

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM
EMPRESAS**

JÚLIA DOS SANTOS GONÇALVES

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UM SUPERMERCADO
LOCALIZADO NO MUNICÍPIO DE PASSO DE TORRES/SC.**

**CRICIÚMA
2018**

JÚLIA DOS SANTOS GONÇALVES

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UM SUPERMERCADO
LOCALIZADO NO MUNICÍPIO DE PASSO DE TORRES/SC**

Monografia apresentada para obtenção do Grau de Bacharel em Administração de Empresa, no curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Wagner Blaut

CRICIÚMA

2018

JÚLIA DOS SANTOS GONÇALVES

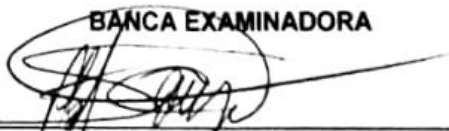
**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UM SUPERMERCADO
LOCALIZADO NO MUNICÍPIO DE PASSO DE TORRES/SC**

Monografia apresentada para a obtenção
do grau de Bacharel em Administração,
no Curso de Administração Universidade
do extremo sul Catarinense – UNESC.

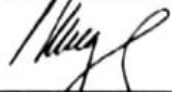
Orientador: Prof. Msc. Wagner

Criciúma 28 de junho de 2018

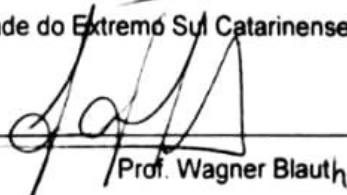
BANCA EXAMINADORA



Prof. Abel Corrêa de Souza
Universidade do Extremo Sul Catarinense – (UNESC)



Prof. Nelson Savi
Universidade do Extremo Sul Catarinense – (UNESC)



Prof. Wagner Blauth
Universidade do Extremo Sul Catarinense – (UNESC)

DEDICATÓRIA

À minha maior incentivadora, minha mãe, meu maior exemplo de vida, por todos esses anos ao meu lado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente, pela sabedoria, força e saúde!

Aos professores da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, a contribuição, sabedoria e dedicação de todos foi indispensável.

Aos meus colegas do curso, pela troca de experiências, pelo carinho, pela amizade de quatro anos, pelo apoio e incentivo.

“A verdadeira motivação vem de realização, desenvolvimento pessoal, satisfação no trabalho e reconhecimento”.

(Frederick Herzberg)

RESUMO

Júlia Dos Santos Gonçalves. **Análise do clima organizacional em um supermercado localizado no Município de Passo de Torres/SC.** 2018, 56 páginas. Monografia do Curso de Administração – Linha de Formação Específica em Administração, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

O clima organizacional é o reflexo de como as pessoas se sentem na organização em que trabalham, isto é, o estado emocional, o bem-estar, o estado de ânimo, a satisfação, o reconhecimento, o tratamento que recebem dentro da organização, fatores que exercem forte influência no ambiente de trabalho. O clima organizacional de uma empresa pode ser afetado tanto de uma forma positiva como negativa que vai decorrer no ambiente de trabalho. Quando estudado dentro da organização, ele oferece sinais de como está o ambiente interno mostrando se o clima organizacional está positivo ou negativo. Este estudo teve como objetivo analisar o clima organizacional em um supermercado localizado no município de Passo de Torres, sul de SC. A metodologia utilizada caracteriza-se como sendo pesquisa bibliográfica e de campo, que foi aplicado um instrumento de coleta de dados com 32 questões objetivas com 46 funcionários, mas, obteve resposta de 35 funcionários do estabelecimento em estudo. A análise dos dados coletados identificou que os funcionários desta organização percebem o clima organizacional como sendo bom, e que, algumas ações de melhorias podem ser feitas para tornar esse ambiente ainda melhor.

Palavras-chave: Clima Organizacional; Funcionários; organização; motivação.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Hierarquia das necessidades humanas segundo Maslow.	26
Figura 2 - Tratamento recebido na empresa.	38
Figura 3 - Percepção sobre o clima e a cultura organizacional.	40
Figura 4 - Percepção sobre o clima e a cultura organizacional.	42
Figura 5 - Percepção sobre a comunicação e treinamento no ambiente de trabalho.	43
Figura 6 - Aspectos motivacionais para o trabalho.	45

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Variáveis para medir o clima organizacional.	19
Tabela 2 – Necessidades de Maslow aplicadas no ambiente de trabalho.	28
Tabela 3 - Fontes de títulos da pesquisa bibliográfica.	33
Tabela 4 - Procedimentos metodológicos.	36

Sumário

1. INTRODUÇÃO	12
1.1. SITUAÇÃO PROBLEMA.....	13
1.2. OBJETIVOS.....	13
1.2.1. Objetivo geral	14
1.2.2. Objetivos específicos.....	14
1.3. JUSTIFICATIVA.....	14
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1. ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	16
2.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	17
2.3. CLIMA ORGANIZACIONAL	18
2.3.1. Avaliação de Clima Organizacional	20
2.3.2. Tipos de Clima Organizacional.....	22
2.3.3. Pesquisa de Clima organizacional.....	22
3. CULTURA ORGANIZACIONAL	23
3.1. MOTIVAÇÃO HUMANA E AS PRINCIPAIS TEORIAS DA MOTIVAÇÃO.	24
3.1.1. Teoria de Maslow	25
3.1.2. Teoria de Herzberg.....	28
3.1.3. Teoria ERC.....	29
3.1.4. Teoria de Vroom.....	30
4. PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS	32
4.1. DELINEAMENTO DE PESQUISA	32
4.2. DEFINIÇÃO DA ÁREA E OU POPULAÇÃO-ALVO.	34
4.3. PLANO DE COLETA DE DADOS.....	35
4.4. PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS	35
4.5. SÍNTESE DOS PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.	35
5. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	37
5.1. SENTIMENTO EM RELAÇÃO AO TRATAMENTO RECEBIDO NA EMPRESA	37
5.2. PERCEPÇÃO SOBRE O CLIMA E A CULTURA ORGANIZACIONAL.....	39
5.3. PERCEPÇÃO SOBRE A RELAÇÃO COM A CHEFIA.....	41

5.4. PERCEPÇÃO SOBRE A COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	43
5.5. ASPECTOS MOTIVACIONAIS PARA O TRABALHO	45
6. CONCLUSÃO	47
REFERÊNCIAS	51
APÊNDICE (S)	54
APÊNDICE I – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	54

1 INTRODUÇÃO

Em um mundo totalmente dinâmico, em que as organizações têm presenciado e sentido as constantes mudanças, fazendo com que haja a necessidade de novos modelos de trabalho, mais eficientes, flexíveis, ágeis, e que além disso que valoriza as relações humanas.

O clima organizacional é a forma em que o colaborador está dentro da organização, essa situação em que se encontra, vai influenciar no seu comportamento de forma positiva ou negativa. Pelas constantes transformações que as organizações estão passando no cenário econômico, acaba existindo a necessidade de busca por produtividade, inovação e de modo consequente por lucratividade.

O ponto chave para os problemas e melhorias nas organizações perante o mercado tão concorrido e incerto, é o fator humano. No entanto, o que tem ocorrido com frequência no mercado são reclamações e insatisfação, dos colaboradores de variadas áreas, sobre as condições de trabalho, com a falta de realização profissional, com seus benefícios e remuneração.

Para Chiavenato (2005), as pessoas, em sua maioria, são o reflexo de como são tratadas e isso pode aumentar ou reduzir as forças e fraquezas de uma organização, as pessoas podem ser a fonte de sucesso ou de fracasso, o que torna importante para a organização dar ouvidos a ideias e contribuições que podem ajudar a melhorar o clima organizacional da empresa.

O clima organizacional analisa o ambiente interno, para que, com sua ajuda, possa alavancar o nível de motivação e satisfação de seus colaboradores. Consequentemente, espera-se que os mesmos busquem atingir os objetivos pessoais e, por meio deles, atinjam também os objetivos da organização.

O clima organizacional depende de vários fatores, dele também fazem parte a estrutura e a cultura organizacional. A organização precisa se abrir diante seus colaboradores, dando espaço para que os mesmos, tenham a oportunidade de participação pessoal, da liderança, remuneração e da avaliação. O que as organizações precisam perceber é que para alcançar seus objetivos com sucesso, não adianta dispor de recursos financeiros, e não ter pessoas que saibam trabalhar com eles, isso é, um conjunto de ferramentas que precisam ser alinhadas dentro da organização, e para que esse alinhamento ocorra, é necessário que as pessoas

tenham competências suficientes para realização da sua atividade, mas, elas precisam estar satisfeitas ou motivadas para realização do trabalho.

A pesquisa sobre clima organizacional pode ser de grande auxílio para a empresa em relação aos seus funcionários. É de grande importância que a organização esteja mais envolvida com o funcionário assim dando-lhe uma atenção especial. A necessidade de ter um ambiente saudável, envolve também um aspecto de confiança para que se sintam envolvidos e se manifestem livremente sem anseios.

Neste contexto, o presente estudo busca analisar o clima organizacional de um supermercado localizado no município de Passo de Torres, sul de SC, que é referência neste segmento na região, uma organização que investe em sua estrutura e atendimento, sempre focando no bem-estar e satisfação dos seus clientes.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

Conforme Ferreira (2016), o ambiente organizacional tem uma forte influência quando se trata da motivação dos colaboradores, podendo atuar como um fator positivo ou negativo no interesse pelas atividades desenvolvidas rotineiramente no ambiente corporativo.

O clima organizacional pode ser prejudicial tanto internamente como externamente, visto que, quando o colaborador tem contato imediato com o cliente, sua motivação tem reflexo na percepção do consumidor acerca do serviço prestado o que pode definir seu tempo de relacionamento com a organização.

Com base no exposto, é imperativo o conhecimento sobre o clima organizacional da empresa em estudo, um supermercado, localizado no Município de Passo de Torres/SC, que tem seus funcionários atendendo um volume significativo de clientes diariamente, no intuito de verificar como os colaboradores se sentem e compreendem o ambiente da organização em que trabalham.

1.2 OBJETIVOS

Serão apresentados a seguir, o objetivo Geral e objetivos específicos que nortearam o estudo.

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo desse trabalho é diagnosticar o clima organizacional de um supermercado, localizado no município de Passo de Torres/SC.

1.2.2 Objetivos específicos

- Levantar o número de colaboradores da empresa;
- Aplicar um instrumento de coleta de dados com os colaboradores da empresa;
- Verificar, com base nas respostas obtidas, o clima organizacional na visão dos funcionários;
- Propor melhorias com base nos resultados alcançados.

1.3 JUSTIFICATIVA

Para Moreira (2012), a empresa que quer se manter no mercado, precisa estar atenta a quatro pontos importantes: investimento em tecnologia, competitividade, inovações em processo e principalmente recursos humanos. Em se tratando dos recursos humanos, a forma de avaliar seus colaboradores para obter as informações acerca do impacto do ambiente de trabalho em suas atividades, é dada por meio da realização da pesquisa de clima organizacional. Desse modo, a empresa consegue obter uma avaliação correto de que situação se encontra referente a satisfação de seus colaboradores.

O clima organizacional é de grande importância para a organização pois influencia na produtividade e na qualidade dos serviços prestados. Por isso, a necessidade de fazer uso dessa ferramenta para monitorar o ambiente de trabalho e fazer a prevenção de acontecimentos que podem ser ruins para a empresa e seus colaboradores. Portanto, é necessário fazer a monitoria desse ambiente para contribuir com a motivação dos colaboradores no desempenho das suas rotinas diárias.

