

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

PAULO ROBERTO CÉSAR DE AZEVEDO

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL NAS AGÊNCIAS DO BANCO ITAÚ DE
CAMPINA GRANDE - PB**

CAMPINA GRANDE - PB
2012

PAULO ROBERTO CÉSAR DE AZEVEDO

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL NAS AGÊNCIAS DO BANCO ITAÚ DE
CAMPINA GRANDE - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Allan Carlos Alves

CAMPINA GRANDE - PB
2012

A994a Azevedo, Paulo Roberto César de
 Análise do clima organizacional nas agências do
 Banco Itaú de Campina Grande - PB. [manuscrito]
 /Paulo Roberto César de Azevedo. – 2012.
 40f.; il. Color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) – Universidade Estadual da Paraíba,
Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2012

“Orientação: Prof. Dr. Allan Carlos Alves,
Departamento de Administração e Economia”.

1. Clima Organizacional. 2. Banco Itaú. 3. Pesquisa
de Clima Organizacional. I. Título.

21. ed. CDD 332.12

PAULO ROBERTO CÉSAR DE AZEVEDO

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL NAS AGÊNCIAS DO BANCO ITAÚ DE
CAMPINA GRANDE - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Graduação em Administração da
Universidade Estadual da Paraíba, em
cumprimento à exigência para obtenção do grau
de Bacharel em Administração.

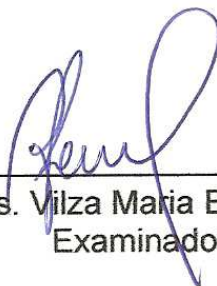
Aprovado em: 18/06/2012.



Prof. Dr. Allan Carlos Alves / UEPB
Orientador



Prof^a. Ms. Kaline Di Pace Nunes / UEPB
Examinadora



Prof^a. Ms. Vilza Maria Batista / UEPB
Examinadora

ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL NAS AGÊNCIAS DO BANCO ITAÚ DE CAMPINA GRANDE-PB

RESUMO

O presente trabalho consiste em uma análise do clima organizacional nas agências do Banco Itaú da cidade de Campina Grande-PB, abrangendo os colaboradores das áreas comercial e operacional. O objetivo principal deste estudo é analisar o grau de satisfação desses colaboradores através de uma pesquisa de clima organizacional. Esta investigação é bastante relevante, pois toda organização é formada por pessoas e delas necessita para que os seus objetivos sejam alcançados, sendo essencial conhecer os níveis de satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho. A pesquisa caracteriza-se como descritiva com aplicação de questionário, abrangendo questões acerca dos diversos fatores considerados como fundamentais para identificar, mensurar e analisar o clima organizacional da empresa, sendo utilizadas algumas variáveis do modelo de Luz (2003). Percebe-se com o desenvolvimento e análise desta pesquisa que, de acordo com as informações obtidas, o clima organizacional da empresa estudada pode ser considerado como bom (positivo/favorável), mas também se identifica através do cálculo do Índice de Satisfação Geral - ISG, que o nível de satisfação e motivação dos funcionários em relação à empresa requer atenção, assim como os fatores que precisam ser aperfeiçoados.

Palavras-chave: clima organizacional, Banco Itaú, pesquisa de clima organizacional.

ABSTRACT

This work consists of an analysis of organizational climate in the branches of Itaú Bank of Campina Grande-PB, covering employees of the commercial and operational areas. The main objective of this study is to analyze the degree of satisfaction of employees through an organizational climate survey. This research is quite relevant, because every organization is composed of people and need to ensure that its objectives are achieved, it is essential to know the satisfaction levels of employees in relation to the work environment. The research characterized as descriptive with application of questionnaire, including questions about the various factors considered as fundamental to identify, measure and analyze the company's organizational climate, being used some variables of the model of Luz (2003). Realizes with the development and analysis of this research that, according to the information obtained, the company's organizational climate studied can be considered as good (positive/favourable), but also identify yourself by calculating the Índice de Satisfação Geral - ISG, that the level of satisfaction and motivation of employees in relation to the company requires attention, as well as the factors that need to be improved.

