) A organização é juntar forças e humanos essenciais á consecução dos objetivos comum da organização. Para Fiúza, Teixeira e Crispim (2015) o objetivo de um planejamento e atividades, entre as pessoas para uma melhor satisfação entre as equipes, e grupos é necessário que haja um objetivo comum e finalidade que ajudam a melhor o inter-relacionamento entre as pessoas.

4.8 ANÁLISE DE PESQUISA DADOS SOBRE LIDERANÇA

No estudo da análise sobre a liderança as questões relevantes pelos funcionários entrevistados são: (A presença do líder tem transmitido segurança do grupo)? (Eles são comunicativos)? E (como é a relação entre os funcionários)?

A concepção dos líderes dentro da organização é bastante relevante pois ela influencia para os demais colaboradores, valorizando cada vez mais a organização, isso ajuda o interpessoal num relacionamento, pois o papel de um líder bom traz aspectos diferenciados pensando num bem-estar da equipe e grupos, não só nas situações internas como também externas da organização.

Após análise, do estudo das respostas dos funcionários entrevistados, teve uma frequência na 1ª questão, onde 99% dos entrevistados afirmam que a presença do líder tem sido satisfatória, como responde um desses entrevistados, (2): *“sim a presença do nosso líder tem sido boa, pois tem contribuído no trabalho em equipe.”* Assim foi à resposta da maior parte dos entrevistados, isso mostra uma liderança interna positiva no âmbito da empresa. Concernente a questão a seguir, *“sim o líder é comunicativo passando o deverá ser feito, e a relação entre os colegas é boa.”* Já o entrevistado nº (10) responde que: *“A presença do líder transmite segurança, e a comunicação é normal, pois poderia se melhor é um dos fatores mais importante para um clima melhor e satisfatória e a relação entre os colegas é razoável.”* O (14) fala que: *“O líder é comunicativo quando vem passar o que tem que ser feito e que a relação entre os colegas é satisfatória.”* Por fim os entrevistados (16 e o 17) falam que: *“O líder é comunicativo e a relação entre os colegas é razoável não tão ruim.”* Neste contexto, notam-se umas parcialidades entre os funcionários entrevistado, isso é bastante relevante visto que a presença do líder tem transmitido confiança e segurança para seus subordinados e tem sido comunicativo. Pois segundo os autores onde o questionário foi elaborado afirmam que:

Blanchard (2007) fala de liderança como realização de objetivos que ajudam a dar bons resultados na organização acreditando no futuro e nos propósitos melhor para os grupos e equipes.

Não há unanimidade para a liderança nas organizações quando o papel principal é liderar, pois não é fácil lidar com mais de duas pessoas pois esta sujeito a riscos a fomentação de cultura, oportunidades e ameaças dentro de mudanças. (FIRMINO, 2010).

Assim sendo constatou-se que a liderança tem sido positiva na empresa estudada, pois os funcionários entrevistados encontram satisfeitos e seguros com a

presença e a maneira como tem encaminhado os grupos e as equipes que o líder tem liderando na organização.

Demonstrações de todos os resultados analisados de uma forma mais compreensiva e clara das análises feitas no estudo de campo de pesquisa da empresa: petrolífera CABSHIP. Envolvendo o tema fazendo o estudo do clima organizacional no ambiente de trabalho.

Depreende-se das entrevistas que a empresa apresenta tipo de trabalho pesado, isso exige com que haja mais sexo do gênero masculino com 70% e feminino de 30 % segundo o pessoal entrevistado. A credibilidade e a busca de mais jovens começando a ser contratados a partir do momento que atinge a maior idade, mais nesse momento a empresa não possui trabalhadores menor de 25 anos. O grau de escolaridade nota-se que uma maior parte dos entrevistados que 40% são formados em ensino superior, 30% de ensino médio, 20% com após graduação e 10% com o ensino fundamental, além de serem funcionários formados nas áreas que ocupam a empresa possui um treinamento para preparação do que vai exercer dentro da organização.