É necessário buscar sempre um ambiente favorável para melhores desempenhos nas atividades, sendo que algum desentendimento entre colegas,

falta de reconhecimento, comunicação, motivação, feedback do desempenho do funcionário, podem desequilibrar esse ambiente.

Neste contexto, como não se conhece o clima organizacional na empresa em estudo, a pesquisa de clima organizacional dará a oportunidade de compreender como os colaboradores se sentem diante da organização e como percebem seu ambiente de trabalho.

A pesquisa se mostrou viável, uma vez que despertou o interesse da organização, que disponibilizou todas as informações e dados possíveis e permitiu que fosse aplicado o instrumento de coleta de dados junto aos seus colaboradores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para dar sustentação teórica ao estudo, foram pesquisados assuntos relacionados a Administração de Recursos Humanos, A gestão do clima organizacional e a motivação para o trabalho.

2.1 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

A Administração de Recursos Humanos teve seu surgimento no século XX após a revolução industrial, nessa época era chamada de relações industriais, tinha seu papel como uma mediadora de conflitos entre as organizações e as pessoas, pois os objetivos como até hoje eram e são distintos. (FARACO, 2007)

Conforme Faraco (2007), de relações industriais, passou a ser chamada de Administração de Pessoal, isso acontece em 1950, que já não era somente uma intermediadora, agora passava a ser uma administradora de pessoas conforme a legislação trabalhista. Com o passar dos anos, foram se ampliando as funções que cabiam a administração de Pessoal em um cenário aonde cada dia mais os desafios das empresas se tornavam maiores e mais complexo. Juntamente com essas mudanças, veio o reconhecimento de que as pessoas eram parte fundamental para o processo e, conseqüentemente, o sucesso da organização.

Os Recursos Humanos têm sido fundamentais para o desafio de planejar a qualidade de vida no trabalho, o objetivo é tornar a qualidade de vida mais presente nas empresas e os cargos mais produtivos e satisfatórios, implantando as mudanças com as ferramentas certas. (MORETTI, 2016).

Quando a empresa deixa de buscar um especialista e faz a mudança por contra própria, por um gerente que não vai buscar informações mais detalhadas para designar os benefícios para os cargos certos, acaba muitas vezes, não suprimindo as necessidades certas, não possibilitando uma avaliação mais completo e rápido e melhores resultados a partir de diagnósticos mais precisos. (MORETTI, 2016).

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Toda empresa gostaria de ser a melhor em todos os aspectos, assim como todo trabalhador gostaria de trabalhar na melhor empresa, principalmente no requisito qualidade de vida no trabalho. (CHIAVENATO, 2004).

Este tema, suscita vários outros como, higiene no trabalho, condições físicas, condições sociais e psicológicas do trabalhador, com vistas a tornar o ambiente de trabalho mais agradável e produtivo. (CHIAVENATO, 2004).

Segundo Marras (2016, p. 17):

Enquanto as organizações preocupam-se em ser mais competitivas, produzindo mais e melhor a custos menores, os empregados buscam no interior das empresas onde trabalham a compensação do estresse causado pela busca frenética de resultados, A conscientização do desejo de viver qualitativamente melhor é algo patente e palpável para a grande massa dos trabalhadores.

Percebe-se a partir do exposto, que qualidade e uma melhor produtividade, estão profundamente relacionadas com a motivação, fazendo com que as empresas busquem uma série de benefícios para seus funcionários visando um índice de melhor qualidade na produção e na realização da tarefa por parte de suas equipes de trabalho (CHIAVENATO, 2004).

Segundo Conte (2003), qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como uma ferramenta que busca satisfazer e facilitar as necessidades do trabalhador em relação a desenvolver suas atividades dentro da organização, diante disso tendo como base que as pessoas quanto mais satisfeitas e envolvidas com o seu trabalho mais produtivas as torna. Dessa maneira, as organizações, devem se preocupar em proporcionar melhorias para seus colaboradores, pois assim, conseqüentemente, terão ganho em produtividade.

Chiavenato (2004), relata ainda que se percebe que quanto melhor a organização trata o seu colaborador mais frutos ela tende a colher, pois quem faz seus produtos é o colaborador, e quanto mais satisfeito ele estiver, melhor será seu rendimento, então isso significa que não adianta focar no externo, e esquecer do interno. Neste sentido, o autor ressalta que os funcionários se caracterizam como o maior bem da empresa.

A qualidade de vida do colaborador está se tornando assunto frequente nas empresas, sua vida dentro da organização e até mesmo fora dela está se tornando motivo de preocupação. Os gestores estão passando a entender o quanto é importante seu bem-estar e sua participação efetiva nas escolhas, e até mesmo nos problemas, pois ninguém melhor sabe do que acontece dentro da empresa do que seus colaboradores (MORETTI, 2016).

Para compreender como a qualidade de vida se desenvolve no ambiente organizacional, os gestores de recursos humanos têm cada vez mais se utilizado das pesquisas de clima, aspecto trabalhado no tópico a seguir.

2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Na definição de Ferreira (2016), clima organizacional vai além do que pode ser visto, comparando-se com um iceberg, em que na sua parte da superfície, existem os aspectos visíveis, como os objetivos, recursos financeiros, tecnologia, e as políticas da organização, representando uma cultura patente sendo instituída com o estabelecido como normas, leis e regulamentos. Abaixo da superfície, estão os pontos latentes da cultura, com um nível afetivo e com mais fácil percepção, tais como: sentimentos, valores, regras de grupo, vivências, interações, comportamento e atitudes.

Ferreira (2016), afirma ainda que estudar o clima de uma organização é contribuir para um ambiente mais satisfatório para alcançar as necessidades dos funcionários, com isso dirige comportamentos para alcançar os objetivos que a organização almeja.

Segundo Chiavenato (2008), quando se fala de clima organizacional, ele está ligado a motivação a sentimentos que cercam os empregados de uma empresa. Se a motivação for existente no ambiente organizacional, ele tende a se manifestar de uma forma positiva, trazendo bem-estar, felicidade, união, cooperativismo entre as partes; caso isso não venha a ocorrer, as consequências serão negativas, pois o empregado terá descontentamento, estresse, desinteresse e, automaticamente, queda em seu nível de produção afetando diretamente a empresa.

Para Luz (2003), clima organizacional é reflexo de como está a situação entre a empresa e seus funcionários, como se apresenta o nível de satisfação e ânimo dos funcionários naquele determinado momento.

O clima organizacional tende a se caracterizar pelo fato dos funcionários terem diferentes percepções sobre seu ambiente de trabalho. Nesse ambiente existem alguns fatores que tendem a influenciar no clima organizacional, como salário adequado ou inadequado, relacionamentos tanto com seu superior como com a equipe de trabalho, reconhecimento, ou a falta dele, plano de saúde e outros benefícios (JOHANN, 2004).

Quando uma organização é formada, a ideia é que ela evolua constantemente, porém para alcançar tal objetivo se faz necessário ter conhecimentos sobre as influências externas e internas que a afetam diretamente e indiretamente. Entre os fatores internos, o que merece maior atenção é o clima organizacional que reflete o comportamento da empresa, e afeta o relacionamento dos profissionais (CITADIN, 2010).

Conforme Luz (2003) e Ferreira (2016), podem ser utilizadas algumas variáveis, para identificar o clima de uma organização, que são apresentadas na tabela 1.

Tabela 1 – Variáveis para medir o clima organizacional.

VARIÁVEL	O QUE ELA AVALIA
Tipo de trabalho	Adaptação do funcionário com o trabalho (volume, horário, distribuição justa de tarefas, trabalho relevante, desafiador, equilíbrio: trabalho e vida pessoal), entre outros.
Salários e benefícios	Se salários pagos são compatíveis com o mercado, se existe equilíbrio entre cargos de mesma importância, se valor recebido proporciona uma vida digna, clareza quanto aos critérios do plano de cargos e salários da empresa, entre outros.
Integração entre departamentos	Grau de relacionamento e cooperação entre departamentos, existência de conflitos e animosidades.
Liderança	Satisfação dos colaboradores com seus gestores, a qualidade da supervisão exercida, capacidade técnica, humana e administrativa dos gestores, o um retorno para a equipe, tratamento justo dado à equipe.
Comunicação	Avalia como é a comunicação interna (empregados, gestores),

	satisfação dos canais de comunicação utilizados.
Treinamento	Oportunidade oferecida aos colaboradores para se qualificarem, se atualizarem e se desenvolverem profissionalmente.
Progresso profissional	Oportunidade de promoção e crescimento profissional na empresa. Possibilidade de realização de trabalhos desafiadores e importantes, bem como participação em projetos e experiências geradoras de empregabilidade e realização profissional e o aproveitamento das potencialidades dos empregados.
Relacionament o interpessoal	Qualidade das relações entre os funcionários e entre eles e chefia a existência e intensidade de conflitos.
Estabilidade no emprego	Grau de segurança que os colaboradores sentem nos seus cargos, retorno do andamento dos trabalhos que realizam.
Participação dos funcionários	Avalia as diferentes formas de participação dos colaboradores no dia a dia, inclusive na gestão da empresa, diz respeito ao grau de conhecimento e envolvimento com os assuntos relevantes da empresa.

Fonte: Adaptado de Luz (2003) e Ferreira (2016).

Segundo Lacombe (2012), clima organizacional está relacionado de acordo com o nível de satisfação dos colaboradores com o ambiente interno em que estão inseridos. Está ligado à lealdade, à identificação com a empresa, à motivação, aos relacionamentos com as pessoas, a comunicação interna, os sentimentos, as emoções, entre outros fatores e variáveis que podem intervir nesse clima organizacional.

2.3.1 Avaliação de Clima Organizacional

A avaliação do clima organização se torna importante para que a organização tenha uma diretriz na hora de buscar por melhorias no ambiente organizacional, assim possibilitando na hora que for necessário corrigir problemas que estejam causando aborrecimentos ou insatisfação dos colaboradores que impactam de alguma maneira na produtividade, na qualidade e no desempenho dos mesmos. Entender o clima faz com que a empresa possa auxiliar da melhor forma

os envolvidos a resolver potenciais conflitos diagnosticados (CAMPELLO; OLIVEIRA, 2004).

Para Luz (2006), a avaliação do clima organizacional proporciona a organização tomar conhecimento de como está o clima de trabalho atual da empresa, por meio de um questionário, e assim saber o que está causando conflitos no ambiente de trabalho.

Segundo Luz (2006, p. 25) existem duas formas de avaliar o clima:

Avaliação setorial – A função do gestor é ouvir individualmente cada membro da equipe, mantê-los motivados e satisfeitos, pois é através dos mesmos que se obtêm os resultados desejados, por isso é importante conhecer o ambiente, o grau de confiança, harmonia e cooperação existente.

Avaliação corporativa ou institucional – Nesse tipo de avaliação o setor de recursos Humanos (RH), se responsabilizam em avaliar o clima organizacional da empresa, ouvindo coletivamente os funcionários. Este pode pedir auxílio de consultoria externa, eliminando assim qualquer suspeita por parte dos empregados sobre eventual manipulação, com maior credibilidade.

