



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS VII – CAMPUS ANTÔNIO MARIZ  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**RENATA VIEIRA MARTINS**

**UM ESTUDO SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA ELETRO  
LASER NA CIDADE DE PATOS-PARAÍBA**

**PATOS-PB  
2022**

RENATA VIEIRA MARTINS

**UM ESTUDO SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA ELETRO  
LASER NA CIDADE DE PATOS-PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção do grau de Bacharelado em Administração.

**Área de concentração:** Comportamento Organizacional.

**Orientador:** Prof. Dr. Simone Costa Silva.

**PATOS-PB  
2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

M386e Martins, Renata Vieira.  
Estudo sobre o clima organizacional da empresa Eletro Laser na cidade de Patos- Paraíba [manuscrito] / Renata Vieira Martins. - 2023.  
25 p.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2023.  
"Orientação : Profa. Dra. Simone Costa Silva, Coordenação do Curso de Administração - CCEA. "

1. Gestão Organizacional. 2. Clima organizacional. 3. Escala de clima organizacional - ECO. I. Título  
21. ed. CDD 658.409 5

RENATA VIEIRA MARTINS

**CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL  
DA EMPRESA ELETRO LASER NA CIDADE DE PATOS-PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração do Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção do grau de Bacharelado em Administração.

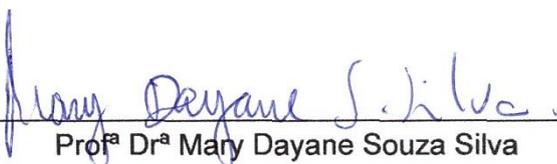
**Área de concentração:** Comportamento Organizacional.

**BANCA EXAMINADORA**



---

Prof. Dr. Simone Costa Silva (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Mary Dayane Souza Silva  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



---

Prof. Me. Geymeesson Brito da Silva  
Instituto Federal da Paraíba (IFPB)

## LISTA DE QUADROS

|   |    |
|---|----|
| Quadro 1 – Denominações, definições, itens integrantes e índices de precisão dos fatores da ECO ..... | 12 |
| Quadro 2 – Denominações dos fatores e perguntas utilizadas da ECO no questionário.....                | 14 |

## LISTA DE TABELAS

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1 – Perfil dos respondentes, baseado em frequência (f) e porcentagem (%)..... | 16 |
| Tabela 2 – Análise da Média e Desvio Padrão das variáveis do estudo.....             | 17 |
| Tabela 3 – Resultado das médias por fator da ECO na organização .....                | 20 |

## SUMÁRIO

|              |   |           |
|--------------|---|-----------|
| <b>1</b>     | <b>INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>09</b> |
| <b>2</b>     | <b>REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>2.1</b>   | <b>Clima organizacional .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>2.2</b>   | <b>Pesquisa de clima organizacional .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>2.3</b>   | <b><i>Escala de Clima Organizacional (ECO).....</i></b>                                       | <b>11</b> |
| <b>3</b>     | <b>ASPECTOS METODOLÓGICOS.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>4</b>     | <b>RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>4.1</b>   | <b>A EMPRESA.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>4.2</b>   | <b>ASPECTOS SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>4.2.1</b> | <b>Perfil dos sujeitos de pesquisa.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>4.2.2</b> | <b>Fatores do clima organizacional de acordo com a ECO.....</b>                               | <b>17</b> |
| <b>4.3</b>   | <b>Sugestões de melhoria/aperfeiçoamento do clima organizacional da empresa estudada.....</b> | <b>20</b> |
| <b>5</b>     | <b>CONCLUSÃO .....</b>  | <b>21</b> |
|              | <b>REFERÊNCIAS .....</b>  | <b>23</b> |
|              | <b>APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....</b>                                      | <b>25</b> |

# UM ESTUDO SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL E A SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DA EMPRESA ELETRO LASER NA CIDADE DE PATOS-PARAÍBA

Renata Vieira Martins <sup>1</sup>

## RESUMO

A análise do clima organizacional é uma importante ferramenta para diagnosticar e compreender a dinâmica organizacional, oferecer oportunidades para que os colaboradores apresentem seus pensamentos em relação às mais diversas variáveis organizacionais. Em virtude disso, este estudo objetiva analisar o clima organizacional da empresa Eletro Laser, localizada na cidade de Patos - Paraíba, a partir da percepção dos colaboradores, com base na utilização da Escala de Clima Organizacional (ECO). O estudo realizado teve como caráter a pesquisa quantitativa e o levantamento dos dados foi realizado mediante a ECO, sendo aplicado um questionário para obtenção dos dados, o qual foi respondido pelos colaboradores que trabalham na loja de materiais elétricos. Posteriormente, os dados foram apurados e os cálculos foram produzidos por meio do software estatístico, *SSPS*®. Desta forma, nos resultados, foi possível relacionar os achados e diagnosticar que o fator conforto físico alcançou o melhor desempenho, indicando, assim, que a empresa oferece boas condições e se preocupa com o bem-estar dos colaboradores. Os fatores que se referem ao o apoio da chefia, recompensa e a coesão entre colegas, por sua vez, também obtiveram um índice satisfatório. Por fim, em contramão aos referidos achados, o fator controle/pressão manifestou o pior índice da pesquisa, indicando um aspecto que afeta negativamente o clima organizacional da empresa estudada. Como reflexões finais, foi possível afirmar, que o clima organizacional da empresa estudada é positivo, mas requer melhorias, especificamente, no fator controle/pressão, o qual requer um olhar mais cuidadoso por parte da gestão organizacional.

**Palavras-chave:** Clima Organizacional. Escala de Clima Organizacional (ECO). Gestão Organizacional.

---

<sup>1</sup> Aluna de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII. Email: [renata.vieira@aluno.uepb.edu.br](mailto:renata.vieira@aluno.uepb.edu.br)

# A STUDY ON THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND THE SATISFACTION OF THE EMPLOYEES OF THE COMPANY ELETRO LASER IN THE CITY OF PATOS-PARAÍBA

Renata Vieira Martins <sup>1</sup>

## ABSTRACT

The analysis of the organizational climate is an important tool for diagnosing and understanding organizational dynamics, offering opportunities for employees to present their thoughts in relation to the most diverse organizational variables. As a result, this study aims to analyze the organizational climate of the company Eletro Laser, located in the city of Patos - Paraíba, from the perception of employees, based on the use of the Organizational Climate Scale (ECO). The study carried out had the character of quantitative research and the data collection was carried out through the ECO, a questionnaire being applied to obtain the data, which was answered by the employees who work in the electrical material store. Subsequently, the data were collected and the calculations were produced using the statistical software, SSPS©. Thus, in the results, it was possible to relate the findings and diagnose that the physical comfort factor achieved the best performance, thus indicating that the company offers good conditions and is concerned with the well-being of employees. The factors that refer to the support of the boss, reward and cohesion between colleagues, in turn, also obtained a satisfactory index. Finally, contrary to the aforementioned findings, the control/pressure factor showed the worst index in the research, indicating an aspect that negatively affects the organizational climate of the company studied. As final reflections, it was possible to state that the organizational climate of the company studied is positive, but requires improvements, specifically, in the control/pressure factor, which requires a more careful look on the part of organizational management.