Ressalta-se que houve dificuldades na coleta de dados, pois na província de Cabinda país, Angola não é comum o estudo do clima, e os funcionários, foram tendo medo de falar da empresa dizendo que para eles o importante é o seu ganho. Mas o número dos entrevistados dispuseram falar no sentido de colaborar nas questões feitas em cada subtema.

Os entrevistados demonstram uma satisfação boa no que tange o relacionamento do pessoal, e na concepção, o que tinha que ser bem melhor na relação entre os colegas, comunicação para um avanço satisfatório da organização. Já na qualidade do meio ambiente e as influências que o clima organizacional vem oferecendo tem um aspecto diferente e positivo. Os valores, crenças e princípios usados dentro da organização influenciam, inclusive teve um dos entrevistados que responderam que o melhor é seguir os parâmetros que esta dentro da empresa para uma boa convivência dentro da empresa, sendo assim o envolvimento da cultura envolve nos comportamentos dos funcionários entrevistados.

A frequência de elogio tem sido extremamente baixa, pois os participantes não se encontram satisfeitos, o reconhecimento de um bom trabalho tem sido mais por bônus e renumeração salarial. O ambiente houve razoabilidade, pois a esse tipo

de separação de diversidade para um objetivo comum, melhor é o meio ambiente dentro da empresa.

Segundo os funcionários entrevistados, reconhecem que existe uma segurança da parte dos líderes com eles, e que as idéias trazidas pelos seus gestores tem sido positiva para os objetivos ligados a organização baseando-se no diálogo, que é ramo da comunicação.

A presença do líder tem que ser motivo de segurança até de mais concentração da parte dos seus subordinados transmitindo uma confiança eficaz para que se atinjam os objetivos da organização.

5 CONCLUSÃO

O foco deste estudo foi pesquisar o clima organizacional, a satisfação dos funcionários no que tange a relação do pessoal dentro da organização, tendo em conta ao ponto de vista do estudo feito o trabalho traz uma grande ajuda nas mudanças como um plano, vias estratégicas para o alcance de metas necessárias para um bem-estar dos colaboradores dentro da organização.

O estudo apresenta uma missão de ajudar a melhorar, na construção de um ambiente de trabalho com satisfação e confiança, com uma visão mais aberta sobre o quão é importante o estudo dessa ferramenta, para uma análise clara e compreensiva do clima organizacional. Essa ferramenta, caracterizada não só como um estudo de clima mais, também com a eficiência a comunicação, a gestão do pessoal entre os indivíduos na organização, contribuindo na eficiência e na necessidade, em relação o ambiente de trabalho.

Os resultados lançados dentro do estudo trouxeram um objetivo razoável, não tão satisfatório como esperava, por falta de transparência da parte dos funcionários entrevistados, assim então parte a maior dificuldade na pesquisa. Mas foi feito um estudo com mais aperfeiçoamento com as análises feitas, que possibilitaram a verificação de satisfação e insatisfação, optar por mudanças em lugares que se precisava ser melhorada o meio e a relação dos funcionários.

A satisfação dos funcionários, a relação com o pessoal, é necessário um estudo caracterizado no meio ambiente para melhorar o aspecto, e a convivência de um clima favorável, onde os indivíduos sintam - se mais aconchegados e livres de opinião. Com os resultados obtidos mostra a importância que o estudo do clima organizacional tem para as empresas, chama atenção como tema no sentido de ser estudado em varias linhagens no que ocorre dentro do ambiente de trabalho, com sentido de melhorar a motivação, a comunicação, mais valores e princípios que a empresa rege tornando assim mais claro a relação e a cooperação entre os grupos e as equipes que formam o clima no ambiente de trabalho.

A proposta é acrescentar, mais cuidado e estudo dentro das organizações no intuito de todos fazerem parte ou estar envolvidos num ambiente melhor independentemente da sua colocação, usando um método de que em cada período que a empresa determinar haverá um conselho de lideres e seus subordinados

dando mais segurança e confiança, ligando assim mais as pessoas de uma maneira mais motivadas e participativas. Por falta de transparência da parte dos funcionários entrevistados, é necessário mais estudo desse âmbito, para melhorar a convivência, interpessoal interno e externo da organização.