Keywords: organizational climate, Itaú Bank, organizational climate survey.

1 INTRODUÇÃO

Diante de um cenário altamente globalizado e competitivo, as organizações buscam cada vez mais um diferencial para se sobressair perante a concorrência. Neste contexto, as pessoas assumem um papel determinante para que, ao enfrentar novos desafios, as empresas obtenham resultados mais sólidos e um desempenho organizacional bem-sucedido.

Na visão de Carvalho (2011), em uma época em que a globalização, a competição, o forte impacto da tecnologia e as mudanças se tornaram os maiores desafios externos, a vantagem competitiva das organizações está na maneira de utilizar o conhecimento das pessoas. O papel das pessoas torna-se, portanto, o grande diferencial competitivo para o sucesso das organizações, conforme ressalta Silva (2009, p.13):

O sucesso empresarial atual depende, em grande parte, essencialmente da capacidade da organização em administrar seus colaboradores e recursos, necessitando que haja uma preocupação com seu capital econômico, mas também com o fator humano, uma vez que, a mesma compete com base no seu quadro de funcionários.

A influência das pessoas para o sucesso organizacional em meio às incertezas do mercado global também é enfatizada por Viero (2008), ao afirmar que a empresa precisa se apoiar na experiência e na capacidade de seus funcionários, ou seja, as empresas precisam de funcionários satisfeitos e motivados para que tenham um bom desempenho organizacional.

Sabendo-se, portanto, que as pessoas são essenciais para o sucesso organizacional, é necessário que as organizações busquem alinhar os seus interesses com as expectativas dos seus colaboradores. Muitas vezes os objetivos individuais não são alcançados porque existem inúmeros fatores no ambiente organizacional que influenciam a satisfação do indivíduo, prejudicando sua produtividade e comprometendo assim, os resultados organizacionais. Conforme salienta Carvalho (2011), ao declarar que a efetiva ou parcial satisfação dos objetivos individuais influencia diretamente na motivação das pessoas.

Ainda segundo a mesma autora, a motivação no nível individual conduz ao clima organizacional, que evidencia o grau de satisfação dos colaboradores relacionado ao ambiente de trabalho e reflete a qualidade do mesmo que é

percebida pelas pessoas e influenciada pelos valores, normas e estrutura da organização. Sendo assim, é essencial a identificação e adaptação dos colaboradores com esses aspectos, possibilitando um alinhamento das necessidades e objetivos individuais com os da organização, pois quanto maior for este ajustamento, maior será a motivação dos funcionários e melhor será o clima e a produtividade da empresa.

Desta forma, o desempenho organizacional é resultado direto dos conhecimentos e habilidades dos colaboradores, entretanto para que todos os processos tenham êxito é indispensável que empresa e funcionários tenham objetivos alinhados e estejam satisfeitos para alcançá-los. Logo, o indivíduo insatisfeito exerce seu papel na organização de qualquer forma, muitas vezes apenas pela obrigação de executar suas tarefas em troca da sua remuneração e sem nenhum compromisso com os resultados organizacionais.

Pensamento semelhante apresenta Luz (2003), ao declarar que para um funcionário executar bem as tarefas que estão sob sua responsabilidade e preste um serviço de qualidade, é preciso que ele tenha os conhecimentos e habilidades para realizá-las, tenha e possa utilizar os recursos necessários e, finalmente, queira fazer. O querer fazer está relacionado diretamente com a satisfação do colaborador com o ambiente de trabalho e este acabará determinando o bom ou mau desempenho organizacional.