**Keywords:** Organizational Climate. Organizational Climate Scale (ECO). Organizational Management.

---

<sup>1</sup> Aluna de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII. Email: [renata.vieira@aluno.uepb.edu.br](mailto:renata.vieira@aluno.uepb.edu.br)

## 1. INTRODUÇÃO

O estudo do clima organizacional é uma ferramenta fundamental na gestão organizacional, tanto para a organização como para o colaborador, pois está diretamente ligado a execução de suas atividades e os relacionamentos interpessoais. Conforme Chiavenato (2015), o clima organizacional refere-se a um estado do ambiente interno que existe entre os membros de uma organização e está relacionado diretamente com a satisfação.

Para Siqueira (2009), o clima organizacional é importante para compreender como o contexto de trabalho afeta a conduta e as atitudes das pessoas naquele ambiente, sua qualidade de vida e seu desempenho individual e organizacional, ou seja, trata-se da atmosfera corporativa, para remeter ao impacto no ambiente de trabalho, ao comportamento humano e sintetizá-lo em um conceito de todas as características das relações interpessoais vivenciadas no ambiente de uma organização.

Nesse sentido, o clima organizacional se refere ao ambiente interno da empresa, incluindo todos os seus colaboradores. Para Salvador (2011), o clima organizacional corrobora para resultados efetivos, pois contribuem para a produtividade, motivação e comportamento dos funcionários. Isso pode dar um bom efeito ou ruim, dependendo de como é organizado. Uma vez equilibrado e saudável, promove um melhor desempenho e qualidade para a organização.

Martins (2008) apresenta a pesquisa de clima organizacional como fator relevante para compreender como o ambiente interno de trabalho influencia o comportamento humano e ressalta a importância de conhecimento do clima organizacional de uma empresa para a otimização do desempenho organizacional.

Nessa perspectiva, o presente estudo busca responder o seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção dos colaboradores quanto ao Clima Organizacional na empresa Eletro Laser, situada na cidade de Patos-Paraíba? Buscando responder o problema de pesquisa, este estudo objetiva analisar o clima organizacional da empresa Eletro Laser, localizada na cidade de Patos - Paraíba, a partir da percepção dos colaboradores, com base na utilização da Escala de Clima Organizacional (ECO).

Para tanto, foram definidos os seguintes objetivos específicos: (a) caracterizar o perfil dos colaboradores; (b) avaliar os principais fatores que impactam positivamente e/ou negativamente no clima organizacional, de acordo com a ECO; (C) sugerir possíveis ações para melhoria/aperfeiçoamento do clima organizacional da empresa estudada.

Considerando o contexto apresentado, é possível refletir que este estudo pode contribuir no desenvolvimento de novos estudos teóricos e científicos da temática estudada. Além disso, entender e aprender sobre o assunto por meio de pesquisas empíricas pode levar os líderes a tomar decisões que sejam aplicáveis a realidade das empresas com pouca quantidade de funcionários, a exemplo da empresa estudada. Existe ainda a transmutação do ambiente de trabalho em um espaço onde os colaboradores se sintam bem e perpetuem bons hábitos, conseguindo realizar suas atividades e alcançar os resultados desejados, tanto pessoalmente quanto para a própria organização.

O estudo foi dividido em cinco seções. A primeira seção apresenta à introdução. Na segunda seção há o referencial teórico com conceitos sobre clima organizacional, pesquisas sobre clima organizacional e a Escala de Clima Organizacional. Na terceira seção, foi apresentado o percurso metodológico para operacionalização da pesquisa.

Na quarta seção, foram descritos os principais resultados alcançados com o estudo. Por fim, a quinta e última seção contém as conclusões expostas para o trabalho.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Cultura e Clima Organizacional.**

Para Judge, Robbins e Sobral (2011) a cultura desempenha muitos papéis em uma organização. Ela estabelece uma distinção entre uma organização e outras organizações, fornece um senso de identidade para os membros da organização, promove um compromisso com algo maior do que o ganho pessoal e estimula a estabilidade do sistema social. Portanto, serve como um sinal direcional e um mecanismo de controle que orienta e molda as atitudes e comportamentos dos funcionários.

Sendo assim, a cultura organizacional define as regras do jogo, desenvolvendo um conjunto de convicções que governam o comportamento no dia a dia do trabalho (KENNEDY; DEAL, 1983), enquanto o clima organizacional, para Farias (2003) é considerado uma atmosfera variante, apto a modificar o comportamento, funcionalidade e até o humor dos colaboradores.

Alguns outros fatores como as diferenças de opiniões, percepções e sentimentos podem gerar desconfortos dentro o ambiente organizacional, tornando o mesmo um lugar de difícil convivência, desmotivando os colaboradores a se empenharem em alcançar os objetivos estabelecidos. Para o autor, a organização deve intervir sempre para que seus colaboradores aprendam a conviver com as diversidades dos colegas de trabalho, para que assim possa tonar um ambiente com um clima saudável.

No cenário organizacional, outra possibilidade de suporte ao desempenho da organização é a cultura organizacional, que determinará o ambiente de acordo com sua ideologia, ou seja, são estruturas que existem em todas as organizações e por isso é relevante entender os valores e as tradições que caracterizam a organização e como esses fatores afetam o seu clima. Nessa perspectiva, a cultura deve ser explorada para atingir as metas e os objetivos organizacionais. (CAMPOS et al., 2015).

No tocante à discussão, a compreensão do conceito de clima organizacional é importante não apenas para entender como o ambiente de trabalho afeta o comportamento e as atitudes das pessoas, mas também para determinar se a organização proporciona uma boa qualidade de vida para seus funcionários no contexto de seu trabalho. O clima organizacional, portanto, refere-se à influência no comportamento humano que existe dentro do ambiente interno de trabalho (MARTINS, 2008).

Segundo Luz (2007), o clima organizacional é considerado como a combinação de valores e atitudes de padrões comportamentais existentes em uma organização, que reflete a satisfação das pessoas em seu trabalho. É um reflexo do estado mental ou humor das pessoas em um determinado período. O autor ainda afirma que as empresas que almejam um bom clima, precisam realizar uma pesquisa de clima organizacional, para através dos resultados obtidos consigam aprimorar o ambiente de trabalho e o nível de satisfação dos colaboradores.

Para Chiavenatto (2002), o clima organizacional constitui o ambiente interno e a atmosfera psicológica característica de cada organização. Está conectado às necessidades dos colaboradores, de modo que pode ser negativo ou positivo,

satisfatório ou insatisfatório, dependendo de como os trabalhadores se sentem em relação à organização.