Portanto, nota-se a importância e a vantagem de ter um estudo de clima organizacional dentro das organizações, pois ela não é só feita de um departamento, da parte dos líderes, gestores, funcionários mais sim de um todo da empresa. Trazendo mudanças, segurança e mais confiança dentro empresa, com o objetivo de melhorar a relação e a satisfação dos funcionários dentro da organização. Melhorando a imagem, a relação e mais alta estima dos indivíduos. Contasse que o estudo do clima não só decorre dentro das organizações como também no meio social, na convivência e nas relações entre as pessoas, respeitando as diferenças de cada entidade com princípios e valores para a estabilização de um ambiente melhor no meio em que estamos inseridos.

Assim sendo, para uma melhor organização e relação interpessoal, exige destacar, um profundo estudo da satisfação dos colaboradores inserido na empresa para o bem-estar, mais qualidade de vida um ambiente saudável para melhor desempenho dentro da organização. Obtive o conhecimento do clima organizacional na empresa CABSHIP fazendo um estudo de pesquisa entre vários setores e funcionários da empresa, e foram notados fatores favoráveis e infavoráveis dentro do mesmo.

Finalizando, não foi satisfatório o estudo como se esperava, pois, os entrevistados não foram claros com suas respostas, como se descrevi mais acima, que não houve transparência da parte dos funcionários, mas com o conhecimento adquirido consegui elaborar um trabalho com clareza e eficácia.

REFERÊNCIAS

- BERGAMINI, Cecilia Whistaker. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker; CODA, Roberto. **Psicodinâmica da Vida Organizacional: Motivação e Liderança**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BERGAMINI, Cecilia Whistaker. **O Líder eficaz**. São Paulo: Atlas, 2002.
- BLANCHARD, KEN. **Liderança de alto nível**. Editora. Porto Alegre, 2007.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoal: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 13ª Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- _____. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campos, 2000.
- _____. Introdução a Teoria Geral da Administração. 7ª edição. São Paulo: Elsevier - Campus, 2003.
- _____. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. Editora Manole, 2004.
- _____. **Administração nos novos tempos**. São Paulo: Elsevier Brasil, 2005.
- COOK, T. D; CAMPBELL, D. T. **Quasi-experimentation: Design and analysis issues for field settings**. Chicago: Rand McNally, 1979.
- DEMO, Pedro. **Introdução a Metodologia da ciência**. São Paulo: Atlas, 1985.
- DIAS, Reinaldo. **Cultura organizacional**. São Paulo: Alínea, 2003.
- EVANGELISTA, C. S.; SOARES, S. M. M. **Clima organizacional das gerências de apoio ao usuário de nível de satisfação dos clientes das unidades de negócio de exploração e produção da Petrobras**. Salvador, maio/ago, 2006.
- FIETZ, Carlos R; FISCH, Gilberto F. Avaliação de modelos de estimativa do saldo de radiação e do método de Priestley-Taylor para a região de Dourados, MS. **Revista Brasileira de Engenharia Agrícola e Ambiental** 13.4. 449-453. Criciúma: Unesc, 2012.
- FLEURY M. T. L.; FISCHER, R. M. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1996.
- FIUZA, Patrícia Jantsch et al. **Psicologia organizacional do trabalho**.
- FERMINO, R. C.; PEZZINI, M. R.; REIS, R. S. Motivos para a prática de atividade física e imagem corporal entre frequentadores de academias. *Revista Brasileira de Medicina do Esporte*, Niterói, v. 16, n. 1, p. 18-23, jan./fev. 2010.

GIANOTTI, Hélio. **Marketing Aplicado - Cases e exemplos para profissionais de marketing**. São Paulo: Saint Paul Editora, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa social**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

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

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Kenneth H. **Psicologia para administradores: a teoria e as técnicas da liderança situacional**. São Paulo: EPU, 1986.

LOBO, Fatima. **Clima Organizacional no Setor Público e Privado no Norte de Portugal**. Edição – Fundação. Abril, 2003.

LOPES, Tomas Vilanova Monteiro. **Trabalho**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1980.

