

REVISTA FAROL

FACULDADE ROLIM DE MOURA

ISSN Eletrônico: **2525-5908**

www.revistafarol.com.br

Avaliação do clima organizacional através da satisfação, comunicação, integração e condições de trabalho em uma empresa de móveis e eletrodomésticos do interior do estado de Rondônia

Daiany Garcia da Conceição

Maria Izabel Pereira Carneiro

Avaliação do clima organizacional através da satisfação, comunicação, integração e condições de trabalho em uma empresa de móveis e eletrodomésticos do interior do estado de Rondônia

Daiany Garcia da Conceição¹

Maria Izabel Pereira Carneiro²

Resumo:

A satisfação, a comunicação, integração e as condições de trabalho, são vistos como fatores importantes tanto para a empresa como para os colaboradores inseridos dentro das organizações, vindo a proporcionar um melhor clima organizacional no ambiente de trabalho. Neste sentido, a pesquisa tem como objetivo avaliar o clima organizacional dos funcionários de uma empresa de móveis e eletrodomésticos do interior de Rondônia. Para obter os resultados desejados foi utilizada a Escala de Avaliação do Clima Organizacional (CLIMOR), onde foi avaliada a percepção dos colaboradores referente à satisfação, comunicação, integração e às condições de trabalho. A amostra foi constituída de 17 funcionários com idade acima de 18 anos de ambos os sexos. Os resultados foram apresentados em forma de gráficos, onde foram analisados 2 fatores, sendo eles: Fator 1: comunicação, interação, satisfação e Fator 4: condições de trabalho. Como resultado geral verificou-se que 23,52% dos sujeitos participantes apresentaram um nível abaixo da média mínima proposto pelo manual de correção, 17,64% nível médio baixa, 29,41% médio alta e 29,41% alta. Pôde-se constatar frente aos resultados que a maioria dos colaboradores consideraram o clima organizacional de forma positiva.

Palavras-chave: clima organizacional, satisfação, comunicação, integração, condições de trabalho.

Evaluation of the organizational climate through the satisfaction, communication, integration and working conditions in a company of furniture and appliances from inside the state of Rondônia

Abstract:

Satisfaction, communication, integration and working conditions, are seen as important factors both for the company and for the employees included within organizations come to provide a better organizational climate in the workplace. In this sense, the research aims to assess the organizational climate of the employees of a company of furniture and appliances in Rondônia. We used the Escala de Avaliação do Clima Organizacional (CLIMOR), of people concerning satisfaction, communication, integration and working conditions. The sample consisted of 17 employees over 18 years of both sexes. The results were presented in form of graphs, which analyzed two factors, namely: Factor 1: communication, interaction, satisfaction and Factor 4 : working conditions. The results showed that 23.52 % of the study subjects had a level below the average minimum proposed by manual correction, average 17.64 % low, 29.41 % average and 29.41 % high high. It could be observed compared to the results that even with subjects that evaluate the work environment in a negative way, the subjects considered the organizational climate positively.

Keywords: organizational climate, satisfaction, communication, integration, working conditions.

¹Acadêmica do curso de Psicologia, FAROL – Faculdade de Rolim de Moura. E-mail: daygarcia1991@hotmail.com

²Docente no curso de Psicologia, FAROL – Faculdade de Rolim de Moura.

1 INTRODUÇÃO

Clima organizacional é a qualidade do ambiente de trabalho de acordo com a percepção dos próprios colaboradores da organização. O comportamento dos funcionários tem relação direta com a qualidade do ambiente oferecido pela empresa. Uma vez que, para adquirir um ambiente onde o clima organizacional seja favorável, existem diversos fatores, sendo que entre estão a satisfação, comunicação, integração e as condições de trabalho.

Satisfação é um requisito importante para a execução eficiente do trabalho nas organizações, pois para que um trabalho tenha qualidade é também necessário que o funcionário esteja satisfeito com o mesmo. A satisfação muda de acordo com cada indivíduo, pois cada um tem sua forma particular de interpretar determinadas situações.

A comunicação é um princípio básico para um colaborador satisfeito, pois é a partir dela que as instruções, as regras e os ideais da empresa são transmitidos aos demais. A falta da mesma pode atrapalhar não somente o profissional como também o funcionamento da organização.

A integração está relacionada com a união de diferentes aspectos para chegar a um objetivo comum. Um ambiente integrado proporciona uma melhor produção para o colaborador e conseqüentemente para a empresa. Entretanto, um ambiente sem integração causa uma diminuição no rendimento tornando o clima insatisfatório tanto nos aspectos profissionais como pessoais do colaborador.