## **2.2 Pesquisa de clima organizacional**

Para Santos (2021) as pesquisas de clima organizacional são particularmente úteis para fornecer um diagnóstico e auxiliar a compreensão da dinâmica organizacional, porém muitas empresas negligenciam o uso de uma ferramenta tão importante como as pesquisas. E uma das principais razões, para essa falta de interesse das organizações, é o fato de ser um assunto complexo e nem sempre as empresas estão preparadas para mostrar ou mudar os procedimentos, por ser um processo que demanda o uso de tempo e recursos.

Quanto às técnicas de pesquisa de clima organizacional, as mais utilizadas atualmente são os questionários, pois podem atender um grande número de funcionários rapidamente, podendo ser aplicados manualmente ou virtualmente e os entrevistados podem permanecer em anonimato para que possam falar sobre como se sentem no ambiente de trabalho, de modo que compreendam que as respostas do questionário são sigilosas e que auxiliarão no processo de melhoria do ambiente de trabalho, à medida que também sejam implementados os necessários planos de ação (LUZ, 2003).

Vidal et al. (2010) concordam que esse tipo de pesquisa é uma ferramenta eficaz para validar os pontos de vantagem e pontos-chave de uma organização. Ele também destacou que as pesquisas de clima não devem ser feitas apenas quando os problemas começam a surgir, mas antes que eles apareçam e de forma periódica, visto que o clima muda constantemente.

Para Abreu (2007), as pesquisas de clima organizacional oferecem oportunidades para que os colaboradores possam apresentar seus pensamentos em relação às mais diversas variáveis organizacionais e o uso de tal ferramenta melhora o índice de positividade nos colaboradores por sentirem que estão contribuindo com as melhorias da organização. Porém, o autor também afirma que ao aumentar a confiança dos colaboradores em que melhorias serão aplicadas e nada for feito, a pesquisa tem um efeito contrário, pois a organização ficará totalmente descredibilizada em relação a sua equipe.

Assim, para atingir os objetivos organizacionais, todos os funcionários devem entender a importância dos objetivos da empresa e estarem comprometidos em compartilhar os valores, a missão e a visão da empresa.

## **2.3 Escala de Clima Organizacional (ECO)**

As empresas que constantemente analisam o ambiente de trabalho, sempre estão em busca de ferramentas que auxiliem na coleta e processamento de dados, para planejar estratégias e alinhar objetivos, com isso, surgem novos ou reformulados instrumentos que permitem a obtenção dessas informações (MEDEIROS, 2020).

Para Siqueira (2008), as pesquisas sobre clima organizacional destacam a percepção que os funcionários possuem sobre os aspectos organizacionais pertencentes ao ambiente de trabalho, se são agradáveis, se levam a uma sensação de bem-estar e outros sentimentos que moldam o clima da organização.

Ainda conforme Siqueira (2008), a Escala de Clima Organizacional (ECO) como uma escala multidimensional, que foi construída e validada para analisar a percepção dos funcionários sobre várias dimensões do clima organizacional. Foram

desenvolvidos 127 itens para representar as 12 dimensões regularmente apontadas em estudos internacionais de países, nos quais permitem que os colaboradores expressem suas opiniões. Este conjunto de 12 aspectos compõe a base comum do clima organizacional e foram definidos operacionalmente e submetidos ao exame de 40 juízes (SIQUEIRA, 2008, p. 32), que baseados em textos sobre clima organizacional, tinham a tarefa de identificar aspectos que representam cada uma das dimensões do estudo. A escala validada foi composta por 63 itens agrupados em 5 fatores, denominados: apoio da chefia e da organização, recompensa, conforto físico, controle/pressão e coesão entre os colegas.

**Quadro 1:** Denominações, definições, itens integrantes e índices de precisão dos fatores da ECO

| DENOMINAÇÕES                     | DEFINIÇÕES   | ITENS    |
|----------------------------------|--|----------|
| Apoio da chefia e da organização | Suporte afetivo, estrutural e operacional da chefia e da organização fornecido aos empregados no desempenho diário de suas atividades no trabalho. | 1 ao 21  |
| Recompensa                       | Diversas formas de recompensa usadas pela empresa para premiar a qualidade, a produtividade, o esforço e o desempenho do trabalhador.              | 22 ao 34 |
| Conforto físico                  | Ambiente físico, segurança e conforto proporcionados pela empresa aos empregados.  | 35 ao 47 |
| Controle/pressão                 | Controle e pressão exercidos pela empresa e pelos supervisores sobre o comportamento e desempenho dos empregados.                                  | 48 ao 56 |
| Coesão entre Colegas             | União, vínculos e colaboração entre os colegas de trabalho.  | 57 ao 63 |

**Fonte:** Martins (2003 apud SIQUEIRA, 2008, p.33).

O fator de apoio da chefia e da organização, é o fator do relacionamento construído pelo líder da organização, o suporte afetivo e estrutural fornecido aos funcionários e como esse vínculo afeta no desempenho de todos em suas atividades no trabalho (ARAÚJO, 2020).

Quanto ao fator recompensa, está relacionado as formas utilizadas pela organização para premiar o desempenho do trabalhador, como eles são motivados a atingir os objetivos e metas estipulados (ROBBINS, 2005).

No que se refere ao fator conforto físico, é analisado o ambiente físico, conforto e segurança proporcionados pela organização para que os colaboradores exerçam suas atividades diárias em condições de bem-estar (ARAÚJO, 2020).

Para Martins (2008) o fator de controle/pressão está diretamente relacionado aos métodos de controle e pressão exercidos pela organização em relação a conduta e desempenhos dos funcionários, de modo que exista um equilíbrio para que não seja causado danos à saúde dos funcionários.

O último fator analisado na pesquisa é a coesão entre os colegas, no qual é avaliado a percepção dos funcionários quanto a união, vínculos e colaboração entre os colegas de trabalho, sendo um fator importante para a gestão de conflitos.

### 3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

O estudo realizado teve como caráter a pesquisa quantitativa e objetiva analisar o clima organizacional da empresa Eletro Laser, localizada em Patos - Paraíba, a partir da percepção dos colaboradores, com base na utilização da Escala de Clima Organizacional (ECO).

Esse tipo de pesquisa quantitativa utiliza ferramentas e técnicas estatísticas para analisar os dados coletados (ARAÚJO, 2015), permitindo a análise do clima organizacional por meio dos dados e a transmutação das informações em dados numéricos para a compreensão dos resultados (TRUYLIO, 2013).

Marconi e Lakatos (2003) relatam que sendo a ciência uma sistematização do conhecimento e o fato de desejar estudá-la, é necessário delimitar o objeto de estudo para ser sujeito a investigação. Portanto, a pesquisa também possui uma abordagem descritiva, justamente para buscar compreender os fatos e interpretar os dados coletados sem modificações.

No que se refere a coleta de dados, ela foi realizada mediante a ECO, por meio da aplicação de um questionário adaptado. A ECO é uma escala multidimensional e multifatorial que foi edificada e validada com o objetivo de avaliar a percepção do empregado que permite a compreensão do clima organizacional em diversas dimensões (SIQUEIRA, 2008).