Para Gomes (2009), a pesquisa de clima organizacional analisa no ambiente de trabalho, as condições do grau de satisfação ou insatisfação dos funcionários e das demais pessoas que com eles interagem. Conforme os autores, dentre as principais contribuições da pesquisa de clima organizacional destacam-se:

- Buscar ações efetivas, alinhada com a cultura da organização;
- Integrar os diversos processos e áreas dos colaboradores;
- Promover o crescimento e desenvolvimento dos colaboradores;
- Treinamento, desenvolvimento pessoal/gerencial e de educação empresarial;
- Otimizar as ações gerenciais, tornando-as mais eficazes;
- Comunicação efetiva;
- Reduzir a burocracia;
- Focalizar o cliente interno e externo;
- Organizar e ter flexibilidade nas atividades da organização, dentre outras.

Desta forma, percebe-se a partir do exposto a importância em se diagnosticar o clima organizacional para posteriormente categorizá-lo conforme a tipologia, explicada no tópico a seguir.

2.3.2 Tipos de Clima Organizacional

Segundo Luz (2006), o clima organizacional pode ser classificado em bom, prejudicado ou ruim. Um clima organizacional bom é aquele em que o funcionário se sente comprometido com a organização, motivado, apresentando prazer e orgulho de fazer parte da empresa, sendo dedicado e responsável. Um clima organizacional ruim ou prejudicado, ocorre quando alguns fatores e circunstâncias organizacionais, acabam afetando de uma forma negativa os funcionários, assim causando discórdia, intriga, desafeto, rivalidade, desmotivação, ruídos na comunicação, competição entre os funcionários, entre outros.

2.3.3 Pesquisa de Clima organizacional

A gestão do clima organizacional caracteriza-se por otimizar as ações gerenciais, trazendo diversas contribuições para a gestão de pessoas, ela proporciona, reduzir a burocracia, aprimorar a comunicação da empresa, apontar e identificar as necessidades que os colaboradores têm de treinamentos, melhorar e aumentar os relacionamentos interpessoais (FERREIRA, 2016).

Segundo Moreira (2012), conduzir e administrar o clima organizacional da empresa faz parte do seu planejamento estratégico, ter conhecimento detalhado de como está o clima organizacional vivido pelos seus colaboradores é de grande importância, e se torna um passo à frente da concorrência. Para a busca de melhorias tanto internamente como externamente, pesquisar o clima organizacional pode auxiliar de diversas formas, na busca por melhorias no ambiente organizacional, e no externo, em relação ao posicionamento no mercado e em seus resultados.

A pesquisa de clima organizacional é uma das ferramentas com mais eficácia na análise e diagnóstico do que está acontecendo, ela permite analisar estruturar, mapear, o cenário que está sendo pesquisado, e com bases nos dados, utilizar para a ação corretiva (FERREIRA, 2016).

Para Lima e Stano (2004), o objetivo da pesquisa de clima organizacional é colher informações que ajudaram no ambiente de trabalho, que possam melhorar

a relação dos colaboradores entre si, buscando desenvolvimento e reconhecimento, procurando os pontos positivos e negativos do clima organizacional, para proporcionar um bom ambiente de trabalho. Os autores refletem ainda que para um bom desenvolvimento de uma pesquisa de clima organizacional é necessário contemplar:

- Definição de metodologia e técnica de coleta de informações (questionários, entrevistas, e análise de documentos);
- Tabulação e análise estatísticas de dados (quantitativa e qualitativa);
- Apuração e análise de resultados (por área e segmento);
- Elaboração do relatório final;
- Retorno aos envolvidos.

A pesquisa de clima organizacional oferece mais um benefício a organização, dando voz aos seus colaboradores, fazendo os mesmos se sentirem participativos expondo o que pensam, sentindo respeitados, e fazendo parte das escolhas e ações da organização, por meio dela. A aplicação da pesquisa por si só, já é capaz de trazer consequências positivas como aumentando o ânimo, motivação, produção e satisfação do trabalhador (FERREIRA, 2016).

A Pesquisa de clima organizacional analisa o ambiente de trabalho, e os fatores que podem influenciar de forma positiva ou negativa, sem contar com o nível de satisfação dos colaboradores, em relação a alguns fatores, como comunicação, liderança, motivação, ambiente de trabalho, relacionamento interpessoal entre outros, que podem ajudar a solucionar algum problema identificado. (Luz,2003)

Conforme Luz (2003), conseguir identificar o que prejudica negativamente no comportamento dos colaboradores no trabalho, com a ajuda da pesquisa de clima organizacional, permite que possam ter tomadas ações corretivas que vão atuar sobre as causas com a base e suporte em dados corretos e concretos que serão coletados pela pesquisa, que é uma importante ferramenta gerencia.

2.4 CULTURA ORGANIZACIONAL

Para Muniz e Faria (2007), a cultura organizacional é delineada pela empresa, sendo que, cada uma tem seus princípios, pensamentos, crenças e objetivos. Os valores são formados pela organização e fixam-se pelas diversas experiências vivenciadas, seguindo com a empresa mesmo com mudanças ao longo de sua existência.

Por motivos internos e externos as empresas precisam estar preparadas e prontas para sofrer algumas mudanças e assim fazer adaptações que refletem em mudanças na cultura organizacional. Porém, nem sempre isso acontece de forma fácil tanto para empresa como para os colaboradores, por isso hoje as empresas procuram pessoas que contém padrões iguais ou parecidos com os seus, que compartilhem do mesmo pensamento, crenças, objetivos e princípios. Isto se dá pelo fato de que, caso haja necessidade de mudanças, estes profissionais não terão tanto problema para implementar a mudança na cultura organizacional (MUNIZ; FARIA, 2007).

A cultura organizacional é um espelho de como a empresa conduz seus negócios, como administra a carteira de clientes como são geridos seus processos e funcionários. Existem algumas formas de identificar a cultura organizacional, uma delas é através de hábitos dos colaboradores, na divisão do poder, se está ou não centralizado, ou em que nível está a fidelidade dos funcionários, entre outros (MUNIZ; FARIA, 2007).

Segundo Schein (1985), é de grande importância entender a cultura de uma empresa, por ter um forte impacto na vida das pessoas que nela trabalham. A cultura organizacional, para o autor, nada mais é que algo que foi descoberto, desenvolvido e inventado por um grupo de pessoas para resolver algum problema externo de adaptação, e implantados para dentro da organização, e ao longo do tempo, foi passado para outros membros, da forma certa de se ver, perceber, compreender, pensar sobre e agir, diante de um problema.

2.5 MOTIVAÇÃO HUMANA E AS PRINCIPAIS TEORIAS DA MOTIVAÇÃO

De acordo com Ferreira (2016), a motivação depende muito da situação em que a pessoa está vivenciando da sua personalidade, dos seus objetivos pessoais e profissionais. Diante desses fatores a pessoa pode resultar em diversos níveis de motivação, sempre lembrando que é motivação para um, pode não ser

para o outro, e o que pode causar motivação hoje, pode não ser suficiente em outro determinado momento para manter essa motivação.

Limongi-França (2002), afirma que o processo de motivação deve ocorrer no entendimento da natureza da motivação, buscando maneiras para o entendimento diferenciado dos profissionais, isto é importante para que o gestor possa saber e ter em mãos o conhecimento sobre o que motiva cada um dos seus profissionais. Após identificar as diferenças de cada profissional, realizar um atendimento de cada um de forma individual para saber os objetivos e necessário conciliar eles com os objetivos da organização. Dessa forma acontece uma parceria entre organização e colaborador, assim cada um utiliza as habilidades que tem, e os objetivos, para que juntos possam encontrar o caminho que os leve a alcançar os objetivos da organização.

Para Gellerman (1976), se torna mais relevante informação sobre motivação é que todas as pessoas têm uma porção diferente, e que ninguém é igual, fazendo com que não tenham exatamente os mesmos gostos, desejos, vontades, humor, combinações ou necessidades que os outros indivíduos. Mas pode ocorrer de uma única motivação ser capaz de determinar como os funcionários irão se comportar com relação às tarefas, e da mesma forma não se tem uma estratégia que vá fazer todos terem uma boa produtividade e um nível elevado de moral.

Muitos estudos são realizados com o tema motivação, ele se tornou um tema de grande relevância na questão comportamental, a necessidade de entender quais são os mecanismos que movem as pessoas. (MAXIMIANO, 2002).

Para Limongi-França (2002), A motivação é nada mais que um impulso, ela faz com que ocorra ação, a mesma pode ser definida como uma tendência ou uma necessidade. Por se tratar de uma necessidade ou impulso, deve ocorrer de dentro dos indivíduos.

2.5.1 Teoria de Maslow

Para Maslow, a pirâmide das necessidades se comporta por 5 categorias de metas que, em outras palavras, são as necessidades básicas para sobrevivência do indivíduo, tanto pessoal, como dentro da organização, sendo: fisiológicas, de segurança, necessidades sociais, estima e auto-realização (MASLOW; STEPHENS, 2003).

Segundo Maslow, as necessidades que estão na base da pirâmide são as necessidades mais baixas, como: a necessidade fisiológica e segurança, que são chamadas de necessidades primárias, no topo da pirâmide se encontram as necessidades intelectuais e sofisticadas, como: sociais, estima e auto realização, essas chamadas de necessidades secundárias.

Figura 1 - Hierarquia das necessidades humanas segundo Maslow.



Fonte: Portal da Administração.

Para Chiavenato (2004), Maslow descreveu os aspectos de cada uma das categorias de sua hierarquia conforme segue:

Necessidades fisiológicas – (ar, água, comida, sono, sexo e outros), é a necessidade para a sobrevivência, a necessidade do corpo, que se encontram no topo da pirâmide, e devem ser atendidas primeiramente.

Necessidades de segurança – são as que dizem respeito a qualquer tipo de ameaça ou perigo, sendo; abstrato ou físico, imaginária ou real, e que envolve os aspectos do trabalho, diz respeito, a permanência no trabalho ou cargo, remuneração, benefícios, essa necessidade costuma surgir quando as necessidades fisiológicas estão satisfatórias.

Necessidade social – essa diz respeito ao nível de aceitação na sociedade, em que a pessoa está inserida, aceitação em relação a amizade e pertencer a um grupo que tenha afeição, essa necessidade costuma surgir quando as duas anteriores (fisiológicas e segurança), estão moderadamente satisfeitas. Caso tenha ausência dessa necessidade isso pode causar solidão e falta de adaptação a sociedade, causando problemas a indivíduo tanto na vida pessoal como na vida profissional.

Necessidade de estima – tem ligação com os fatores internos da estima, respeitado por si e respeito pelos outros, prestígio, orgulho, poder, dignidade, e nos fatores externos da estima são: reconhecimento por todos, atenção, status, assim a pessoa tem um retorno da sua produtividade e pode se avaliar. Caso surja frustração desta necessidade, ela gera sentimentos negativos como de fraqueza, desamparo, inferioridade aos demais, e baixando seu desempenho em sua produção.

Auto-realização – A necessidade de crescimento, de alcançar seus objetivos e seu potencial, seu autodesenvolvimento, e chegar no seu máximo, e naquilo que gostaria e é capaz de se tornar, essas necessidades incentivam as pessoas, nas suas realizações, no crescimento, no potencial, fazendo que ao longo da vida se desenvolva, e sempre buscando estímulos, como trabalhador, nas suas tarefas, e outros que possam lhe trazer crescimento pessoal e profissional.