As condições de trabalho também têm grandes influências no clima organizacional, pois o colaborador é dependente daquilo que a organização oferece. Sendo que não basta que a empresa promova um ambiente físico adequado, é necessário mais que isso, pois o clima organizacional também está ligado ao ambiente emocional dentro da empresa.

Avaliando que entre os fatores que influenciam o clima organizacional pode estar o contentamento do funcionário com a organização, focalizou-se o estudo na influência que a satisfação, comunicação, integração e condições de trabalho podem exercer no comportamento do trabalhador.

Desta forma, questionou-se como aos funcionários da empresa de móveis e eletrodomésticos estão avaliando o clima organizacional através dos 02 fatores: fator 1: comunicação, interação, satisfação; e fator 4: condições de trabalho.

Com a problemática definida, realizou-se uma pesquisa com o intuito principal de avaliar o clima organizacional através da avaliação dos fatores supracitados em uma empresa de móveis e eletrodomésticos do interior de Rondônia. Proporcionando desta forma um melhor conhecimento sobre a percepção dos funcionários em relação à satisfação do trabalho, a integração, comunicação, as condições de trabalho e o clima organizacional como um todo.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL: CONCEITUAÇÃO

A interação com pessoas e organizações é algo comum na vida de todo indivíduo. Faz parte do ser humano conviver socialmente com os demais, pois o convívio auxilia naquilo que não pode ser feito individualmente. Assim a cooperação entre os sujeitos formam uma organização que tem como objetivo alcançar as metas desejadas.

Nas interações humanas ambas as partes envolvem-s mutuamente, uma influenciando a atitude que a outra irá tomar, e vice-versa. Em face das suas limitações individuais, os seres humanos são obrigados a cooperarem uns com os outros para alcançar certos objetivos que a ação individual isolada não conseguiria alcançar. (CHIAVENATO, 2003, p.21)

Com a ampliação do mercado de trabalho e com a velocidade das mudanças oferecidas pelo mundo atual, as organizações procuram a eficiência na produção e no atendimento para cada vez mais alargar os lucros. Entretanto, para se manter no mercado competitivo em que vivemos, é importante buscar a melhoria no que diz respeito ao contentamento dos colaboradores dentro da empresa (SILVA; DORNELAS; SANTOS, 2008).

Investir em pessoas vem sendo uma atitude necessária dentro de uma organização, pois o desempenho dos funcionários está diretamente relacionado com o clima organizacional percebido por eles.

Chiavenato (2006, p. 368), afirma que:

O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da qualidade de vida. Se a qualidade for precária, conduzirá a alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade e a comportamentos contrários. Porém, se a qualidade for boa, conduzirá a um clima de confiança, satisfação e respeito recíproco, no qual o indivíduo tenderá a aumentar suas contribuições e a elevar suas oportunidades de êxito profissional.

O clima organizacional é um conceito abrangente e significativo, pois resume várias percepções, e ainda serve como uma resposta do funcionário para a organização, a respeito de sua opinião e sentimentos referente o que a própria empresa tem para oferecer para os mesmos. Obtendo essas respostas, cabe a empresa buscar contribuir para que melhorias sejam oferecidas aos colaboradores e assim ter mais suporte para atingir os objetivos traçados.

(ABREU, 2009)

Cruvinel (2011), afirma que, nas organizações onde clima organizacional é favorável, as atividades são vistas de uma forma mais positiva, gerando assim uma maior satisfação dos colaboradores e conseqüentemente um maior aproveitamento dos serviços prestados.

Atualmente, empresas bem sucedidas priorizam a qualidade do clima, pois, para se implantar de forma lucrativa no mundo moderno, é indispensável manter funcionários saudáveis, satisfeitos e qualificados. (PINHEIRO, 2002).

De acordo com Abreu (2009, p.4):

Quando uma organização consegue criar um clima organizacional que contribua para a satisfação do colaborador, este por sua vez, sentindo-se motivado, contribuirá para a realização dos objetivos da organização e, conseqüentemente, atingir-se-á a eficácia tão almejada, ou seja, organizações com clima organizacional favorável costumam atingir seus objetivos.

Conforme Robbins (2005), o trabalho requer muito mais que esforço físico, pois está inteiramente ligado com o convívio com os colegas, com os líderes, à aceitação de um ambiente de trabalho que nem sempre favorece a execução das tarefas, entre outros. Isso mostra que para um funcionário avaliar a qualidade do clima organizacional, vai depender de uma soma de vários fatores.