Diante desta realidade, busca-se esclarecer o problema da pesquisa que é saber qual o clima organizacional predominante nas agências do Banco Itaú de Campina Grande-PB, tendo como objetivo principal identificar e analisar o grau de satisfação dos funcionários dessas agências bancárias em relação aos seus ambientes de trabalho. Como objetivos específicos, essa pesquisa visa satisfazer as necessidades de seus colaboradores, favorecer seus clientes e funcionários com um clima saudável e agradável, além de aperfeiçoar o desempenho organizacional da empresa investigada.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Os estudos relacionados ao clima organizacional vêm ganhando destaque cada vez maior no âmbito das organizações. A prática tem comprovado quanto o

ambiente interno de uma empresa influencia direta e indiretamente na satisfação, motivação e produtividade dos funcionários.

O clima organizacional é conceituado por Viero (2008), como o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem os seus trabalhos. O clima não pode ser tocado ou visualizado, porém pode ser percebido e mensurado em seus diversos aspectos. Entende-se que o Clima Organizacional é um sentimento que se expressa por todos os funcionários em relação à empresa que irá avaliar a motivação e o grau de satisfação dos mesmos.

O ambiente de trabalho reflete a satisfação do colaborador com as normas, valores e procedimentos adotados pela organização, influenciando diretamente a produtividade do funcionário e, conseqüentemente, o desempenho organizacional.

De acordo com a abordagem feita por Carvalho (2011, p.16):

O clima organizacional reflete a satisfação dos funcionários com relação ao ambiente de trabalho na empresa e está diretamente relacionado com a motivação dos mesmos, impulsionando os indivíduos a agirem para alcançarem metas e objetivos, sejam eles individuais ou organizacionais. Quanto mais motivação houver, melhor poderá ser o clima organizacional.

Percebe-se que o clima organizacional nada mais é do que a atmosfera psicológica da empresa, reflexo da percepção dos funcionários quanto aos valores, princípios, crenças, políticas e padrões de comportamento adotados na empresa.

Conforme ressalta Luz (2003), clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento. Podendo, ainda segundo o autor, ser entendido como a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional, que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e influencia o seu comportamento.

Sendo o reflexo da satisfação dos funcionários relacionado ao ambiente interno de uma empresa, o clima pode ser usado como instrumento de avaliação da qualidade de vida percebida pelo indivíduo na empresa.

Lacombe (2005), afirma que o clima organizacional expressa o grau de satisfação das pessoas com o ambiente interno da empresa e reflete a qualidade do ambiente de trabalho que é percebida pelas pessoas, que é influenciado pela cultura da empresa e que ele está vinculado a variáveis como motivação, relações interpessoais e identificação do funcionário com a empresa.

O clima de uma empresa pode ser classificado como favorável (bom/positivo) e desfavorável (ruim/negativo). O ambiente de trabalho é bom, segundo Luz (2003), quando predominam atitudes positivas que tornam o clima mais favorável, podendo ser percebido pela alegria, entusiasmo, dedicação, confiança, satisfação, participação, motivação e engajamento dos funcionários. Por sua vez, o ambiente é ruim quando existem variáveis organizacionais que influenciam negativamente o ânimo dos funcionários, evidenciando-se através de tensões, conflitos, desunião, discórdia, desinteresse, rivalidades, falhas nas comunicações, competições não sadias e alta rotatividade dos funcionários.

Para Chiavenato (2006), o clima é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes e elevação do moral. É desfavorável quando proporciona a frustração daquelas necessidades. Na verdade, o clima organizacional influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado.

Analisando os conceitos e percepções dos autores citados, percebe-se a unanimidade quanto à influência do clima organizacional no comportamento do indivíduo e, conseqüentemente, na produtividade da empresa. Sendo assim, muito mais importante do que o foco nos resultados é a satisfação dos funcionários, já que são através das pessoas que os objetivos e metas organizacionais são alcançados. Por isso, é essencial buscar conhecer o clima organizacional para favorecer um ambiente interno agradável e o mais propício possível ao trabalho.

2.1 PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Através da identificação do clima é possível tornar o ambiente de trabalho mais sadio e favorável ao trabalho. Para Robbins (2002), o clima organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que os indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações, com o propósito de utilizar esse conhecimento para promover a melhoria da eficácia organizacional.