Ferreira (2016), afirma ainda que, quando se refere ao ambiente de trabalho, as cinco necessidades são mostradas em variáveis formas, conforme tabela 2.

Tabela 2 – Necessidades de Maslow aplicadas no ambiente de trabalho.

Fisiológicas	Segurança	Sociais	Estima	Auto realização
Horário de Trabalho; Intervalos de descanso; Alimentação no local; Água para consumo.	Remuneração; Benefícios; Permanência no emprego.	Bom ambiente de trabalho; Amizade com colegas; Chefe amigável; Interações positivas com clientes; Dar e receber <i>feedback</i> .	Fornecimento de reconhecimentos diversos (premiações, bonificações entre outros).	Trabalho desafiador; Diversidade de tarefas; Autonomia; Possibilidade de crescimento

Fonte: Ferreira (2016).

A figura acima traz como cada necessidade da hierarquia é definida por Maslow, mostra dentro do ambiente de trabalho o que cada necessidade precisa para se manter satisfeita dentro da organização.

2.5.2 Teoria de Herzberg

O pesquisador Frederick Herzberg, da Teoria Herzberg, possui como base, o trabalho do indivíduo e o ambiente externo, De acordo com a teoria, deve se separada em dois grupos de fatores, que necessitam ser apontados no contentamento e satisfação de um cargo pessoal, assim sendo: o que provoca a satisfação, e que provoca insatisfação. (BERGAMINI; CODA, 1997; FERREIRA, 2016).

Conforme Ferreira (2016) e Maximiano (2000), Herzberg afirma em sua teoria que o ambiente externo (contexto ambiental), como o trabalho (conteúdo), são dois fatores de elevada importância quando o tema é motivação, e através de estudos, Herzberg pôde perceber que os dois fatores mesmo distintos que precisam ser considerados na satisfação em relação ao cargo são:

Fatores Motivacionais ou intrínsecos (satisfacientes) – são os fatores que quando se fazem presentes provocam motivação e se não estiverem presentes,

causam insatisfação, e que tem relação com o funcionário e a motivação do mesmo no cargo que ocupa e conseqüentemente nas atividades em que exerce. Algumas ações que provocam essa motivação são o reconhecimento do trabalho e tarefas, auto-realização, crescimento profissional,

Liberdade para tomar decisões, desafios e objetivos que são dados, e usufruir de suas habilidades, os fatores motivacionais de acordo com a teoria de Herzberg, resultando no aumento ou declínio na satisfação e na produtividade.

Fatores higiênicos ou extrínsecos (insatisfacientes) – esses fatores envolvem toda a empresa, estão relacionados às condições do ambiente externo em que o indivíduo está, e a forma em que ele está realizando as suas atividades, a forma de relação com seus colegas de trabalho, seus benefícios, os salários, relação com seu superior, setor administrativo, a cultura organizacional da empresa, a segurança e condições físicas da empresa, um clima saudável e com seu processamento correto como tem que ser, um ambiente psicologicamente bom, influenciam a satisfação.

2.5.3 Teoria ERC

Clayton Alderfer, psicólogo, criador da Teoria ERC, simplifica a Teoria de Maslow, porém, para ele, essas necessidades poderão ser divididas em três, que já eram suficientes para a motivação do homem sendo: E: necessidades existenciais, R: necessidades de relacionamento e, C: necessidade de crescimento, as três necessidades abrangem a teoria de Maslow (FERREIRA, 2016).

Segundo a teoria de ERC, um outro ponto de discordância é que para Maslow as pessoas sempre sobem em sua hierarquia das necessidades, entretanto, na teoria de ERC, as necessidades podem sofrer variações, e se uma delas não for atendida pode interferir na satisfação da outra necessidade. Assim, depende da situação e do tempo em que tudo está acontecendo, e na teoria de ERC, pode-se ter a satisfação de mais de uma necessidade ao mesmo tempo (FERREIRA, 2016).

Para Robbins (2005), a teoria ERC, é mais adequada com o que a de conhecimento em relação as diferenças de cada indivíduo. O autor afirma ainda que muitos estudos dão embasamento a teoria, porém tem evidências de que pode não funcionar em qualquer empresa.

2.5.4 Teoria de Vroom

A Teoria de Vroom é, nos dias de hoje, uma das teorias mais bem aceitas referente ao fator motivação. Os entusiasmos, a intensidade da motivação do indivíduo, em algum momento vai depender dos objetivos e do seu entendimento em relação aos seus esforços que está sempre buscando atingir os seus objetivos pessoais (ROBBINS, 2005).

Conforme Robbins (2005), o comportamento das pessoas é orientado para ter resultados. Isso significa que as pessoas estão sempre fazendo algo e espera que isso lhe traga algum benefício, sempre esperam alguma outra coisa em troca. Para o autor, a teoria afirma ainda que, se um funcionário tiver que desenvolver uma atividade em um alto grau e se sente motivado, que o mesmo acredita que isso vai trazer uma boa avaliação, vai lhe reverter em alguma recompensa organizacional, que essa recompensa vai atender suas necessidades, metas ou objetivos pessoais, ele conseqüentemente acaba se esforçando e tendo um melhor desempenho na sua atividade.

Segundo Ferreira (2016), esses pressupostos falam a respeito do: i) O comportamento é decretado por várias combinações de fatores ambiente e indivíduo, ii) quando um indivíduo toma alguma ação ou decisão sobre o seu comportamento na organização ele está consciente disso, iii) as pessoas, não compartilham das mesmas necessidades, cada um tem seus objetivos, desejos, gostos, necessidades diferentes IV) O indivíduo decide como vai se comportar, e que alternativas vai escolher com base em suas expectativas de que aquele comportamento o levará a seus resultado desejado.

Segundo Carvalho e Souza (2007) e Ferreira (2016) esses pressupostos citados anteriormente, se desdobram em três variáveis, sendo:

- Valência – mostra como varia de uma pessoa para outra quando se trata de motivação e atingir objetivos, e o poder que a motivação tem em relação a isso. Exemplo de alta valência, aqueles que valorizam muito o dinheiro, quando são transferidos de cargo ou função e recebem um salário maior, fazendo com que essa recompensa satisfaça seus objetivos pessoais e individuais.

- Expectativa – é aquilo que o indivíduo espera de determinada ação ou comportamento e que por sua vez pode determinar seu comportamento diante de uma atividade. Expectativa é o que cada indivíduo acredita que pode ser capaz de fazer e que espera de resultado pelo seu esforço. Exemplo de expectativa: o empregado que pensa em realizar 100% da cota de vendas, vai esperar algo, podendo ser um elogio, reconhecimento, recompensa ou bônus.
- Instrumentalidade: é a relação entre o esforço e desempenho, e a percepção do indivíduo entre o seu desempenho e a obtenção dos resultados, como o indivíduo tem a opção de escolher seu grau de desempenho, tendem a optar por ter um nível alto de desempenho pois terá maior resultado com maior valorização. Exemplo de instrumentalidade, um funcionário que passar de operador para gerente de operador, ele acredita que para isso precisa se esforçar bastante que assim tendo um maior desempenho, terá esse reconhecimento e chegara aonde tanto almeja.

3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.

Segundo Michel (2015), a metodologia é o caminho para atingir o objetivo da pesquisa. É o modo de auxiliar e buscar respostas para solução do problema, duvidas e necessidades.

3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA

A pesquisa é uma atividade que procura solucionar o problema, podendo ser eles práticos ou teóricos, assim usando o método científico ajuda a solucionar ou buscar uma solução para o problema. Para isso é preciso usar as ferramentas adequadas e os instrumentos científicos de maneira correta (CERVO; BERVIAN. 2002).

A pesquisa descritiva verifica, descreve e explica problemas, fatos ou fenômenos da vida real, com a precisão possível, observando e fazendo relações, conexões, considerando a influência que o ambiente exerce sobre eles. (MICHEL, 2015)

A pesquisa descritiva tem sua técnica padronizada de coleta de dados, ela é realizada através de questionários e da observação sistemática, nesse tipo de pesquisa não há manipulações pelo pesquisador (ANDRADE, 2006).

Os meios de investigação, podem ser classificados por pesquisa de campo ou levantamento e estudo de caso.

A pesquisa de campo ou levantamento, consiste nos fatos que ocorrem voluntariamente, tanto no registro de variáveis como na coleta de dados para eventualmente e terem decorrentes análises (OLIVEIRA. 1999).

O estudo de caso caracteriza-se por apurar casos de pequenos grupos ou casos isolados, tendo seu alvo entender os fenômenos sociais. Aplicado em pesquisa de campo, em que vai verificar o problema e sugerir soluções, esse estudo pode ser feito com uma pequena empresa, família, um grupo, um programa, mas todos com o mesmo objetivo entende-los da sua maneira. (MICHEL, 2015).

O presente estudo, caracteriza-se, portanto, como uma pesquisa censitária, descritiva, com levantamento de campo e abordagem quantitativa.

A tabela 3, apresenta os autores e títulos que foram utilizados como fonte para a pesquisa bibliográfica para o estudo.

Tabela 3 - Fontes de títulos da pesquisa bibliográfica.

Assuntos	Autores	Temas abordados
Psicodinâmica da vida organizacional	BERGAMINI e CODA, R. (1997).	Teoria Motivacional de Herzberg
Pobres no ter, ricos no ser: trabalho voluntário e motivação na pastoral da criança	CARVALHO e SOUZA (2007)	Teoria Motivacional de Vroom
Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações	CHIAVENATO (2004)	Qualidade de vida no trabalho
Administração nos novos tempos	CHIAVENATO (2005)	Introdução
Gestão de pessoas	CHIAVENATO (2008)	Clima organizacional
Administração: teoria, processo e prática	CHIAVENATO (2014)	Introdução
Administração de recursos humanos completa e atualizada: o conceito de APH.	FARACO (2007)	Introdução Administração de recursos humanos
Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho.	FERREIRA (2016)	Situação problema Clima organizacional A pesquisa de Clima organizacional Motivação humana e as principais teorias da motivação Teoria de Maslow Teoria de Herzberg Teoria ERC Teoria de Vroom
Motivação e produtividade.	GELLERMAN (1976)	Motivação Humana Teorias da Motivação
Gestão da cultura corporativa	JOHANN (2004)	Clima organizacional
Gestão do clima organizacional.	LUZ (2003)	Clima Organizacional Pesquisa de Clima
Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico	MARRAS (2016)	Qualidade de vida no trabalho
Teoria geral da administração	MAXIMIANO (2002)	Motivação Humana Teorias da Motivação
Clima organizacional.	MOREIRA (2012)	Pesquisa de Clima
Teoria geral da administração: noções básicas	Muniz e Faria (2007)	Cultura organizacional
Recursos humanos: princípios e tendências.	LACOMBE (2012)	Clima organizacional

Comportamento organizacional.	ROBBINS (2005)	Teoria ERC Teoria de Vroom
Organizational Culture and Leadership	SCHEIN (1985)	Cultura organizacional

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

A pesquisa de campo, iniciada após a pesquisa bibliográfica, que não é uma simples coleta de dados, a mesma exige que conte com controles adequados e que os objetivos estejam pré-estabelecidos que descrevam suficientemente o que deve ser apontado (FERRARI, 1974).

Para atingir o objetivo que foi proposto, foi efetuado a aplicação do questionário com 32 perguntas (apêndice 1), que foi impresso pela pesquisadora, e deixado na empresa para que os mesmos levassem para casa, em que teriam mais privacidade, para ser respondido individualmente, com a finalidade de diagnosticar como está o clima organizacional na percepção dos colaboradores

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E OU POPULAÇÃO-ALVO.