2.1 Fatores Relacionados Ao Clima Organizacional

Para se obter um clima organizacional positivo, não existe uma regra, e nem mesmo uma fórmula eficaz, pois depende do ponto de vista de cada individuo inserido no ambiente de trabalho.

Para Santos (2013), percepções relacionadas ao clima organizacional podem influenciar, tanto na frequência, e rotatividade como no contentamento com a organização.

Dentro de uma organização existem diversos fatores que influenciam o desempenho profissional dos funcionários, tanto de forma positiva como negativa. Determinado fator que gera um tipo comportamento em um sujeito, não necessariamente tem o mesmo efeito com todos, pois se trata de opiniões distintas (GOMES, 2002).

Marqueze (2005) ressalta que não há, assim, um único fator determinante para a satisfação; estes dependem do ambiente e das condições de trabalho, bem como da avaliação pessoal do trabalhador. Porém é importante que esses sejam identificados para que sejam trabalhadas formas de provocar mudanças.

As condições de trabalho, integração, comunicação e satisfação são alguns dos principais fatores que estão relacionados com o clima organizacional, sendo que estes podem ser avaliados dentro da empresa para que seja melhorado, e que assim traga um contentamento aos funcionários, independente da personalidade de cada um.

2.1.1 Satisfação

De acordo com Chiavenato (2006), as organizações devem buscar melhorias na qualidade de vida dos trabalhadores, pois para que o cliente externo seja satisfeito é necessário que os funcionários estejam contentes com o trabalho exercido. As empresas devem buscar a melhoria do potencial humano, para que os funcionários se sintam bem executando seu trabalho.

Spector (2010) conceitua a satisfação como um conjunto de atitude que aponta a forma que o indivíduo interage com o trabalho, podendo estar relacionado com tudo que ocorre dentro do ambiente de trabalho, ou com alguns aspectos vistos pelos próprios funcionários como mais satisfatórios ou insatisfatórios.

A satisfação com o emprego é um conteúdo complexo e nem sempre fácil de ser medido objetivamente, pois depende muito de como se encontra o trabalhador emocionalmente, podendo estar satisfeito com alguns fatores e descontente com outros em um mesmo ambiente de trabalho (MULLINS 2001).

Segundo Robbins (2005, p.69), “funcionários satisfeitos parecem ajudar mais os colegas, são mais comunicativos, e aptos a ultrapassar as expectativas em relação ao trabalho.”

Conforme os autores James, John, e Richard (1998, p.94), “os trabalhadores mais satisfeitos com seus empregos tendem a ter melhor registro de presença e menor número de faltas por motivos sem explicação.”

Robbins (2005) declara que os funcionários podem expressar sua insatisfação com o trabalho de diversas maneiras, sendo muito comum a reclamação do serviço, a falta de obediência com os gestores a fuga das responsabilidades e até mesmo furtos dentro da empresa ao invés de pedir demissão

2.1.2 Comunicação

As pessoas não vivem de forma isolada umas das outras. O relacionamento é contínuo em todos os ambientes por intermédio da comunicação. O que não é diferente no ambiente de trabalho, onde a comunicação tanto com clientes como entre os trabalhadores é importante para que se tenham resultados satisfatórios para a empresa e para o trabalhador.

Para Chiavenato (2009, p.8), “uma organização somente existe quando há pessoas capazes de se comunicarem e que estão dispostas a participar e a contribuir com a ação conjunta, a fim de alcançar um objetivo comum.”

A comunicação é definida como:

A transferência de informação e significado de uma pessoa para outra. É a maneira de se relacionar com outras pessoas através de idéias, fatos, pensamentos e valores. A comunicação é o ponto que liga as pessoas para que compartilhem sentimentos e conhecimentos. (CHIAVENATO 2006, p.75).

Vieira (2004) assinala que nos últimos anos, em função do esforço para que se tenha uma lucratividade maior, há um avanço na produtividade e na qualidade do serviço oferecido, fazendo com que a comunicação seja vista como um fator importante em uma organização, e dessa forma valorizada dentro da mesma. Porém, ainda existem diversos estigmas a serem derrubados e ainda é necessário fazer com que a mesma qualidade de comunicação seja oferecida a todos os colaboradores, independente do cargo ocupado, desfazendo uma hierarquia rigorosa e autoritária inserida na organização.