Na concepção de Luz (2003), a pesquisa de clima organizacional é considerada como um instrumento, aplicado de forma consciente e sistemática, que possui condições de assegurar consistência em quase todas as mudanças organizacionais, buscando eficiência, eficácia e qualidade.

A pesquisa de clima organizacional é um instrumento utilizado para o diagnóstico da percepção dos funcionários quanto ao ambiente de trabalho e deve ser utilizada como uma ferramenta estratégica de gestão de pessoas.

Gasparetto (2008), salienta que o diagnóstico organizacional é uma ferramenta que deve ser utilizada para o desenvolvimento das pessoas nas organizações, para tanto, a melhor maneira para realizá-lo é por meio da pesquisa de clima organizacional. A pesquisa de clima possibilita identificar a maneira como cada indivíduo se sente em relação ao ambiente em que está inserido.

Bispo (2006, p.259) destaca a necessidade da pesquisa de clima organizacional para a melhoria do ambiente de trabalho e o aumento da produtividade:

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta objetiva e segura, isenta de comprometimento com a situação atual, em busca de problemas reais na gestão dos Recursos Humanos. A análise, o diagnóstico e as sugestões, proporcionados pela pesquisa, são valiosos instrumentos para o sucesso de programas voltados para a melhoria da qualidade, aumento da produtividade e adoção de políticas internas.

O objetivo da pesquisa de clima organizacional na visão de Veloso *et al* (2007), é compreender como estão as relações entre a organização e os indivíduos, não só em relação à satisfação e à motivação dos funcionários, mas também a aspectos como compreensão das políticas adotadas pela empresa, alinhamento dos objetivos individuais com os organizacionais e concordância com o direcionamento estratégico do negócio.

Segundo Viero (2008, p.13):

Conhecer o clima organizacional de uma equipe de trabalho ou organização é ter em mãos uma ferramenta que acompanha os níveis de satisfação dos colaboradores e auxilia nas decisões estratégicas organizacionais.

Rizzatti e Rizzatti (2007), ressaltam que a pesquisa de clima organizacional é extremamente importante para os gestores detectarem possíveis irregularidades no contexto organizacional, gerando informações para análises de causas e efeitos.

Ao analisar a visão dos autores citados, constata-se que a pesquisa de clima organizacional é fundamental para as empresas, pois é através dela que a organização poderá conhecer a percepção dos seus colaboradores e, a partir desta

informação, buscar melhorar o ambiente de trabalho, visando à satisfação e comprometimento dos funcionários com os resultados organizacionais.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA INVESTIGAÇÃO

Quanto à classificação da pesquisa, este estudo caracteriza-se como descritivo, pois segundo Gil (2010), a pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de determinada população, podendo ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis.

Por sua vez, o delineamento do estudo foi realizado através da pesquisa de levantamento, de acordo com Gil (2010), a pesquisa de levantamento caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas, cuja opinião se quer conhecer através de questionário.

3.1 UNIVERSO E AMOSTRA

A coleta de dados para esclarecer o objetivo da pesquisa foi realizada nas três agências bancárias do Itaú de Campina Grande-PB. A população-alvo da pesquisa foram os 24 colaboradores das áreas comercial e operacional da empresa. A aplicação da pesquisa foi realizada no período de 23 a 25 de maio de 2012 com os 24 funcionários, dos quais 17 entregaram o questionário respondido no período estipulado, o que representa 70,8% do universo pesquisado.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário com perguntas fechadas, desenvolvido com base no modelo proposto por Luz (2003), que abordam diversas variáveis, das quais foram utilizadas algumas questões de acordo com a realidade da empresa.

Ainda para Luz (2003), o desenvolvimento de uma pesquisa de clima organizacional é importante para conhecer a percepção dos funcionários em relação às variáveis que influenciam o ambiente interno de uma empresa. Estas variáveis consistem em aspectos que de alguma forma interferem e formam o clima organizacional.