A população-alvo da pesquisa foram todos os 46 funcionários da empresa em estudo, um supermercado localizado na Rua José Hespanhol, 755, Passo de Torres – SC, com base familiar. Construída em uma longa trajetória que se tornou próspera devido seu relacionamento sólido e respeitoso com clientes e fornecedores. A inauguração da primeira filial na cidade do Passo de Torres, litoral de Santa Catarina, para o fundador foi a realização de um sonho.

Trata-se de um estudo censitário, com a intenção de pesquisar todos os 46 funcionários da empresa. Em um primeiro momento, foi feito uma conversa individual com todo os funcionários, explicando a importância do presente estudo e as orientações para o preenchimento do questionário. Os questionários ficaram à disposição dos funcionários, dentro da empresa, entre os dias 16 a 22 de março de 2018.

A pesquisa contou com a colaboração de 35 funcionários para responder os questionários, que por alguns motivos não pode contar com a colaboração de todos os 46 funcionários da organização, mas que não modificou os objetivos que a pesquisa tinha a cumprir.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

Segundo APPOLINÁRIO (2006), as formas de coletas de dados de pesquisa são infinitas, esse acontecimento ocorre pelo fator de que existem inúmeras possibilidades em relação ao instrumento de pesquisa. O instrumento de pesquisa tem como finalidade buscar extrair informações da sua fonte de pesquisa no caso podendo ser uma realidade, fenômeno ou sujeito.

Para o presente estudo, os dados coletados são classificados como primários obtidos por meio da aplicação de um questionário com os funcionários da organização pesquisada.

A fontes primárias são materiais originais que ainda não foram trabalhados, sobre algum tipo de assunto, dão começo a novas materiais, que assim vão ampliando conhecimento e literatura mais ampla sobre o determinado assunto. (ANDRADE, 2006).

Conforme relatado, para a realização da pesquisa de campo foi efetuado uma coleta de dados com a aplicação do questionário tendo respostas fechadas e duas abertas, que foram elaboradas pela autora, baseadas na obra 'Gestão do Clima Organizacional' do autor Luz (2003), direcionado aos 46 colaboradores.

3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

Conforme Bauer e Gaskell (2003), na análise de dados foi utilizado o método quantitativo. A pesquisa quantitativa, para fazer sua explicação, utiliza de números e estatísticas para fazer a exploração dos dados que pretende obter, diferente da pesquisa qualitativa que procura mais a opinião, crença, valores entre outros, para sua coleta de dados utiliza números e estatísticas para a explicação de dados.

3.5 SÍNTESE DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.

A seguir apresenta-se a tabela de procedimentos metodológicos com os objetivos específicos, tipo de pesquisa quanto aos fins, meios de investigação, classificação dos dados de pesquisa, técnica de coleta de dados, procedimentos de

coleta de dados e apresentação de resultados e técnica de análise dos dados, que foram seguidos para a pesquisa do presente estudo.

Tabela 4 - Procedimentos metodológicos.

Objetivos Específicos	Tipo de pesquisa a quanto aos fins	Meios de investigação	Classificação dos dados de pesquisa	Técnica de coleta de dados	Procedimentos de coleta de dados e apresentação de resultados	Técnica de análise dos dados
Levantar o número de colaboradores da empresa;	Descritiva	Pesquisa de campo ou levantamento	Primária	Questionário	Aplicação de questionário estruturado pessoalmente	Quantitativa
Aplicar um instrumento de coleta de dados com os colaboradores da empresa	Descritiva	Pesquisa de campo ou levantamento e meio de estudo de caso.	Primaria	Questionário	Através dos dados coletados apresentar um plano de implantação de mudança	Quantitativa
Verificar com bases nas respostas obtidas o clima organizacional na visão dos funcionários	Descritiva	Pesquisa de campo ou levantamento e meio de estudo de caso.	Primaria	Questionário	Através dos dados coletados apresentar um plano de implantação de mudança	Quantitativa
Propor melhorias com base nos resultados alcançados.	Descritiva	Pesquisa de campo ou levantamento e meio de estudo de caso.	Primaria	Questionário	Através dos dados coletados apresentar um plano de implantação de mudança	Quantitativa

Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

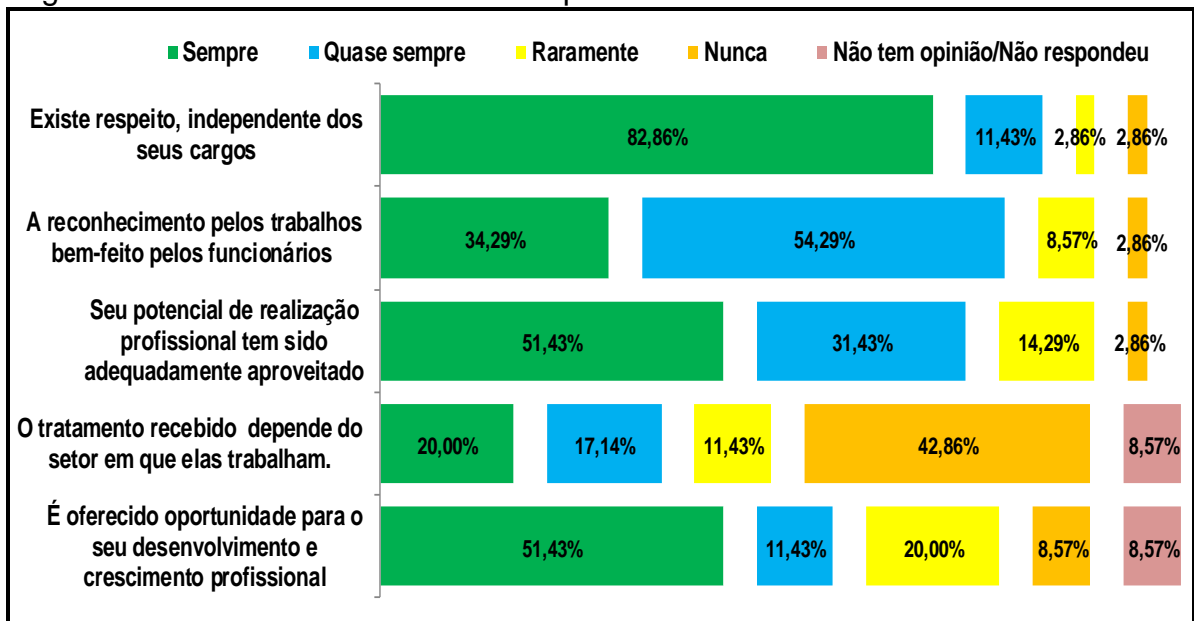
Para a obtenção das informações sobre o clima organizacional no supermercado objeto de estudo, foi elaborado um questionário com base na obra de Luz (2003), contando com cinco blocos, sendo eles: I) sentimento em relação ao tratamento recebido na empresa; II) percepção sobre o clima e a cultura organizacional; III) percepção sobre a relação com a chefia; IV percepção sobre a comunicação e treinamento no ambiente de trabalho e V) aspectos motivacionais para o trabalho, com o total de 32 perguntas.

4.1 SENTIMENTO EM RELAÇÃO AO TRATAMENTO RECEBIDO NA EMPRESA

O primeiro bloco de questionamentos teve o objetivo de analisar o sentimento em relação ao tratamento recebido na empresa: I) respeito; II) reconhecimento; III) potencial; IV) tratamento; e V) Desenvolvimento de crescimento pessoal.

Para melhor compreensão, os dados que foram efetuados e plotados na figura 2, em que estão especificados os percentuais de resposta objetivando verificar a tendência de distribuição dos dados.

Figura 2 - Tratamento recebido na empresa.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

Quanto a questão de tratamento com respeito independente dos cargos, existe uma distribuição com tendência “aguda” para a esquerda, com a maioria indicando que sempre ocorre. (82,86%).

Quanto a questão se existe reconhecimento pelos trabalhos bem feito pelos funcionários, existe uma tendência de distribuição dos dados “ao centro” com a maioria indicando que “quase sempre” (54,29%) seguindo do “sempre” (34,29%).

Quanto a questão se o funcionário considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado, existe uma distribuição com tendência “aguda” para a esquerda, com a maioria indicando “sempre” (51,43%), seguindo de “quase sempre” (31,43%).

Quanto a questão do tratamento recebido pelas pessoas na empresa depende do setor em que elas trabalham, existe uma distribuição com tendência aguda para direita, com a maioria indicando “nunca” (42,86%), seguindo de sempre (20,00%) e quase sempre (17,14%).

Quanto a questão se a empresa oferece oportunidade para o seu desenvolvimento e crescimento profissional, existe uma distribuição em tendência aguda para esquerda, com a maioria indicando sempre (51,43), seguindo de raramente (20,00%).

A partir da análise dos dados percebe-se que, no tocante ao sentimento em relação ao tratamento recebido na empresa, os entrevistados entendem que são

reconhecidos e tratados com respeito independentemente dos cargos que ocupam, e isso e de extrema importância, para exista motivação na atividade em que estão exercendo dentro da organização, o reconhecimento e fundamental, para que o colaborador se sinta valorizado e se sinta motivado a fazer cada vez melhor a sua atividade.

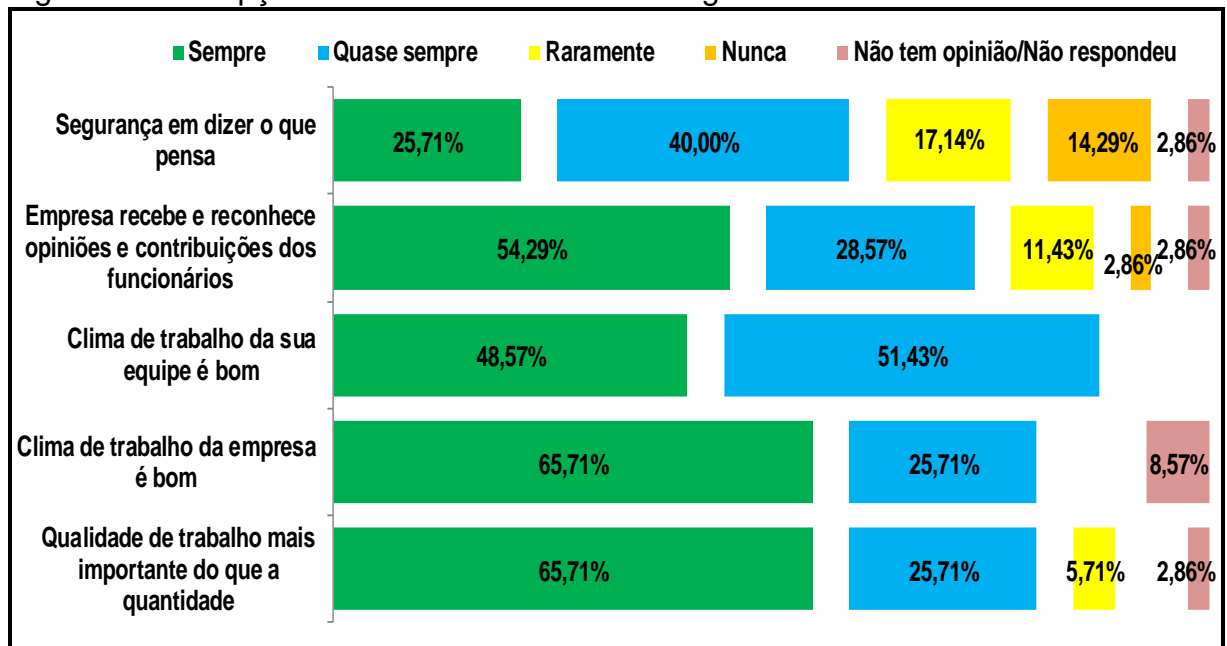
No entanto, quando questionados sobre as oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional, percebe-se um nível de satisfação e intermediária entre os respondentes. As pessoas estão procurando nas empresas, não somente um trabalho de momento, mas sim planos de carreira, em que possam crescer, e sabem que para esse crescimento e necessário dedicação e esforço, se sabendo que possa vir a existir esse crescimento profissional, acaba instigando a motivação, o desempenho, por isso hoje e necessário que as empresas parem de pensar somente nos seus objetivos, na sua produção, no seu lucro, e comece a pensar em satisfazer e se importar com seus colaboradores, de forma que alinhe os objetivos dos dois. Profissionais qualificados, e bons, também vão procurar empresas que os motive, que os façam crescer, que tenham um futuro pela frente, e não simplesmente mais um emprego.