Para Chiavenato (2003), o processo de comunicação humana passa por diversos empecilhos que acabam sendo barreiras para uma boa comunicação entre os funcionários, fazendo com que a mensagem enviada seja recebida de uma forma totalmente distinta da que

foi recebida. Uma vez que, cada pessoa desenvolve seus próprios conceitos para interpretar seu ambiente externo e interno e para se organizar dentro deles.

Em uma organização, a comunicação é um dos principais pontos a serem trabalhados, pois sem diálogo os funcionários não têm acesso às realizações dos líderes e nem os líderes ficam a par dos ideais tanto dos funcionários como dos supervisores, impossibilitando a elaboração de regras e objetivos. Para Davis e Newstrom (1989, p.5), "quando a comunicação é eficaz, ela tende a incentivar melhor desempenho e satisfação no trabalho, as pessoas compreendem melhor suas tarefas, sentindo-se mais envolvidas com elas."

Os autores Davis e Newstrom (1989, p.17) ainda afirmam que:

Um tipo de comunicação que os empregados necessitam são as instruções referentes ao trabalho. A necessidade de informações objetivas é especialmente importante para os empregados em um novo trabalho ou organização. Com seu alto nível de expectativa muitas vezes entra em conflito com a realidade, e eles ficam rapidamente insatisfeitos.

Conforme Robbins (2005, p.232), nenhum grupo pode existir sem conversação, ou seja, sem a transferência de dados de um para outro. "A comunicação, contudo, é mais do que simplesmente transportar um significado. Ela precisa ser compreendida"

2.1.3 Integração

Segundo Freitas (1991), integração significa associar elementos que possibilitem um melhor funcionamento organizacional. Dentro de uma empresa a integração tem a função de tornar o acesso às informações mais fácil para todos os colaboradores, onde todos os setores trabalhem com a finalidade de alcançar o objetivo proposto pela empresa. Em um ambiente onde haja integração os funcionários estarão mais dispostos a focarem o objetivo.

De acordo com Bowditch (2003, p.167), integração pode ser definida como a "qualidade do estado de colaboração existente entre departamentos que precisam obter a unidade de esforço, em função das exigências do ambiente".

O autor ainda afirma que as organizações se diferenciam quanto a maneira em que utilizam os meios de integração.

Entende-se dessa forma que a integração pode influenciar o clima organizacional tanto positivamente como negativamente, dependendo da forma que a organização coordenar esse fator.

2.1.4 Condições de Trabalho

O trabalho das pessoas é constantemente influenciado pelo ambiente a qual elas estão inseridas, dessa forma para estar satisfeito é importante que se tenha um ambiente acolhedor que supra as necessidades necessárias dos funcionários.

Rueda (2011) define que as condições de trabalhos estão relacionadas com os aspectos negativos observados dentro das organizações.

Martinez (2003) define as condições de trabalho como o trabalho em si, e o conteúdo do trabalho, onde estão incluídos fatores como: um trabalho interessante na percepção individual, realizações, ter autonomia quando necessária a tomada de decisões, a ausência de conflitos e ainda a ausência do cansaço físico. O autor ainda relata que oferecer condições de trabalho de acordo com a necessidade dos colaboradores é um dos meios de proporcionar ao funcionário um trabalho com clima organizacional favorável. Pois o meio onde se está inserido influencia nas reações pessoais de cada um. Um ambiente iluminado, climatizado e limpo pode fazer com que o trabalhador se sinta bem no local e assim melhore suas capacidades em relação ao trabalho e ainda a sua qualidade de vida na organização.

Medeiros (2006) relata que a precariedade das condições de trabalho, juntamente com problemas de convivência com colegas de trabalho, traz prejuízos na vida privada dos colaboradores.

Sobre a condição de vida no trabalho Chiavenato (2006, p.367), relata que:

A qualidade de vida no trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer a suas necessidades pessoais com sua atividade na organização. A qualidade de vida no trabalho envolve vários fatores, como: a satisfação com o trabalho executado, possibilidade de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário, relacionamento humano, liberdade de decidir, entre outros.

3 METODOLOGIA

3.1 Sujeitos

A pesquisa foi realizada com 17 sujeitos de uma empresa de móveis e eletrodomésticos do interior de Rondônia, sendo esses com idade acima de 18 anos e de ambos os sexos. Para inclusão na pesquisa foi necessário assinar o Termo de Consentimento e

Livre Esclarecimento (TCLE) contendo todos os benefícios e os riscos da participação. A amostra foi composta a partir de informações coletadas através de promotores de vendas, operadores de caixa, e gerentes.