A empresa Eletro Laser, onde foi aplicado o questionário, possui um quadro de 22 colaboradores, divididos em 8 setores: (a) gerência (2 funcionários); (b) almoxarife (3 funcionários); (c) operadores de caixa (1 funcionário); (d) vendedores (6 funcionários); (e) projetista (1 funcionário); (f) administrativo (4 funcionários); (g) auxiliar de serviços gerais (1 funcionário) e (h) motorista (2 funcionários). Nesta pesquisa, foram excluídos os colaboradores da gerência, por assumirem funções de liderança, já que a ECO avalia a conduta de liderança exercida na organização. Deste modo, restaram 20 (vinte) colaboradores e, destes, 18 (dezoito) aceitaram participar da pesquisa, possibilitando, assim, a avaliação do clima da organização com base na escala ECO.

O questionário aplicado possui 25 itens que foram respondidos, por meio do uso de uma escala de 5 fatores: (a) apoio da chefia e da organização; (b) recompensa; (c) conforto físico; (d) controle/pressão; (e) coesão entre colegas. As respostas foram adquiridas com base na escala de 5 pontos referindo-se ao valor de 1 ponto a “discordo totalmente”, 2 pontos a “discordo”, 3 pontos a “nem concordo nem discordo”, 4 pontos a “concordo” e 5 pontos a “concordo totalmente” (SIQUEIRA, 2008).

Além disso, foram acrescentadas mais quatro perguntas ao questionário para entender o perfil dos entrevistados, onde, buscou-se definir esse perfil através do sexo, idade, estado civil e tempo de empresa, concluindo o questionário com 29 perguntas aplicadas aos respondentes.

O procedimento de coleta de dados foi realizado através do Google Forms, no qual foi criado um questionário com perguntas acerca do perfil dos colaboradores e da ECO e, em seguida, foi compartilhado com os colaboradores, a fim de ser respondido de maneira anônima.

O questionário foi compartilhado durante o mês de março de 2023 e após o recebimento das respostas, deu-se início a análise dos dados coletados.

Adotando as orientações de Siqueira (2008), na análise de dados foi feita a apuração por cada fator e as respectivas respostas que cada respondente atribuiu. Para o fator 1, apoio da chefia e da organização, foram utilizados os dados das questões 1, 3, 13, 17 e 20, onde, somou-se os valores da escala de pontos de 1 a 5, e dividiu-se o resultado pelo número de questões utilizadas, no caso 5 questões. Essa divisão demonstrou a média de resposta de cada respondente, e essa média foi utilizada para calcular a média geral por cada fator. O mesmo foi realizado nos outros fatores: fator 2, recompensa, das questões 22, 27, 25, 29 e 34; fator 3, conforto físico, das questões 35, 38, 41, 44 e 47; fator 4 controle/pressão, das questões 48, 50, 52, 53 e 55; por fim, o fator 5, coesão entre colegas, das questões 58, 59, 61, 62 e 63.

Dessa forma, os resultados foram apurados e os cálculos foram produzidos por meio do software estatístico, *SSPS*®.

De modo a facilitar a compressão, o Quadro 2 mostra as perguntas que fizeram parte do questionário e o fator em que se enquadra. Elas foram retiradas da Escala de Clima Organizacional (ECO), totalizando 25 assertivas, já que foram retiradas da escala aquelas que não se adequavam à realidade do ambiente onde o estudo foi realizado.

**Quadro 2:** Denominações dos fatores e perguntas utilizadas da ECO no questionário

| DENOMINAÇÕES                     | PERGUNTAS  |
|----------------------------------|--|
| Apoio da chefia e da organização | 1. Meu setor é informado das decisões que o envolvem.<br>3. O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.<br>13. As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela empresa.<br>17. O chefe tem respeito pelo funcionário.<br>20. A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.                |
| Recompensa                       | 22. Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.<br>27. Esta empresa se preocupa com a saúde dos funcionários.<br>25. As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.<br>29. O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.<br>34. Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.      |
| Conforto físico                  | 35. Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.<br>38. O espaço físico no setor de trabalho é suficiente.<br>41. Nesta empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.<br>44. O setor de trabalho é limpo.<br>47. O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.  |
| Controle/pressão                 | 48. Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.<br>50. Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto<br>52. Aqui, o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários.<br>53. Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.<br>55. Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.                                   |
| Coesão entre Colegas             | 58. O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas<br>59. Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades<br>61. Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.<br>62. Existe integração entre colegas e funcionários nesta empresa<br>63. Os funcionários se sentem a vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas. |

**Fonte:** Adaptado de Siqueira (2008).

Seguindo, ainda, Siqueira (2008), após os resultados terem sido alcançados, foi necessário somar as médias encontradas de cada respondente em cada fator e dividir pelo número de pessoas que responderam à pesquisa. Em cada fator foi encontrado a média fatorial entre 1 e 5 de amplitude da escala das respostas. Essa amplitude de 1 a 5 foi interpretada da seguinte maneira: o valor que resultou no número acima de 3,0 foi considerado um clima bom e menos de 2,9 considerado um clima ruim. Porém, no fator 4 (controle/pressão) o resultado é entendido de maneira inversa, o valor sendo 3,0 é considerado ruim por entender-se que o controle e pressão são exercidas de forma excessiva sendo algo prejudicial, já o valor desse fator sendo de 2,9 abaixo é considerado bom por justamente esclarecer que a liderança não exerce nenhuma ou quase nenhuma pressão sob os colaboradores.

Sendo assim, os sujeitos da pesquisa forneceram os dados que subsidiaram o estudo e o alcance dos objetivos do trabalho, como será demonstrado na seção seguinte.

## **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

### **4.1 A EMPRESA**

A empresa Eletro Laser iniciou suas atividades em 1998, quando o proprietário da empresa, que já atuava no ramo da eletricidade, observou a necessidade de fornecimento de materiais elétricos na cidade de Patos, na Paraíba. Patos é uma cidade do sertão da Paraíba, distante 308,6 km da capital do estado, João Pessoa, possui cerca de 108.766 habitantes, conforme os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE, 2021), sendo destaque também para o polo universitário e comércio aquecido de crescimento contínuo no setor atacadista, sendo suporte para as cidades circunvizinhas.

Inicialmente, a empresa era uma sociedade entre irmãos, mas no ano de 2008 a sociedade foi desfeita e todos os setores da empresa foram centralizados no proprietário e em vista de seu crescimento, começou a ser setorizada. Atualmente, a Eletro Laser possui os setores de marketing, financeiro e comercial, cada um com gerência própria. Entretanto, a empresa ainda se caracteriza como familiar, sendo a intenção do proprietário manter-se assim. Quanto a natureza jurídica se classifica como uma Empresa Individual de Responsabilidade Limitada, composta por um quadro de 22 colaboradores, tornando-se conhecida no ramo de venda de materiais elétricos na cidade de Patos e região.