4.2 PERCEPÇÃO SOBRE O CLIMA E A CULTURA ORGANIZACIONAL

O segundo bloco de questionamentos teve o objetivo de analisar a percepção sobre o clima e a cultura organizacional: I) se a empresa está aberta para a opinião dos colaboradores; II) clima de trabalho da equipe; III) clima de trabalho da organização; e IV) Importância da qualidade de trabalho;

Para melhor compreensão, os dados que foram efetuados e plotados na figura 3, em que estão especificados os percentuais de resposta objetivando verificar a tendência de distribuição dos dados.

Figura 3 - Percepção sobre o clima e a cultura organizacional.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

Quanto a questão dos funcionários se sentirem seguros em dizer o que pensam, existe uma distribuição com tendência “aguda” para direita, com a maioria indicando que quase sempre ocorre (40,00%), seguindo para raramente (17,14%) e nunca (14,29%).

Quanto a questão de a empresa ser aberta a receber e reconhecer as opiniões e contribuições de seus funcionários, existe uma distribuição com tendência aguda para esquerda, com a maioria indicando que sempre ocorre (54,29%) e seguindo de quase sempre (28,57%).

Quanto a questão de o clima de trabalho equipe ser bom, existe uma tendência de distribuição aguda para esquerda, com a maioria indicando para quase sempre (51,43%), seguindo de sempre (48,57%).

Quanto a questão de o clima de trabalho da empresa ser bom, existe uma distribuição com tendência aguda para esquerda, com a maioria indicando sempre (65,71%).

Quanto a questão de a qualidade do trabalho ser considerada mais importante do que a sua qualidade, existe uma distribuição com tendência aguda para esquerda, com a maioria indicando sempre (65,71%).

A partir da análise dos dados percebe-se que, a percepção sobre o clima e a cultura organizacional, não são todos os entrevistados que se sentem totalmente seguros em dizer o que pensam, mesmo que a maior porcentagem tenha sido quase

sempre, verifica-se um número significativo em raramente e nunca, com 31,43%. No entanto, quando questionados sobre a empresa ser aberta a receber as opiniões e contribuições dos funcionários, percebe-se que existe essa abertura entre empresa e colaboradores. Percebe-se ainda que o clima organizacional de trabalho e equipes está sendo satisfatório para os colaboradores.

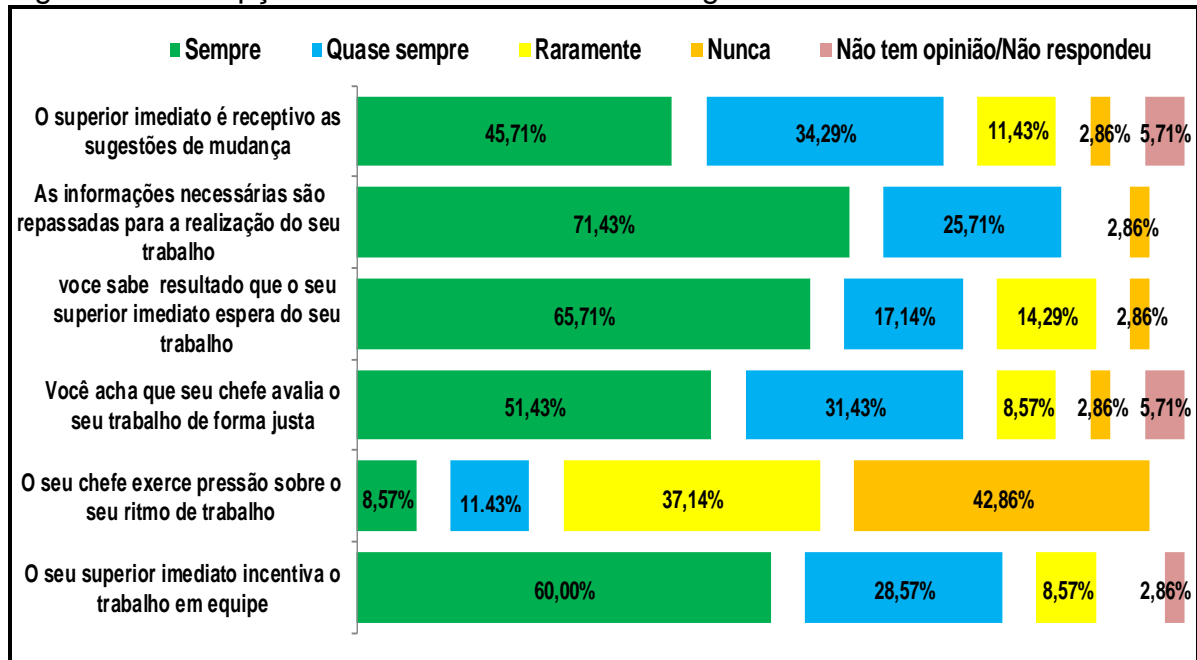
A importância do clima organizacional estar equilibrado para o andamento da empresa e de extrema importância,

4.3 PERCEPÇÃO SOBRE A RELAÇÃO COM A CHEFIA

O terceiro bloco de questionamentos teve o objetivo de analisar a percepção sobre o clima e a cultura organizacional: I) aceitação por parte do gestor em relação a sugestões de mudança; II) informações necessárias para realização do trabalho; III) noção dos resultados esperado pelo superior; IV) pressão; e V) Incentivo.

Para melhor compreensão, os dados que foram efetuados e plotados na figura 4, em que estão especificados os percentuais de resposta objetivando verificar a tendência de distribuição dos dados.

Figura 4 - Percepção sobre o clima e a cultura organizacional.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

Quanto a questão se o superior imediato é receptivo as sugestões de mudanças, existe uma tendência de distribuição aguda para esquerda, com a maioria indicando que sempre (45,71%), seguindo de quase sempre (34,29%).

Quanto a questão se você recebe do seu superior imediato as informações necessárias para a realização do seu trabalho, existe uma tendência de distribuição aguda para esquerda, com a maioria indicando para sempre (45,71%), seguindo de quase sempre (34,29%).

Quanto a questão se o empregado tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do trabalho dele, existe uma tendência de distribuição aguda para esquerda, com sua maioria indicando para sempre (65,71%), seguindo de quase sempre (17,14%) e mais ao centro raramente (14,29%).

Quanto a questão de que seu chefe avalia o seu trabalho de forma justa, existe uma tendência de distribuição aguda para esquerda, com sua maioria indicando para sempre (51,43%), seguindo com quase sempre (31,43%).

Quanto a questão se o chefe exerce pressão sobre o ritmo de trabalho, existe uma tendência de distribuição aguda para direita, com sua maioria indicando para nunca (42,86%), seguindo de raramente (37,14%).

Quanto a questão se o superior imediato incentiva o trabalho em equipe,

existe uma tendência de distribuição aguda para esquerda, com sua maioria indicado sempre (60,00%), seguindo de quase sempre (28,57%).

A partir da análise dos dados percebe-se que, no tocante da percepção sobre a relação com a chefia, existe uma relação entre o superior imediato e o colaborador, em que o superior estabelece um vínculo de comunicação, abrindo caminho para essa troca de informações e sugestões.

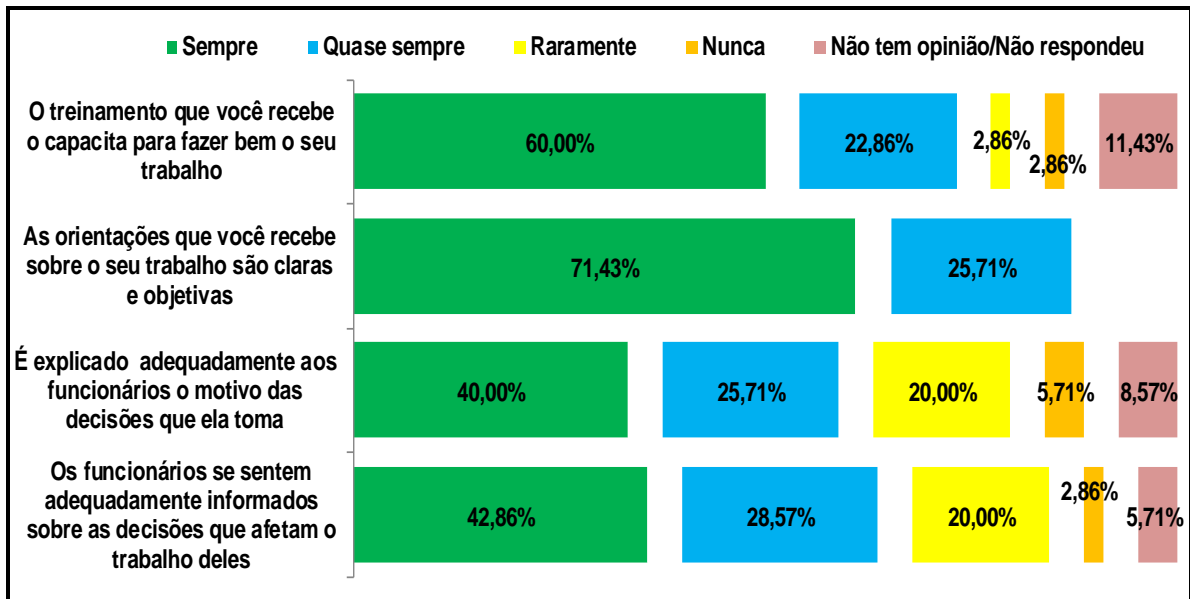
É passado para o colaborador as informações que ele necessita para realizar o seu trabalho, e o resultado que o superior espera dele diante disso. No entanto, quando questionados se ocorre pressão da parte da chefia em relação ao ritmo de trabalho, mostra-se que ela acontece de uma forma razoável. A pressão muitas vezes em excesso por parte do superior em cima do colaborador, pode causar resultados negativos, pode acabar fazendo com que o colaborador sinta ansiedade, fadiga, cansaço, fazendo com que seu ritmo de trabalho caia, perdendo seu potencial na realização de sua tarefa, e não conseguindo chegar nos objetivos da organização, por esse fator e de importância que exista uma comunicação entre o superior e o colaborador, para caso venha acontecer algo negativo, possa ser resolvido de forma positiva para as duas partes.