3.2 Instrumentos

Para a coleta de dados foi utilizado a Escala de Avaliação do Clima Organizacional (CLIMOR). A escala é composta por 32 frases, onde os participantes deveriam dar uma nota para cada uma delas de um a cinco para o quanto cada um concorda ou discorda da frase. São cinco fatores agrupados na escala: (Fator1: Comunicação, integração e satisfação; Fator 2: Desenvolvimento Profissional e benefícios, Fator 3: Ergonomia; Fator 4: Condições de trabalho e Fator 5: Processo Decisório), além da Avaliação Total. Para esse pesquisa foi avaliado e analisado apenas 2 fatores e a avaliação total, sendo eles: fator 1 :comunicação, interação, satisfação e fator 4: condições de trabalho.

A escala de Avaliação do Clima Organizacional (CLIMOR) tem como objetivo mensurar a percepção de trabalhadores, em relação aos aspectos do ambiente de trabalho (Rueda, 2011).

3.3 Métodos e Procedimentos

A pesquisa seguiu uma abordagem quantitativa, sendo ainda utilizada a pesquisa de campo para que o objetivo da pesquisa fosse alcançado.

A pesquisa de campo foi iniciada após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), e o consentimento dos colaboradores de uma loja de móveis e eletrodomésticos do interior de Rondônia. Para esse fim, os sujeitos assinaram o Termo de Consentimento em duas vias iguais, sendo uma para o sujeito e outra para o pesquisador. A aplicação foi realizada na própria empresa através da Escala de Avaliação do Clima Organizacional (CLIMOR) de forma individual e com duração de trinta minutos, tendo como finalidade avaliar o clima organizacional através da satisfação, integração, comunicação e condições de trabalho. Com os dados coletados, foi feito a apuração dos resultados e sua interpretação de acordo com as normas do manual. Todo processo de correção foi realizado sobre supervisão da orientadora

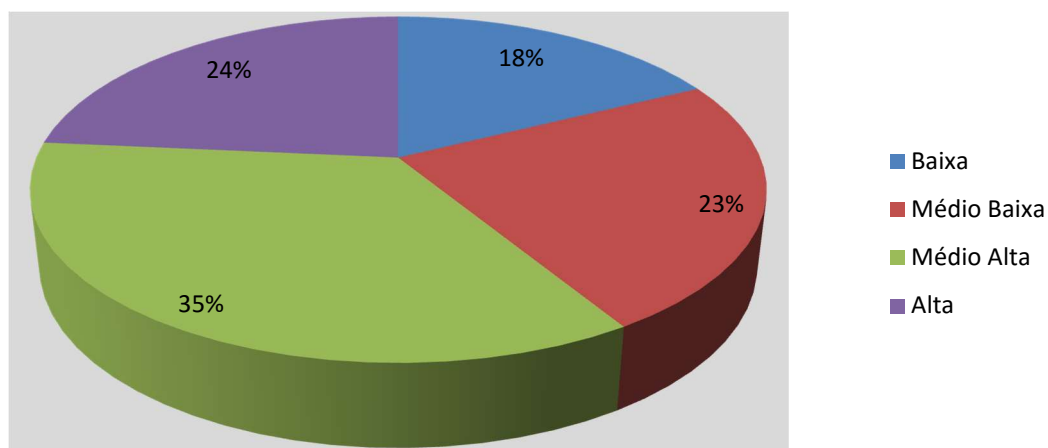
responsável pelo projeto. E, por seguinte os dados foram apresentados em forma de gráficos para melhor entendimento dos resultados obtidos.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos através da aplicação da Escala de Avaliação do Clima Organizacional (CLIMOR) serão apresentados em forma de gráficos para melhor entendimento e visualização dos resultados obtidos. Os colaboradores de uma loja de móveis e eletrodomésticos apresentaram as seguintes percepções referentes ao clima organizacional: baixa, médio baixa, médio alta, e alta, de acordo com o manual de correção do CLIMOR. Sendo que a maior parte deles apresentaram um percentual positivo referente ao fator analisado.

Gráfico 1 – Fator 1: Percepção da comunicação, integração e satisfação de uma empresa de móveis e eletrodomésticos do interior de Rondônia, 2013.