No ano de 2021, houve a reinauguração do estabelecimento que foi ampliado para um melhor atendimento aos clientes na intenção de atrair as classes ainda não fidelizadas. Atualmente, conta com uma área de loja de 900m<sup>2</sup> e em razão de seu significativo crescimento e oferta de produtos diferenciados, que atendem à demanda do consumidor desde os materiais de instalação elétrica (cabos, fios, eletrodutos, tomadas, etc.) aos de design (lustres, spot, leds, etc.), como também equipamentos ferramentais (alicates, chaves, furadeiras, etc) e de segurança (capacete, luvas isolantes, botinas, etc.), a qual se destaca na região da cidade de Patos, sendo referência com produtos de qualidade e ampla variedade.

### **4.2 ASPECTOS SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL NA EMPRESA ESTUDADA**

Os resultados expostos neste estudo foram procedentes dos dados coletados por meio do questionário da ECO. O questionário foi respondido por 18 colaboradores, sendo respostas suficientes para analisar o clima organizacional da referida empresa. O questionário foi dividido em duas seções principais: (1) perfil dos entrevistados, com aspectos como: sexo; faixa etária de idade; estado civil; tempo de trabalho na empresa; (2) questões da ECO com base nos seus cinco fatores.

Esta seção foi dividida em três tópicos, alinhados aos objetivos específicos do estudo, permitindo, assim, a exposição dos resultados a partir da discussão sobre: (4.2.1) Perfil dos sujeitos de pesquisa; (4.2.2) Fatores do clima organizacional de acordo com a ECO; (4.2.3) Sugestões de melhoria/aperfeiçoamento do clima organizacional da empresa estudada.

#### 4.2.1 Perfil dos sujeitos de pesquisa

A maioria dos respondentes é do sexo masculino, representando 61,1% da população estudada e os outros 38,9% dos respondentes é do sexo feminino. Sendo assim, 11 dos 18 respondentes são homens e apenas 7 dos 18 respondentes são mulheres.

Quanto a faixa etária dos respondentes, a maioria possui idade entre 30 e 39 anos, demonstrando um percentual de 44,4%, 33,3% é representado por colaboradores com faixa etárias entre 18 e 29 anos, 11,1% diz respeito a pessoas com idades entre 40 e 49 anos e 11,1% com 50 anos ou mais, o que revela um quadro de funcionários relativamente jovem.

No que diz respeito ao estado civil dos entrevistados, o maior índice registrado é o de casado com 10 colaboradores, o que equivale a 55,6% dos respondentes. Ademais, os colaboradores solteiros apresentam um índice de 7 pessoas, o que equivale a 30% dos respondentes, seguido de 1 colaborador viúvo, equivalente a 5,6% dos respondentes.

Sobre o tempo em que os colaboradores trabalham na empresa, 6 dos entrevistados estão na organização há 11 anos ou mais, o que equivale a 33,3% da população, assim como os que foram contratados entre 0 e 2 anos. Entre 6 e 10 anos, 5 colaboradores, que correspondem a 27,8% da população e ainda 1 funcionário que está entre 3 e 5 anos de contratação que correspondeu a 5,6% dos respondentes, conforme pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes, baseado em frequência (f) e porcentagem (%).

| Variáveis            | Itens                          | (f)       | (%)         |
|----------------------|--------------------------------|-----------|-------------|
| 01. Sexo             | Feminino                       | 7         | 38,9        |
|                      | <b>Masculino</b>               | <b>11</b> | <b>61,1</b> |
|                      | <b>Total:</b>                  | <b>18</b> | <b>100</b>  |
| 02. Faixa Etária     | Entre 18 e 30 anos             | 6         | 33,3        |
|                      | <b>De 31 a 40 anos</b>         | <b>8</b>  | <b>44,4</b> |
|                      | De 41 a 50 anos                | 2         | 11,1        |
|                      | Mais de 50 anos                | 2         | 11,1        |
|                      | <b>Total:</b>                  | <b>18</b> | <b>100</b>  |
| 03. Estado Civil     | Solteiro(a)                    | 7         | 38,9        |
|                      | <b>Casado(a)/união estável</b> | <b>10</b> | <b>55,6</b> |
|                      | Viúvo(a)                       | 1         | 5,6         |
|                      | <b>Total:</b>                  | <b>18</b> | <b>100</b>  |
| 04. Tempo de Empresa | <b>Entre 0 e 2 anos</b>        | <b>6</b>  | <b>33,3</b> |
|                      | Entre 3 e 5 anos               | 1         | 5,6         |
|                      | Entre 6 e 10 anos              | 5         | 27,8        |
|                      | <b>11 anos ou mais</b>         | <b>6</b>  | <b>33,3</b> |
|                      | <b>Total:</b>                  | <b>18</b> | <b>100</b>  |

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

No próximo tópico serão analisados os cinco fatores do clima organizacional de acordo com a ECO e descritos os resultados das médias de respostas por pergunta respondida pelos colaboradores da empresa estudada.

#### 4.2.2 Fatores do clima organizacional de acordo com a ECO

Para uma análise mais abrangente dos dados, um estudo foi realizado em cada um dos cinco fatores que compõem o ECO, para entender o clima organizacional pela percepção dos colaboradores. A seguir, na Tabela 2, as variáveis do estudo foram mensuradas em escala linear, do tipo *Likert* (LIKERT, 1932), variando entre 1 e 5 pontos, sendo 1 (discordo totalmente) e 5 (concordo totalmente), baseados em média e desvio-padrão, considerando uma média positiva acima de 3 (três) pontos, levando-se em consideração que a escala linear da pesquisa tem o valor máximo de 5 (cinco) pontos, conforme indica Hair-Júnior et al. (2015).

Tabela 2 – Análise da Média e Desvio Padrão das variáveis do estudo.

| Variáveis                         | Itens  | M    | DP    |
|-----------------------------------|--|------|-------|
| Apoio da chefia e da Organização: | 01. Meu setor é informado das decisões que o envolvem.                                     | 4,61 | ,698  |
|                                   | 03. O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.   | 4,50 | ,857  |
|                                   | 13. As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela empresa.         | 4,33 | ,840  |
|                                   | 17. O chefe tem respeito pelo funcionário.   | 4,83 | ,707  |
|                                   | 20. A empresa aceita novas formas do funcionário realizar suas tarefas.                    | 4,17 | 1,098 |
| Recompensa:                       | 22. Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.                                  | 4,50 | ,618  |
|                                   | 25. Esta empresa se preocupa com a saúde dos funcionários.                                 | 4,94 | ,236  |
|                                   | 27. O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.                       | 4,56 | ,705  |
|                                   | 29. As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.            | 4,33 | ,686  |
|                                   | 34. Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.      | 4,22 | ,878  |
| Conforto Físico:                  | 35. Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas. | 4,72 | ,461  |
|                                   | 38. O espaço físico no setor de trabalho é suficiente.                                     | 4,94 | ,236  |
|                                   | 41. Nesta empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.               | 5,00 | ,000  |
|                                   | 44. O setor de trabalho é limpo.   | 5,00 | ,000  |
|                                   | 47. O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.                              | 4,83 | ,383  |
| Controle/Pressão:                 | 48. Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.                                 | 2,22 | 1,517 |
|                                   | 50. Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.               | 3,39 | 1,577 |
|                                   | 52. Aqui, o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários.                     | 2,72 | 1,487 |
|                                   | 53. Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.                                   | 3,61 | 1,335 |
|                                   | 55. Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.                                | 4,11 | 1,605 |

|         |  |      |       |
|---------|--|------|-------|
| Coesão: | 58. O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.                                    | 3,78 | 1,353 |
|         | 59. Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.                          | 4,56 | ,705  |
|         | 61. Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.                                   | 4,72 | ,575  |
|         | 62. Existe integração entre colegas e funcionários nesta empresa.                                | 4,78 | ,428  |
|         | 63. Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas. | 4,33 | 1,188 |

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

A seguir, são demonstrados especificamente cada um dos 5 fatores e a análise dos resultados obtidos, que podem convergir e/ou divergir com as teorias apresentadas pelos autores, as quais servem como referência para a realização deste estudo e com os resultados de outros estudos sobre a mesma temática.