4.4 PERCEPÇÃO SOBRE A COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO.

O quarto bloco de questionamentos teve o objetivo de analisar a - Percepção sobre a comunicação e treinamento no ambiente de trabalho: I) treinamento; II) orientações; III) explicação do motivo de decisões; e IV) se os funcionários se sentem informados sobre as decisões que afetam seu trabalho.

Para melhor compreensão, os dados que foram efetuados e plotados na figura 5, em que estão especificados os percentuais de resposta objetivando verificar a tendência de distribuição dos dados.

Figura 5 - Percepção sobre a comunicação e treinamento no ambiente de trabalho.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

Quanto a questão ao treinamento que você recebe o capacita para fazer bem o seu trabalho, existe uma tendência aguda para esquerda, com sua maioria indicando sempre (60,00%), seguindo de quase sempre (22,86%).

Quanto a questão referente as orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas, existe uma tendência aguda para a esquerda, com sua maioria indicando sempre (71,43%), seguindo de quase sempre (25,71%).

Quanto a questão se a empresa explica adequadamente aos funcionários o motivo das decisões que ela toma, existe uma tendência aguda para esquerda, com sua maioria indicando sempre (40,00%), seguindo de quase sempre (25,71%).

Quanto a questão se os funcionários se sentem adequadamente informados sobre as decisões que afetam o trabalho deles, existe uma questão central, mesmo que sua maior indicação seja sempre (42,86%), quase sempre e raramente indicam (48,57%).

A partir da análise dos dados percebe-se que, no tocante da percepção sobre a comunicação e treinamento no ambiente de trabalho, pela percepção dos colaboradores os treinamentos e as informações dadas pela organização os capacita e as informações dadas são claras, para realização das suas funções.

No entanto sobre se a empresa explica adequadamente aos funcionários o motivo das decisões que ela toma e se os funcionários se sentem adequadamente informados sobre as decisões que afetam o trabalho deles,

percebe-se que existe uma satisfação relativa em relações a essas duas perguntas, já que muitos respondentes tenderam para o lado direito da escala.

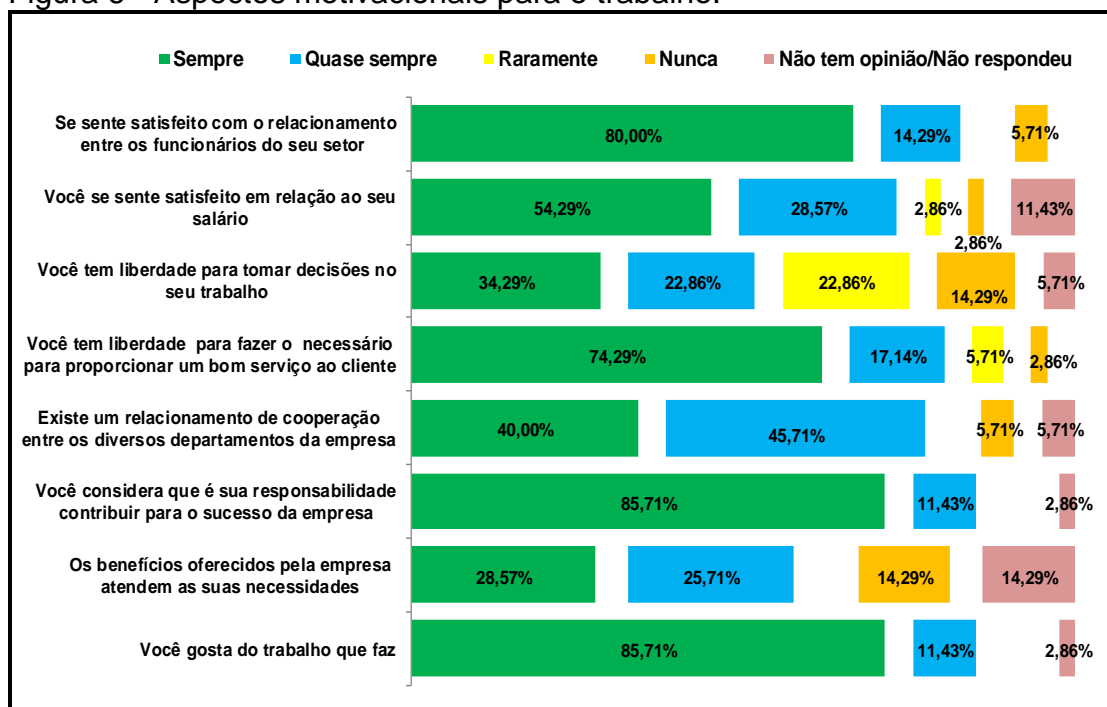
Quando se trata de o colaborador saber o que está se passa dentro da empresa, não é somente importante para efetuar sua função, mas para que o mesmo se sinta parte da organização, e que faz diferença ele está por dentro de tudo que está acontecendo ao seu redor.

4.5 ASPECTOS MOTIVACIONAIS PARA O TRABALHO

O quinto bloco de questionamentos teve o objetivo de analisar a - Percepção sobre a comunicação e treinamento no ambiente de trabalho: I) relacionamento entre os funcionários; II) salário; III) liberdade na tomada de decisões; IV) liberdade na tomada de decisões em relação ao cliente; V) relacionamento de cooperação entre todos; VI) benefícios; e VII) satisfação com seu trabalho.

Para melhor compreensão, os dados que foram efetuados e plotados na figura 6, em que estão especificados os percentuais de resposta objetivando verificar a tendência de distribuição dos dados.

Figura 6 - Aspectos motivacionais para o trabalho.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2018).

Quanto a questão se o funcionário se sente satisfeito com o relacionamento entre os funcionários do seu setor, existe uma tendência aguda para esquerda, com sua maioria indicando sempre (80,00%)

Quanto a questão se o funcionário se sente satisfeito em relação ao seu salário, existe uma tendência aguda para esquerda, com sua maioria indicando sempre (54,29%), seguindo de quase sempre (28,57%).

Quanto a questão se o funcionário tem liberdade para tomar decisões no seu trabalho, existe uma tendência central, mesmo que sua maior porcentagem seja sempre (34,29%), seguindo de quase sempre (22,86%), raramente (22,86%) e nunca (14,29%).

Quanto a questão se o funcionário tem liberdade suficiente para fazer o que é necessário para proporcionar um bom serviço ao cliente, existe uma tendência aguda para esquerda (74,29%).

Quanto a questão se existe um relacionamento de cooperação entre os diversos departamentos da empresa, existe uma tendência aguda para esquerda, indicando quase sempre (45,71%), seguindo de sempre (40,00%).

Quanto a questão se o funcionário considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa, existe uma tendência aguda para esquerda, indicando sempre (85,71%).

Quanto a questão se os benefícios oferecidos pela empresa atendem as necessidades dos colaboradores, nota-se que segue de sempre (28,57%), quase sempre (25,71%), seguindo de nunca (17,14%) e raramente (17,29%).

Quanto a questão se o funcionário gosta do trabalho que faz, existe uma tendência aguda para esquerda, indicando sempre (85,71%).

A partir da análise de dados, percebe-se que em relação aos aspectos motivacionais para o trabalho, existe um bom relacionamento entre os funcionários, nota-se que em relação ao salário, a uma satisfação por parte dos funcionários, no entanto em relação aos benefícios que lhe são oferecidos para atender suas necessidades está dividido, mesmo com a maior porcentagem sendo sempre e quase sempre, não se pode descartar que vem seguindo de nunca e raramente com 31,43%, apresentando um número significativo.

Quanto a questão se existe liberdade para os funcionários tomar

decisões mesmo que a maior porcentagem seja sempre, segue de nunca e raramente com 37,15%, mostrando que na percepção de alguns colaboradores não existe essa liberdade, no entanto quanto se refere a tomada de decisão para proporcionar um bom atendimento ou serviço para o cliente, os funcionários já ocorrem essa liberdade.

Os últimos questionamentos do instrumento de coleta de dados questionavam de forma aberta se os funcionários resolviam os problemas de trabalho que lhe afetavam, e que apontassem alguma sugestão para contribuir com a melhoria do clima de dentro da organização.

A maioria dos colaboradores disse que sim, que resolviam seus problemas com seus superiores. A maioria dos respondentes ressaltou que gostariam de reuniões, para discussões, para que possa unir mais os colegas de trabalho. Um dos respondentes também afirmou que a empresa poderia oferecer algum benefício para quem não faltasse durante o mês.

Outros respondentes citaram sobre o possível benefício de vale alimentação, plano de saúde, algum tipo de benefício para eles. Citaram que seria ótima para eles em torno de 15 minutos de café dado pela empresa, já que eles chegam cedo e acabam ficando sem comer até seu intervalo para voltar, e além de ficarem com fome, sendo que isso pode resultar em mau humor, fraqueza, falta de entusiasmo, pode causar problemas de saúde futura para os funcionários.

Um dos respondentes citou para ter mais comunicação entre os setores, que deu de exemplo, que muitas vezes acontece algo em um determinado setor, que seria necessária toda a organização saber e isso acaba não chegando a tempo para os demais. Um respondente ressaltou que não deveria ter diferença entre o tratamento entre os funcionários, como visto na pesquisa de clima organizacional, esse e um dos pontos citados a cima que precisa ser mais aprofundado pela organização.

5 CONCLUSÃO

O estudo do clima organizacional é importante para mensurar o nível de satisfação e motivação dos colaboradores, conservar um bom clima organizacional é indispensável para organização. Pois o clima organizacional influencia em basicamente tudo, na produtividade, o nível de satisfação, nas relações interpessoais e comportamento dos colaboradores. Contudo, o clima favorável no ambiente de trabalho é um elemento altamente importante e valorizado pelos colaboradores e traz para empresa e equipe diversos benefícios.

Este estudo teve como objetivo diagnosticar o clima organizacional em um supermercado localizado no município de Passo de Torres, sul de SC.

Para tanto, o empreendimento foi visitado para que se tivesse acesso a quantidade de funcionários que totalizaram em 46, no entanto 35 funcionários responderam ao questionário.

O instrumento aplicado continha 32 perguntas, sendo 30 objetivas e 2 descritiva, separadas em 5 blocos sendo eles: sentimento em relação ao tratamento recebido na empresa; percepção sobre o clima e a cultura organizacional; percepção sobre a relação com a chefia; percepção sobre a comunicação e treinamento no ambiente de trabalho; aspectos motivacionais para o trabalho.

Percebeu-se no primeiro bloco que os funcionários, de maneira geral, são tratados com respeito independente do setor em que trabalham, mas, na pergunta quatro, percebe-se que o tratamento é diferenciado dependendo do seu setor, esse fator pode impactar negativamente no desempenho do colaborador, por sentir que sua função é inferior à dos seus colegas de trabalho, que os colaboradores estão satisfeitos com o crescimento que podem ter dentro da organização.

No segundo bloco, referente a pergunta dois e três, percebe-se que entre os funcionários que constituem a organização existe uma relação boa e harmoniosa, no entanto em relação aos funcionários dizerem o que pensa, e se a empresa está aberta a opiniões, tem um número pequeno, mas que já deve-se observar e averiguar o porquê esses funcionários não se sentem à vontade para falar suas opiniões, pois a empresa pode estar perdendo grandes ideias, sugestões e até mesmo reclamações que podem ser úteis a mesma, por conta dos

colaboradores não estarem se sentindo à vontade para se expressar.