Colunas1



Fonte: A autora (2013)

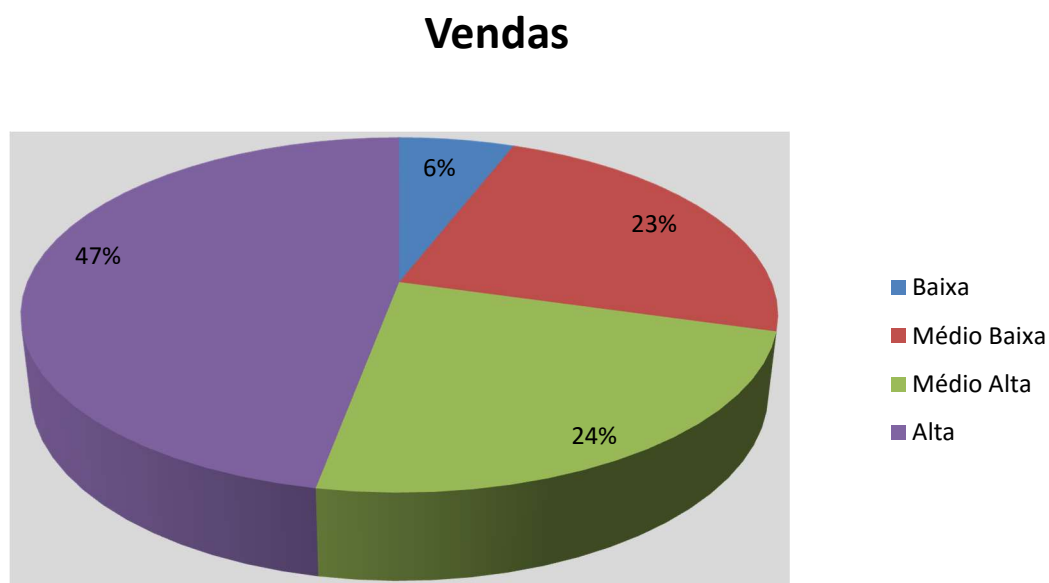
O gráfico mostra que no Fator 1: Comunicação, integração e satisfação, 17,64% dos colaboradores da empresa apresentaram nível baixo, 23,52% médio baixa, 35,20% médio alta e os outros 23,52% apresentaram nível alta nesse fator. Com isso percebe-se que no ambiente

de trabalho a comunicação está sendo positiva assim como a interação e a cooperação entre eles.

De acordo com Spector (2010), existem características dos indivíduos e do próprio trabalho que podem gerar a satisfação, sendo assim, para estar satisfeito é necessário que tenha uma integração entre ambos. Com isso entende-se que a boa comunicação entre os colaboradores resulta na satisfação e em um clima organizacional positivo.

Para Gareth e George (2011, p.51), “os níveis de satisfação no trabalho tendem a aumentar à medida que se sobe na hierarquia da organização.” A afirmação dos autores pode ser confirmada através dos resultados obtidos, pois o líder da organização foi o sujeito que apresentou o maior nível nesse fator.

Gráfico 2: Fator 4: Condições de trabalho avaliados em uma empresa de móveis e eletrodomésticos do interior de Rondônia, 2013.



Fonte: A autora (2013)

O gráfico número 2 apresenta que no Fator 4: Condições de trabalho, 5,88% dos sujeitos apresentaram um nível baixo, 23,52% nível médio baixa, 23,53% nível médio alta e 47,05% mostraram um nível alta em relação as condições de trabalho dentro da empresa.

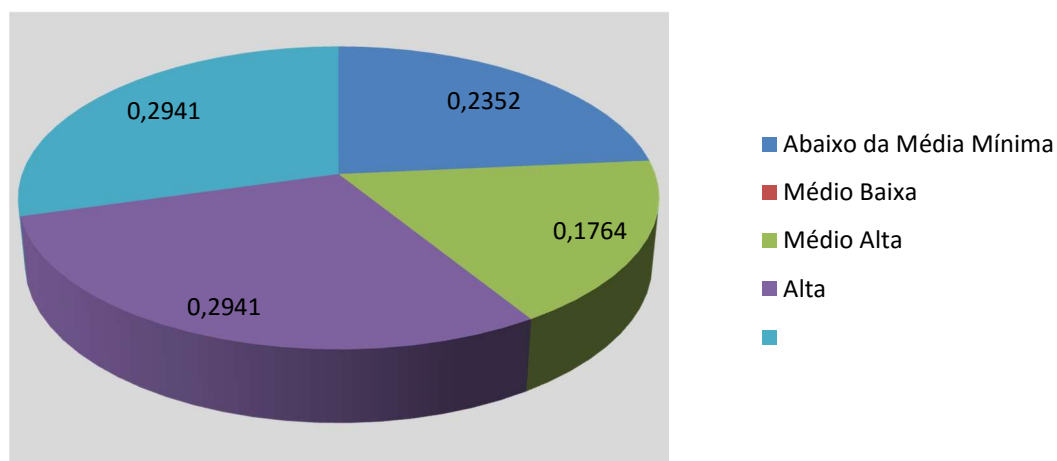
As condições de trabalhos podem influenciar o comportamento do trabalhador, pois caso as condições sejam desfavoráveis, os funcionários passam a se sentir insatisfeitos com o ambiente.