### **a) Apoio da chefia e da organização**

Esse fator foi analisado a partir das questões 1, 3, 13, 17 e 20 da segunda seção do questionário, e tratava do aspecto apoio da chefia e da organização. Esse fator teve o objetivo sobre o suporte afetivo, estrutural e operacional da chefia e da organização fornecido aos colaboradores. O estudo desse fator na organização demonstrou um feedback satisfatório por parte dos colaboradores, por ter alcançado uma média de 4,48. Isso quer dizer que o clima organizacional neste fator está bom (MARTINS, 2008).

O desempenho favorável desse fator pode ser entendido devido diversas razões como os colaboradores demonstraram na pesquisa, dentre elas, a informação das decisões que envolvem o setor, a orientação dada aos colaboradores em suas tarefas e no respeito por parte da liderança aos seus colaboradores. Entretanto, é válido apontar que a liderança exercida tem uma boa comunicação com a equipe e os mantém informados das decisões tomadas que envolvem o colaborador. Por sua vez, isso culmina em um clima organizacional benéfico, de acordo com 72,2% dos entrevistados.

É importante ressaltar que os líderes devem entender como os colaboradores se sentem para aprimorar as estratégias de atuação e o clima organizacional a fim de criar um ambiente de trabalho com qualidade de vida para os colaboradores e tornar a empresa um bom local para o desempenho de suas funções (LUZ, 2003).

Em síntese, o trabalho adequado dos líderes da organização pode destacar aspectos como persistência, produtividade e motivação dos funcionários. Outros fatores como as emoções podem afetar o bom desempenho dos colaboradores e por esses motivos, as organizações devem estar preparadas para se preocupar e proporcionar condições de trabalho favoráveis aos seus colaboradores, o que pode ser alcançado por meio de uma gestão eficaz das equipes pelos líderes (ARAÚJO, 2015).

Diante disso, na perspectiva dos respondentes, observou-se que a empresa analisada centraliza as suas atividades em um índice satisfatório sobre o apoio da chefia e da organização.

## **b) Recompensa**

Essa variável refere-se às questões 22, 27, 25, 29 e 34, e teve o propósito de saber na compreensão dos colaboradores se eles recebem abonos ou gratificações pelo seu desempenho e se são reconhecidos pela empresa que trabalham. Além disso, pode ser uma maneira da organização recompensar o funcionário pela sua qualidade do trabalho, produtividade e esforço (OLIVEIRA, 2017).

A média nesse aspecto ficou em 4,51, o que pode ser positivo para obter um clima organizacional favorável. Mostrando a importância de que remunerar melhor os funcionários e uma remuneração compatível com o trabalho exercido os fazem mais satisfeitos e com o desejo de permanecer na organização, retraindo talentos e melhorando o quadro de funcionários (ROBBINS; JUDGE E SOBRAL, 2010).

Constata-se que a organização valoriza e recompensa os funcionários que buscam novas ações que visem melhorar o seu desempenho e da equipe, conseqüentemente, alcança melhores resultados.

## **c) Conforto físico**

Nessa análise foram utilizadas as questões 35, 38, 41, 44 e 47, e buscou-se interpretar a opinião dos respondentes acerca do ambiente físico da empresa, no qual engloba condições como, espaço físico, equipamentos, climatização, iluminação e como essas circunstâncias colabora nas atividades dos funcionários (MARTINS, 2008). Neste caso, o fator alcançou uma média de 4,89, resultando em um clima positivo.

Sendo este o fator com o resultado mais elevado, destacam-se duas questões com relação ao espaço físico da empresa. A primeira questão foi, a existência de equipamentos que previnem os perigos do trabalho e a segunda, sobre a limpeza do ambiente de trabalho que todos os respondentes avaliaram com nota máxima, revelando a preocupação da empresa em que os funcionários possam se movimentar com facilidade e segurança na empresa.

## **d) Controle/pressão**

No que se refere ao fator controle/pressão, foram utilizadas as questões 48, 50, 52, 53 e 55 para calcular a média do fator, com o intuito de diagnosticar o controle e a pressão que são exercidos sobre os funcionários dentro da organização (MARTINS, 2008). Esse fator foi considerado ruim na análise do clima organizacional na referida empresa, devido ter alcançado a média de 3,21, no qual indicada uma moderada pressão e controle das lideranças.

Os respondentes acreditam que na empresa onde trabalham existe controle exagerado sobre os funcionários e que o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários, quanto ao controle de que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto, os horários dos funcionários e que na empresa nada é feito sem a autorização do chefe, é de forma excessiva.

Evidenciou-se que é preciso rever como estão sendo feitas as cobranças aos colaboradores, para que não causem frustrações ou afetem o desempenho dos mesmos em seu ambiente de trabalho (ARAÚJO, 2015).

### e) Coesão entre colegas

Para entender a percepção dos colaboradores da empresa sobre a coesão entre colegas, foram reservadas as questões 58, 59, 61, 62 e 63 do questionário. Esse tópico buscou analisar a interação entre as pessoas no ambiente de trabalho e obteve uma média de 4,43, apontando assim um bom clima organizacional.

Notou-se que os funcionários têm uma opinião significativa sobre a recepção de novos colegas na organização, pois concordam que um novo colaborador é recebido de modo agradável e existe uma integração entre colegas e funcionários na empresa. Observou-se, assim, que a organização dispõe de um clima organizacional onde os colaboradores apresentam acolhimento, cumplicidade e comprometimento para ajudar, o que transforma o ambiente em um lugar agradável e de clima bom o bastante para perpetuar bons hábitos nos novos funcionários (MEDEIROS, 2020).

### 4.3 Sugestões de melhoria/aperfeiçoamento do clima organizacional da empresa estudada

Após a instrumentação da pesquisa e validação dos resultados, foi possível listar de forma resumida as médias por fator na Tabela 3, sendo possível diagnosticar o clima organizacional da Eletro Laser nos termos da ECO e sugerir ações de melhoria para a empresa estudada, conforme descrito nesta seção.