Percebe-se que no do terceiro blocos, pelas respostas obtidas dos colaboradores, nota-se que entre a chefia e o colaborador existe uma relação estável e harmoniosa, não existe uma pressão excessiva por parte da chefia como pode-se ver no bloco três, pergunta cinco, essa pressão por resultados, por quantidade de trabalho que ocorre nas organizações pode ser feita de outras formas se caso venha ser necessário, que não pressione o colaborador, para que venha alcançar os seus objetivos.

Em relação a comunicação e treinamentos do bloco quatro, existe uma a troca de comunicação e informações necessárias para os funcionários possam realizar suas tarefas, é de grande importância que não haja ruídos quando se trata da comunicação interna, para que a empresa e colaboradores estejam sempre no mesmo compasso.

Percebe-se que no quinto bloco, que há uma boa relação entre os colaboradores e entre os seus setores, nota-se que os colaboradores podem tomar algum tipo de decisão referente a prestação de serviço para satisfazer o cliente, porém quando se trata de tomar alguma decisão em relação ao seu trabalho apresenta números expressivos para raramente e nunca, que podem influenciar no comportamento do colaborador.

No entanto na pergunta seis, nota-se que os colaboradores sabem que são de extrema importância para a organização, sendo que é muito importante para a motivação dos colaboradores que elas saibam disso, em relação aos benefícios ofertados pela empresa, percebe-se que está havendo um descontentamento relevante por parte dos colaboradores, e esse tocante também influência no comportamento, motivação, e outros fatores.

Diante das análises obtidas através da pesquisa de clima organizacional, propõe-se a empresa em estudo, que faça uma pesquisa de clima mais aprofundada em relação a diferença de tratamento que se difere conforme o setor dos colaboradores, tentar entender por que acontece essa diferença, e de qual superior ela parte para que se possa trabalhar isso de forma que beneficie a todos.

Outro fato que se proponha para empresa analisar, e em relação ao seus colaboradores não se sentirem à vontade para dizer o que pensam, podendo geral uma falta de comunicação entre a empresa e colaborador, e necessário um

estudo mais aprofundado para extrair informações do causador desse fator, se é um fato por conta dessa diferença de tratamento, se consiste da personalidade do funcionário e ver a melhor maneira de trabalhar para desenvolver isso, se falta alguma abertura para que o colaborador possa se sentir mais à vontade para falar e opinar, e como foi percebido que os colaboradores não tem a liberdade de tomar decisões em relação ao seu trabalho, e necessário fazer uma pesquisa de clima organizacional buscando entender qual a percepção do colaborador em relação a falta de liberdade, para a partir desse ponto, estudar um consenso entre as suas partes empresa e colaborador para ver até qual determinado ponto o colaborador pode tomar decisões em relação ao seu trabalho.

Diante da pergunta aberta, se propõem para a empresa estabelecer reuniões por ter sido um dos maiores pedidos, para que possam discutir assuntos, propor melhorias, para que tenha uma troca de feedback, e uma união de todos os setores para que possam interagir entre eles. Proponha-se também diante da pergunta aberta, que ofereça algum tipo de benefício para o funcionário que não faltar durante o mês, isso vai fazer com que o mesmo tenha mais entusiasmo em não faltar por qualquer motivo, mesmo que sua obrigação seja comparecer a empresa, isso faz com que o mesmo se sinta valorizado, se sinta reconhecido.

Esse tipo de benefício faz com que o funcionário vista ainda mais a camisa da empresa, e trabalhe em pró da mesma, cada vez mais as pessoas procuram empresas que as valorizem, que se importem com o seu bem-estar, e esse pequeno gesto pode fazer toda a diferença para o colaborador.

Percebe-se diante dos resultados obtidos na pesquisa, que o clima organizacional da empresa em estudo é relativamente bom, principalmente por ser uma empresa nova, que está se constituindo no mercado e construindo sua equipe, ainda tem muito para avançar com o tempo, a pesquisa de clima organizacional já no início dessa transação vai ajudar a empresa a ver em que pontos pode estar melhorando, e que pontos precisam ser trabalhados, para que desde já tenha um equipe de funcionários, motivados, seguros diante da empresa, satisfeitos com suas funções, em harmonia não só com seu setor mais com toda a organização, se sintam reconhecidos pela empresa, que seja a segunda casa dos mesmo, já que passam a maior parte do dia nela, e estabelecer uma relação aberta e de parceria com seus superiores.

REFERÊNCIAS

AMORETTI, Silvinha. **Qualidade de vida no trabalho x auto realização humana**. 2016. 14 f. Tese (Doutorado) - Curso de Recursos Humanos, Instituto Catarinense de Pós-graduação – Icpq, Blumenau, 2016. Disponível em: <<http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev03-12.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2016.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 174 p.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. São Paulo: Thomson, 2006. 209 p.

_____. Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. 2. ed. rev. e atual São Paulo: Cengage Learning, 2012. 226 p.

BAUER, Martin W. ; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 2ed. Petrópolis: Vozes, 2003. 516p.

BERGAMINI, C. W.; CODA, R. **Psicodinâmica da vida organizacional**. São Paulo: Atlas, 1997.

BOAVENTURA, Edivaldo M. **Metodologia da pesquisa: monografia, dissertação, tese**. São Paulo: Atlas, 2004. 160 p.

CAMPELLO, Mauro; OLIVEIRA, J.S.G. **Clima organizacional e o desempenho das empresas**. Revista XIII SIMPEP, São Paulo, v.1, n.1, p. 3-6, 2006. Disponível em: http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/413.pdf.

CARVALHO, V. D. de; SOUZA, W. J. de. **Pobres no ter, ricos no ser: trabalho voluntário e motivação na pastoral da criança**. RAC, v. 11, n. 2, p. 113-134, abr./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v11n2/a07v11n2>>. Acesso em: 23 ago. 2017.

CASTRO, Claudio de Moura. **A prática da pesquisa**. São Paulo: Ed. McGraw-Hill, 1977. 156 p.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242 p.

CONTE, A. L. **Qualidade de vida no trabalho**. Revista FAE business, nº 7, nov. 2003. Disponível em: <http://www.unip.br/presencial/comunicacao/publicacoes/ics/edicoes/2013/01_jan-mar/V31_n1_2013_p53a58.pdf>

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. São Paulo: Thomson, 2004. 517 p.

_____. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, c2005. 610 p.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

_____. **Administração: teoria, processo e prática**. 5. ed. São Paulo: Manole, 2014. 469 p

FARACO, A **Administração de recursos humanos completa e atualizada: o conceito de APH**. Criciúma, SC: Ed. Do Autor, 2007.

FERRARI, Trujillo Alfonso. **Metodologia da Ciência**. São Paulo: Kendy, 1974.

FERREIRA, P. I. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. In: RAMAL, A. (Org.). **MBA gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

GELLERMAN, Saul w. **Motivação e Produtividade**. 1ª Ed., são Paulo: Melhoramentos, 1976.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA.

JOHANN, Sílvio Luiz. **Gestão da cultura corporativa: como as organizações de alto desempenho gerenciam sua cultura organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2004. 183 p.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. xviii, 515 p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **As pessoas na organização**. 13. ed. São Paulo:

Gente, 2002

LUCIO, Pilar. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed Porto Alegre: Penso, 2013. 624 p.

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

LUZ, Sílvia Milioli da. **Qualidade de vida: estudo descritivo, quantitativo, observacional da qualidade de vida de profissionais da área de informática**. 78 f. Monografia (Especialização em Gerenciamento de Banco de Dados) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2006.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 15. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2016. 336 p.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. 3. ed. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2015. xvi, 284 p.

MOREIRA, E. G. **Clima organizacional**. Curitiba: IESDE, 2012.

MUNIZ, Adir Jaime de Oliveira; FARIA, Herminio Augusto. **Teoria geral da administração: noções básicas**. 5. ed. rev. e ampl São Paulo: Atlas, 2007. 442 p.

OLIVEIRA, Sílvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira, 1999. 320 p.

PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO. 11 jun. 2015. Disponível em: <<http://administracaograduacao.blogspot.com.br/2015/07/hierarquia-das-necessidades-de-maslow.html>>. Acesso em: 11 jun. 2015.

ROESCH, Sílvia Maria Azevedo; BECKER, Grace Vieira; MELLO, Maria Ivone

de. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 3. ed São Paulo: Atlas, 2005. 308 p.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SCHEIN, E.H. **Organizational Culture and Leadership,** São Francisco, Jossey-Bass, 1985b.

APÊNDICE (S)



APÊNDICE I – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA



UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM
EMPRESAS

Instrumento de coleta de dados para elaboração do trabalho de conclusão de curso da acadêmica: Julia dos santos Gonçalves, com a temática: análise do clima organizacional do supermercado, localizado no município de passo de torres/SC.

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL					
Área de atuação na organização: _____					
SENTIMENTO EM RELAÇÃO AO TRATAMENTO RECEBIDO NA EMPRESA	sempre	quase sempre	raramente	nunca	não tem opinião
Os funcionários são tratados com respeito, independente dos seus cargos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe um reconhecimento pelos trabalhos bem-feitos pelos funcionários?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tratamento recebido pelas pessoas na empresa depende do setor em que elas trabalham.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A empresa oferece oportunidade para o seu desenvolvimento e crescimento profissional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você se sente seguro no trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERCEPÇÃO SOBRE O CLIMA E A CULTURA ORGANIZACIONAL	sempre	quase sempre	raramente	nunca	não tem opinião
Os funcionários sentem-se seguros em dizer o que pensam?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A empresa é aberta a receber e reconhecer as opiniões e contribuições de seus funcionários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O clima de trabalho da minha equipe é bom?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O clima de trabalho da empresa é bom?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERCEPÇÃO SOBRE A RELAÇÃO COM A CHEFIA	sempre	quase sempre	raramente	nunca	não tem opinião
Seu superior imediato é receptivo às sugestões de mudança?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você recebe do seu superior imediato as informações necessárias para a realização do seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você acha que seu chefe avalia o seu trabalho de forma justa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O seu chefe exerce pressão sobre o seu ritmo de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O seu superior imediato incentiva o trabalho em equipe?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PERCEPÇÃO SOBRE A COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO	sempre	quase sempre	raramente	nunca	não tem opinião
O treinamento que você recebe o capacita para fazer bem o seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A empresa explica adequadamente aos funcionários o motivo das decisões que ela toma?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários se sentem adequadamente informados sobre as decisões que afetam o trabalho deles?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASPECTOS MOTIVACIONAIS PARA O TRABALHO	sempre	quase sempre	raramente	nunca	não tem opinião
Você se sente satisfeito com o relacionamento entre os funcionários do seu setor?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você se sente satisfeito em relação ao seu salário?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você tem liberdade para tomar decisões no seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você tem liberdade suficiente para fazer o que é necessário para proporcionar um bom serviço ao cliente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe um relacionamento de cooperação entre os diversos departamentos da empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os benefícios oferecidos pela empresa atendem as suas necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você gosta do trabalho que faz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você indicaria um amigo para trabalhar na empresa?	<input type="radio"/>	Sim		<input type="radio"/>	Não
Você geralmente resolve os problemas do trabalho que lhe afetam? _____					
Sugestões você daria para contribuir com a melhoria do clima dentro da organização? _____					