Zanelli (2007), afirma que quando a organização trabalha em função de melhorar as condições de trabalho automaticamente as atitudes e outros componentes psicossociais podem ser melhorados. Assim como podem ser obtidos altos níveis de produtividade.

Os resultados apontaram que os colaboradores vêem de forma positiva as condições de trabalho oferecidas pela organização.

Gráfico 3: Escala total do clima organizacional de uma empresa de móveis e eletrodomésticos do interior de Rondônia, 2013.

Vendas



Fonte: A autora (2013)

A escala total resultou nos seguintes dados: 23,52% com nível baixo da média mínima proposto pelo manual de correção, 17,64% nível médio baixa, 29,41% médio alta e 29,41% alta. Os níveis médio alta e tiveram uma proporção maior, dando a entender que os funcionários participantes da pesquisa estão satisfeitos com o ambiente de trabalho, sendo que neste local o potencial de cada um pode ser desenvolvido.

Robbins (2005, p.61), afirma que “A satisfação com o trabalho é um sentimento positivo com relação ao trabalho, resultado da avaliação das suas características.”

Camaduro (2008) aponta que a satisfação no trabalho é uma maneira ou resposta emocional referente às tarefas de trabalho assim como às condições físicas e sociais do local de trabalho acentuada como a situação segundo o qual os indivíduos se sentem em relação a seu trabalho, podendo então ser tanto positivo como negativo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa avaliou o clima organizacional através da satisfação, comunicação, integração e condições de trabalho em uma loja de móveis e eletrodomésticos do interior de Rondônia. Para alcançar o objetivo, o presente trabalho utilizou de uma Escala de Avaliação do Clima Organizacional (CLIMOR), que foi aplicada em 17 sujeitos acima de 18 anos de idade de ambos os sexos, avaliando o Fator 1 que corresponde a comunicação, integração e satisfação e o Fator 4 que refere-se as condições de trabalho.

Considerando que entre os fatores que influenciam o comportamento no ambiente de trabalho pode estar o contentamento do funcionário com a organização, focalizou-se o estudo na influência que o clima organizacional pode exercer no comportamento do trabalhador.

Tanto no Fator 1 como no Fator 4, os níveis percebido indicaram uma percepção favorável referente a satisfação, comunicação, integração e as condições de trabalho.

Em relação à escala geral de avaliação uma pequena porcentagem de funcionários apresentou nível negativo, e a maior parte dos colaboradores apresentaram um nível alto, que mostra que os mesmos estão satisfeitos com as condições oferecidas pela empresa.

Colaboradores com uma percepção positiva referente ao ambiente de trabalho tendem a produzir mais, elevando o rendimento profissional, e contribuindo para uma maior lucratividade da organização. Pois, a partir do momento em que o trabalho é visto como algo satisfatório os objetivos passam a se tornarem mais claros, fazendo com que cada colaborador busque meios de alcançá-los.

Com toda concorrência que existe no meio comercial, muito se investe na qualidade dos produtos e na forma de atraírem mais consumidores e assim mais lucratividade, porém se esquecem de investir no trabalhador que está inserido na empresa. Neste sentido, entende-se a importância de buscar proporcionar um ambiente de trabalho onde o clima organizacional seja positivo. Dessa forma, através dos resultados obtidos, espera-se ainda que a pesquisa possa

servir como referência não somente para as empresas, como também para a população sobre o quanto é importante proporcionar ao funcionário um ambiente de trabalho satisfatório.

REFERÊNCIA

ABREU, N. **Análise dos fatores intra-organizacionais influenciadores no clima organizacional do hospital Universitário Prof. Alberto Antunes – HUPAA**. Alagoas, SE, 2009. Disponível em:

<http://www.aedb.br/seget/artigos09/284_Artigo_SEGET_fatores_intra-organizacionais_clima_org_final_29-09-09.pdf> acesso em 05 de novembro 2013.