Sendo assim, o questionário aplicado foi fundamentado nas seguintes variáveis conforme realidade da empresa estudada: Ambiente de Trabalho, Imagem

da Empresa, Comunicação, Relações Interpessoais, Salários e Benefícios, Qualidade de Vida, Estabilidade e Autonomia, Realização Pessoal e Profissional, Reconhecimento e Valorização, Satisfação e Motivação, além da variável Treinamento.

Pelos parâmetros definidos, conforme Luz (2003), ao se tabular as respostas são considerados satisfeitos os colaboradores que optarem pelas respostas “Sempre” ou “Quase Sempre”. Por sua vez, as respostas tabuladas como “Raramente” ou “Nunca” são consideradas como manifestação de insatisfação. Quando a resposta escolhida for “Não Tenho Opinião” é tabulado apenas o percentual, conforme o quadro 1.

OPÇÃO DE RESPOSTA	PARÂMETRO
Sempre	Satisfeito
Quase Sempre	Satisfeito
Raramente	Insatisfeito
Nunca	Insatisfeito
Não Tenho Opinião	Tabula-se só o percentual

Quadro 1 – Modelo de Parametrização
Fonte: Luz (2003, p.57)

A fase de parametrização consiste, portanto, na definição dos parâmetros necessários para uma especificação completa do modelo utilizado. Segundo Luz (2003), a definição dos parâmetros para as respostas exige conformidade com os critérios previamente estabelecidos para a tabulação dos dados. Neste caso, as opções de resposta devem ser interpretadas, no momento da tabulação, como manifestação de satisfação ou insatisfação da pessoa que respondeu o questionário.

A análise e interpretação dos dados se deram por meio de gráficos e exposições descritivas, para apresentar os dados levantados através dos questionários. Por sua vez, no questionário aplicado foram feitas algumas inclusões, já que o modelo de Luz (2003) não aborda alguns aspectos específicos relacionados ao perfil dos pesquisados.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

De acordo com as informações obtidas através do levantamento realizado, identificou-se o clima organizacional predominante e descobriu-se o grau de satisfação e motivação dos funcionários em relação à empresa. Desta forma, encontram-se detalhados os dados referentes às perguntas do questionário, os quais foram analisados visando nortear as proposições finais do trabalho desenvolvido. O estudo do questionário foi realizado levando-se em conta o percentual das respostas dos funcionários em cada questão.

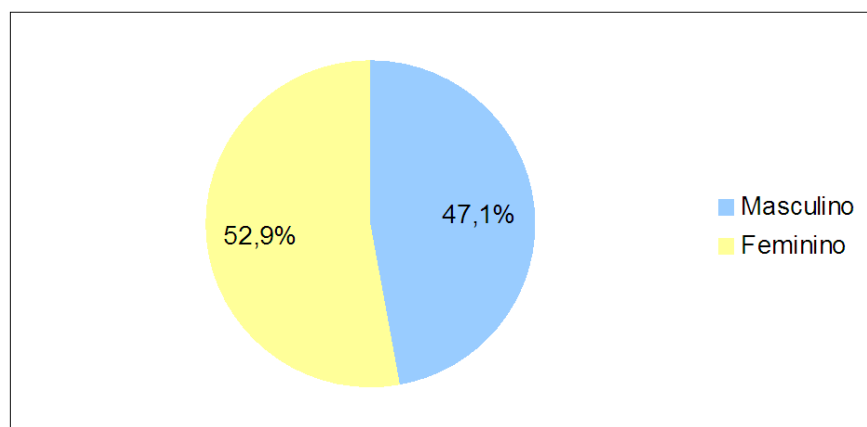
Apresentam-se a seguir, os resultados e suas respectivas análises, relacionados às variáveis organizacionais que foram utilizadas na pesquisa de clima organizacional da empresa, estando demonstrados através de gráficos.

4.1 PERFIL DO FUNCIONÁRIO

As questões sobre o perfil do funcionário, visaram proporcionar um conhecimento inicial sobre o funcionário, sendo relativas a gênero, idade, estado civil, grau de escolaridade e tempo de trabalho na empresa.