**Tabela 3-** Resultado das médias por fator da ECO na organização

| <b>Fatores</b>                    | <b>Definições</b>  | <b>Média (M)</b> |
|-----------------------------------|--|------------------|
| Apoio da chefia e da Organização: | Suporte afetivo, estrutural e operacional da chefia e da organização fornecido aos empregados no desempenho diário de suas atividades no trabalho. | 4,48             |
| Recompensa:                       | Diversas formas de recompensa usadas pela empresa para premiar a qualidade, a produtividade, o esforço e o desempenho do trabalhador.              | 4,51             |
| Conforto Físico:                  | Ambiente físico, segurança e conforto proporcionados pela empresa aos empregados.  | 4,89             |
| Controle/Pressão:                 | Controle e pressão exercidos pela empresa e pelos supervisores sobre o comportamento e desempenho dos empregados.                                  | 3,21             |
| Coesão:                           | União, vínculos e colaboração entre os colegas de trabalho.  | 4,43             |

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023).

Pode-se assim inferir que o clima organizacional é satisfatório ou bom, com ressalvas quanto aos fatores de controle/pressão com índices elevados, que se traduzem em aspectos negativos do clima organizacional que requerem maior atenção dos gestores.

O fator apoio da chefia e da organização obteve uma média de nível favorável, o que indica a importância da consistência das práticas adotadas pela gestão da organização orienta-se, assim, que a organização analise as sugestões dadas pelos colaboradores quanto a sugestão de novas formas do funcionário realizar suas tarefas e sendo viáveis sejam aplicadas, permitindo assim à organização manter ou melhorar ainda mais este indicador.

No caso do fator recompensa, o mesmo atinge um índice positivo, por isso é recomendável que a liderança siga as práticas estabelecidas e se desenvolva por meio de benefícios, planejamento de cargos e carreiras, recompensas e, o mais

importante, esforços para buscar maior reconhecimento dos funcionários. O trabalho é monetizado de maneira consistente com as atividades desenvolvidas, como vantagem o uso de recompensas pode motivar as competências e habilidades dos colaboradores e manter o equilíbrio interno e externo da organização (ARAUJO, 2015).

O fator de conforto físico alcançou o melhor desempenho, assim, observa-se a importância da continuidade das práticas adotadas pela gestão da organização. No sentido de melhoria, recomenda-se melhorar ainda mais a saúde dos colaboradores no ambiente de trabalho, com a utilização de equipamentos que auxiliam no seu dia a dia e no desenvolvimento de suas atividades, além de momentos de descanso e exercícios de alongamento para todos os colaboradores que realizam atividades repetitivas e manuseiam cargas pesadas.

Por sua vez, o fator controle/pressão apresentou o índice menos satisfatório no estudo justamente porque os colaboradores que responderam o questionário do estudo indicaram que os líderes exerciam um controle elevado sobre os mesmos. Isso pode levar a um desgaste desnecessário dos funcionários que, por sua vez, podem sentir que sua saúde e desempenho estão ameaçados no ambiente de trabalho (DIAS, 2008). Portanto, sugere-se que a liderança oriente os funcionários em suas tarefas, mas deixe-os à vontade para realizá-las, sempre com prazo estipulado, porém, sem uma inspeção constante.

O último fator analisado, a coesão entre colegas, assim como os demais demonstrou um índice favorável ao clima organizacional da empresa estudada, portanto, propõe-se que a liderança mantenha a prática de ações atual e o comportamento colaborativo entre os funcionários, adotando estratégias que possam promover uma maior interação entre os colaboradores, também repassar a visão e os valores da organização, lembrando-os de que, apesar da competitividade empresarial, todos contribuem para o sucesso da organização e, portanto, todos os seus funcionários também o possuem.

Por fim, recomenda-se a realização de uma pesquisa de clima organizacional anualmente para comparar se vários fatores foram melhorados ou quais aspectos precisam ser melhorados. As pesquisas de clima servem como termômetros para diagnosticar a satisfação dos funcionários e o clima no ambiente de trabalho.

## **5. CONCLUSÕES**

O presente estudo teve o objetivo de analisar o clima organizacional da empresa Eletro Laser, localizada na cidade de Patos - Paraíba, a partir da percepção dos colaboradores, com base na utilização da Escala de Clima Organizacional (ECO).

Com a aplicação da pesquisa, foi possível caracterizar o perfil dos colaboradores e analisar os cinco fatores da ECO na empresa estudada, o que possibilitou a proposição de melhorias e aperfeiçoamento por meio de ações que podem ser adotadas pela empresa estudada.

Com base na análise dos dados coletados na pesquisa, foi possível identificar primeiro o perfil dos colaboradores da loja de materiais elétricos, 11 dos entrevistados são do sexo masculino e 7 são do sexo feminino. Além disso, a maioria dos respondentes pertencem a faixa etária entre 31 e 40 anos. E por fim na análise do perfil dos respondentes, notou-se que uma grande parte dos colaboradores está em um tempo médio de 0 a 2 anos (33,3%) e outra a mais de 11 anos (33,3%) na empresa totalizando 66,6% da população.

Em seguida, foi possível analisar os cinco fatores da ECO, o terceiro fator: conforto físico foi o que alcançou a melhor média (4,89) dentre todos os fatores. Os fatores, apoio da chefia (4,48) recompensa (4,51) e coesão entre colegas (4,43), também ficaram com médias positivas. No tocante, do fator controle/pressão este acabou por ser considerado menos satisfatório (3,21) significando controle excessivo por parte dos gestores/líderes.

A análise final pontuou recomendações de melhoria nos dados coletados durante a pesquisa, principalmente, com base na média dos cinco fatores da Escala de Clima Organizacional (ECO). Com base nisso, podem ser apontadas estratégias para melhorar o clima organizacional e o ambiente interno. Dessa forma, todos os objetivos propostos pelo estudo foram atendidos.

Em suma, a análise do conjunto de dados mostrou que o clima organizacional na empresa estudada é positivo, com pontos relevantes que podem ser continuados e pontos que podem ser melhorados, como a situação dos fatores de controle/estresse. Os resultados obtidos podem levar a uma melhor compreensão do clima organizacional e do ambiente interno da organização como um todo, o que reforça a importância da pesquisa para que os líderes compreendam e busquem melhorar o clima organizacional e encontrem maneiras de reter talentos e obter melhores resultados.

Os maiores desafios encontrados durante a realização da pesquisa foram relacionados a aplicação do questionário, alguns colaboradores estavam trabalhando em home office e outros em período de férias, o que demandou um tempo para terminar de coletar os dados. Ademais, entende-se que o conhecimento sobre o clima organizacional dos colaboradores também pode promover o entendimento de fatores como, motivação, satisfação, cultura e liderança, sugere-se para trabalhos futuros o estudo sobre a relação do diagnóstico do clima organizacional com as variáveis apontadas.

Ao final, verifica-se que o presente estudo importante para o conhecimento da organização sobre o tema de clima organizacional e é de considerável valia para a organização justamente por nunca ter sido feito uma pesquisa de clima, e através desta pesquisa os gestores serão capazes de perceber seu ambiente interno.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Brígida Ferraz Zinato et al. **Gestão de pessoas nas instituições de ensino superior: um estudo sobre clima organizacional em IESs do DF**. 2007.