BOWDITCH, J.L. **Elementos de comportamento organizacional**. 1ª Ed. São Paulo: Pioneira Thomson, 2004.

CAMADURO, C.A.A. *et al.* **Satisfação no trabalho**: um estudo preliminar. Cesumar. Maringá, PR, 2008. Disponível em:

<http://www.cesumar.br/curtas/psicologia2008/trabalhos/SATISFACAO_NO_TRABALHO_UM_ESTUDO_PRELIMINAR.pdf>. Acesso em 21 de Abril 2013.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos**: fundamentos básicos. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**: o capital humano nas organizações. 8ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**: o capital humano das Organizações. 9ª ed. Rio de Janeiro. Elsevier, 2009.

CRUVINEL, E. Clima organizacional e atividades de prevenção ao uso de risco de álcool. **Estud. psicol. (Campinas)**. 2011, vol.28, n.2. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2011000200008&lang=pt> Acesso em: 02 de novembro, 2013.

DAVIS. K; NEWSTROM. J. **Comportamento Humano no Trabalho**: Uma abordagem organizacional. Vol.2. São Paulo: Bookmam,1989.

FREITAS, M. E. Cultura organizacional, grandes temas em debate. **Rev. adm. Empres**, vol.31, n.3, pp. 73-82. São Paulo, 1991. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75901991000300007&script=sci_arttext>. Acesso em: 06 de novembro, 2013.

GARETH R.J; GEORGE. M.J. **Fundamentos da Administração Contemporânea**. 4ª ed. São Paulo: Bookmam,2011.

GOMES, F. R. Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações. **RAE - Revista de Administração de Empresas**. v. 42 n. 2. São Paulo, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v42n2/v42n2a09.pdf>> Acesso em: 02 de novembro, 2013.

JAMES, G.H; JOHN, R.S; RICHARD, N. O. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 2ª ed. São Paulo: Artimed, 1998.

MARQUEZE, E. C. MORENO, C.R.C. Satisfação no trabalho: uma breve revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v.30, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572005000200007&lang=pt>. Acesso em: 27 de maio, 2013.

MARTINEZ, M. C. PARAGUAY, A.I.B.B Satisfação e saúde no trabalho - aspectos conceituais e metodológicos. **Caderno de psicologia social do trabalho**. São Paulo, v.6, 2003. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.Php?pid=S1516-37172003000200005&script=sci_arttext>. Acesso em 23 de maio, 2013.

MEDEIROS, S. M. Condições de trabalho e enfermagem: a transversalidade do sofrimento no cotidiano. **Revista eletrônica de enfermagem** v. 08, n. 02. Natal, 2006. Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/revista8_2/v8n2a08.htm>. Acesso em: 24 de Junho, 20013.

MULLINS, L. J. **Gestão da Hospitalidade e Comportamento Organizacional**. 4ª ed. São Paulo: Bookmam. 2001

PINHEIRO, I. A. Fatores do clima organizacional são motivadores para a inovação tecnológica em um centro de tecnologia. **REAd. Ed.29. vol. 08**. 2002. Porto Alegre, RS. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/19603/000348939.pdf?sequence=1>> Acesso em: 02 de Novembro, 2013.

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

RUEDA, M. J. F. **Escala de avaliação do clima organizacional (CLIMOR)**. vol. 01. São Paulo. Vetor, 2011.

SANTOS, J.N. Relação entre clima organizacional, percepção de mudança organizacional e satisfação do cliente. **Psic.: Teor. e Pesq.** 2013, vol.29, n.1. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v34n2/a08v34n2.pdf>>. Acesso em: 03 de novembro, 2013.

SILVA, R. K. A. DORNELAS, M.A; SANTOS, W.A. fatores que definem o clima organizacional entre os servidores técnico – administrativos do CEFET Bambuí. **I Jornada Científica e VI FIPA do CEFET Bambuí**. Bambuí, MG, 2008. Disponível em: <http://www.cefetbambui.edu.br/str/artigos_aprovados/administracao/66-CO-3.pdf>. Acesso em: 01 de novembro, 2013.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2003

VIEIRA, Roberto Fonseca. **Comunicação Organizacional**: gestão de relações públicas. Rio de Janeiro. Ed. Mauad. 2004.

ZANELLI, J. C. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

Recebido para publicação em dezembro de 2016

Aprovado para publicação em dezembro de 2016