LIKERT, R. **Novos padrões de administração**. São Paulo: Pioneira, 1971.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MASLOW, Abraham H. **Maslow no Gerenciamento**. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2000.

MOURA, Maria Cristina. **O Desafio de Articular as Estratégias com o Desenvolvimento de Competências Gerenciais: um Estudo de Caso**. São Leopoldo: Unisinos, 2003. (Dissertação de Mestrado). PARRY, S. The

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia aplicada à administração**. São Paulo: Atlas, 1995.

NASSAR, Paulo; FIGUEIREDO, Rubens. **O que é comunicação empresarial**. São Paulo: Brasiliense, 2005.

OLIVEIRA, Iolanda de. **Raça, currículo e práxis pedagógica**. In: **Cadernos PENESB**. Rio de Janeiro/Niterói.

RIZZATTI, Gerson. **Categorias de análise de clima organizacional em universidades federais Brasileiras**. 2002. 305 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

ROBERTO, Heller. **Como motivar as pessoas**. 2. ed. São Paulo, 1999.

- ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis/RJ: Vozes, 2002.
- RUMMEL, Rudolph J. Democracies are less warlike than other regimes. **European journal of international relations** 1.4. 457-479, 1995.
- SAMPIERI, Roberto Hernández et al. **Metodologia da Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.
- TANNENBAUM, Robert; WESCHLER, Irving; MASSARIK, Fred. **Liderança e Organização**: uma abordagem a ciência do comportamento. São Paulo: Atlas, 1970.
- TAVARES, Maurício. **Comunicação Empresarial e planos de comunicação**: integrando teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- WEBSTER, Jane; WATSON, Richard T. Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. **MIS quarterly**, 2002.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

Questionário

Clima organizacional.

- Como é o relacionamento interpessoal?
- Qual é a percepção da qualidade do ambiente organizacional?
- O ambiente organizacional proporciona à formulação ou sugestões a gestão da empresa?
- Qual é a influencia do clima organizacional do ambiente de trabalho?

• **Cultura e clima organizacional.**

- A empresa possui um modo integrador para novos funcionários?
- Os valores e crenças pertencentes a empresa influenciam no comportamento dos funcionários?
- Que dificuldades são encontradas na cultura inserida na empresa?
- Que a influencia troce para os grupos e individualmente?
- Que importância tem a cultura organizacional para a empresa?

• **Organização**

- Sendo a organização um sistema de atividades, quais são as dificuldades encontradas trabalhando em equipe?
- Que benefícios traz a organização para a empresa?
- A falta de organização no grupo ou equipe traz alguma vantagem?
- A organização usada dentro da empresa tem levado os funcionários a um mesmo objetivo?
- As regras ou normas inserido na organização da empresa ajudam na convivência do meio inseridos?

- **Elogios**
 - É comum o elogio no seio da empresa?
 - Qual tem sido o meio usado para recompensa de um trabalho bem feito?
 - **Motivação**
 - Qual tem sido o estímulo focado dentro das organizações?
 - Que condição de esforço interno impulsionar os funcionários?
 - Como tem sido a relação dos gestores e dos funcionários motivam o desempenho do comportamento entre os grupos?
 -
 - Em que aspecto a segurança é inserida?
 - Como é que os gerentes evidenciam o bom empenho?
 - **Ambiente de trabalho**
 - Qual é a impulsão que caracteriza o ambiente?
 - Que impacto o ambiente traz para os objetivos da empresa?
 - A contemplação e a localidade esta livre de riscos que afetam o meio?
 - Quais são as condições de ambiente de trabalho propício para o funcionário?
- 7.Liderança**
- Como é a relação dos funcionários e os seus gestores?]
 - As idéias trazidas tem sido positivas para o avanço dos objetivos da empresa?
 - A presença do lidar ou o gestor transmite segurança do grupo?
 - É comunicativo?
 - Como é a relação entre os funcionários?
- **Comportamento organizacional**
 - O comportamento entre os funcionários melhora a convivência entre os funcionários?

- Qual é a importância dentro das organizações?
- As culturas e as crenças afetam na organização?
- Que ferramentas auxiliam na complexidade das diversidades?