ARAÚJO, Aline Cassimiro de. Aplicação do modelo de escala de clima organizacional (ECO) No Centro De Atenção Psicossocial (CAPS) São Paulo Do Potengi - RN. **Semana Acadêmica Revista Científica**, Fortaleza, v. 1, n.191, 2020.

ARAÚJO, Angélica Carla de. **Um estudo sobre o clima organizacional na pousada MAX-Currais Novos/RN**. Trabalho de Conclusão de Curso (BS thesis). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2015.

CAMPOS, Elaine Aparecida Regiani; SILVIO, Roberto Stefano; ANDRADE, Sandra Mara. Cultura organizacional no contexto de políticas e práticas de gestão de pessoas. **Revista Reuna**, v. 20, n. 3, p. 65-82, 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 10a ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração**. Elsevier Brasil, 2002.

DEAL, Terrence E.; ALLAN, A. Kennedy. Culture: A new look through old lenses. **The journal of applied behavioral science**, v. 19, n. 4, p. 498-505, 1983.

HAIR, Joseph F., et al. **Análise multivariada de dados**. Bookman editora, 2009.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo brasileiro de 2021: classificações e identidades**. Paraíba: IBGE, 2021.

KILIMNIK, Zélia Miranda; DIAS, Sheila Mara Oliveira; JAMIL, George Leal. Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com profissionais de tecnologia da informação. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 11, n. 2, 2012.

LIKERT, Rensis. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of psychology**, 1932.

LUZ, Ricardo Silveira. A qualidade do atendimento e o clima organizacional. **Revista RH em Síntese**, n. 10, 2007.

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

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5a ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MEDEIROS, Simone Dantas Rosendo de. **Análise do clima organizacional à luz da Escala ECO (Escala de Clima Organizacional): um estudo de caso na cerâmica São José.** 2020. 56 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

OLIVEIRA, Lucas de Lima. **Análise do clima organizacional no Instituto Federal da Paraíba.** 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - IFPB, Guarabira, 2017.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional.** 14ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SALVADOR, Tatiane. **Estudo dos fatores relacionados ao clima organizacional em uma empresa de telecomunicação, localizada na cidade de Criciúma – SC.** Monografia do Curso de Administração, Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma, 2011.

SANTOS, Neusa Maria Bastos F. **Clima organizacional: pesquisa e diagnóstico.** São Paulo: Saint Paul Editora, 2021.

SIQUEIRA, Mirlene Maria M. **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão.** Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.** Porto Alegre: Artmed Editora, 2009.

TRUYLIO, Daiane. **Clima organizacional: estudo de caso em uma instituição pública de ensino.** 2013.

VIAL, Lilian Franco et al. Clima Organizacional: Um estudo de caso em uma empresa do setor atacadista. In: VII SEGeT: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2010.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

### I - DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Gênero:

- Feminino  
 Masculino  
 Outros  
 Prefiro não responder

3. Estado civil:

- Solteiro (a)  
 Casado (a)  
 Viúvo (a)  
 Divorciado (a)  
 União Estável

2. Faixa etária:

- 18 e 29 anos  
 30 e 39 anos  
 40 e 49 anos  
 50 anos ou mais.

4. Tempo de trabalho na empresa:

- Entre 0 e 2 anos  
 Entre 3 e 5 anos  
 Entre 6 e 10 anos  
 11 anos ou mais.

### II - APOIO DA CHEFIA E DA ORGANIZAÇÃO.

Nesta seção, gostaríamos de conhecer um pouco sobre o suporte afetivo, estrutural e operacional da chefia e da organização fornecido aos colaboradores. Para isso, por gentileza, indique o grau de concordância em relação às afirmativas a seguir, considerando 1 para (Discordo totalmente) a 5 para (Concordo totalmente).

| PERGUNTAS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1- Meu setor é informado das decisões que o envolvem.                             |   |   |   |   |   |
| 2- O funcionário recebe orientação do supervisor para executar suas tarefas.      |   |   |   |   |   |
| 3- As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela empresa. |   |   |   |   |   |
| 4- O chefe tem respeito pelo funcionário.   |   |   |   |   |   |
| 5- A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.          |   |   |   |   |   |

### III - RECOMPENSA.

Nesta seção, gostaríamos de conhecer um pouco sobre as formas de recompensa usadas pela empresa para premiar a qualidade, produtividade e esforço do funcionário. Para isso, por gentileza, indique o grau de concordância em relação às afirmativas a seguir, considerando 1 para (Discordo totalmente) a 5 para (Concordo totalmente).

| PERGUNTAS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1- Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.                             |   |   |   |   |   |
| 2- Esta empresa se preocupa com a saúde dos funcionários.                            |   |   |   |   |   |
| 3- O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.                  |   |   |   |   |   |
| 4- As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.       |   |   |   |   |   |
| 5- Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz. |   |   |   |   |   |

#### IV - CONFORTO FÍSICO.

Nesta seção, gostaríamos de conhecer um pouco sobre o ambiente físico, segurança e conforto proporcionado pela empresa aos funcionários. Para isso, por gentileza, indique o grau de concordância em relação às afirmativas a seguir, considerando 1 para (Discordo totalmente) a 5 para (Concordo totalmente).

| PERGUNTAS  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1-Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas. |   |   |   |   |   |
| 2- O espaço físico no setor de trabalho é suficiente.                                    |   |   |   |   |   |
| 3- Nesta empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.              |   |   |   |   |   |
| 4- O setor de trabalho é limpo.  |   |   |   |   |   |
| 5- O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.                             |   |   |   |   |   |

#### V - CONTROLE/PRESSÃO

Nesta seção, gostaríamos de conhecer um pouco sobre o controle e pressão exercidos pela empresa e supervisores sobre o comportamento e desempenho dos funcionários. Para isso, por gentileza, indique o grau de concordância em relação às afirmativas a seguir, considerando 1 para (Discordo totalmente) a 5 para (Concordo totalmente).

| PERGUNTAS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1- Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.                   |   |   |   |   |   |
| 2- Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto. |   |   |   |   |   |
| 3-Aqui, o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários.        |   |   |   |   |   |
| 4- Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.                     |   |   |   |   |   |
| 5- Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.                  |   |   |   |   |   |

#### VI - COESÃO

Nesta seção, gostaríamos de conhecer um pouco sobre a coesão, vínculos e colaboração no ambiente de trabalho. Para isso, por gentileza, indique o grau de concordância em relação às afirmativas a seguir, considerando 1 para (Discordo totalmente) a 5 para (Concordo totalmente).

| PERGUNTAS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1- O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.                                    |   |   |   |   |   |
| 2- Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.                          |   |   |   |   |   |
| 3- Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.                                   |   |   |   |   |   |
| 4- Existe integração entre colegas e funcionários nesta empresa.                                |   |   |   |   |   |
| 5- Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas. |   |   |   |   |   |