Conforme apresentado no gráfico 1, percebeu-se a predominância de funcionários do sexo feminino, representando 52,9% da população pesquisada. Os colaboradores do sexo masculino somam 47,1% do resultado, demonstrando assim, que a empresa não faz distinção quanto ao gênero dos seus integrantes, o que pode ser um indicador de oportunidades iguais para ambos os sexos.

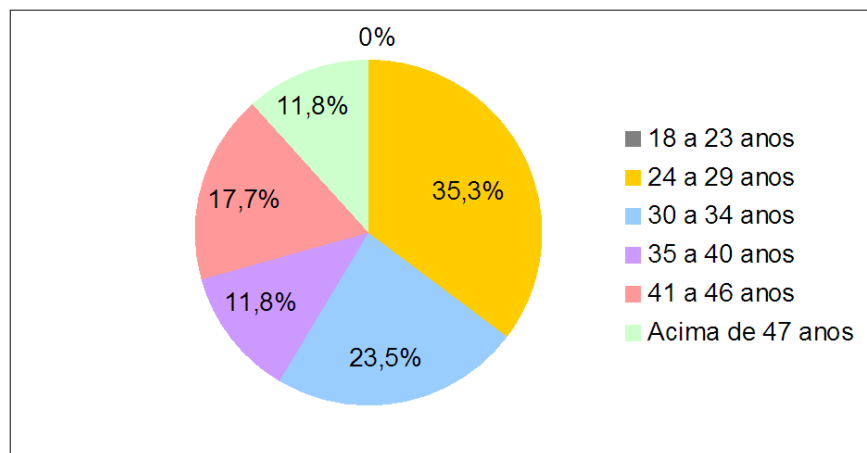
Gráfico 1 – Classificação por Gênero



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

De acordo com o disposto no gráfico 2, com relação à idade dos funcionários, identificou-se a maior parte dos funcionários (35,3%) com idade entre 24 e 29 anos. Os que têm entre 30 e 34 anos representam 23,5% dos pesquisados e 17,7% têm entre 41 e 46 anos. Tanto os funcionários que têm idade entre 35 e 40 anos, quanto os que têm mais de 47 anos representam 11,8% dos pesquisados. Sendo assim, os colaboradores com idade entre 24 e 34 anos somam mais da metade dos pesquisados, o que revela um quadro de funcionários jovens.

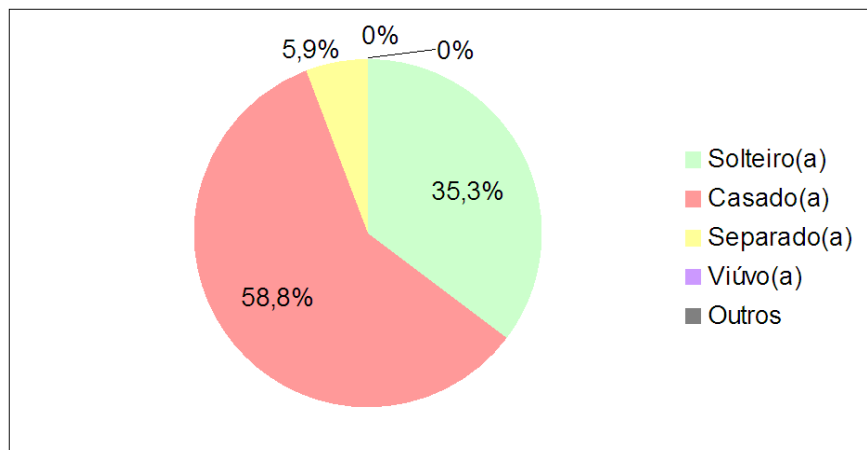
Gráfico 2 – Idade dos Funcionários



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme mostrado no gráfico 3, observou-se a predominância de funcionários casados (58,8%), sendo 35,3% solteiros e apenas 5,9% dos funcionários são separados, não havendo assim restrição quanto à vida afetiva.

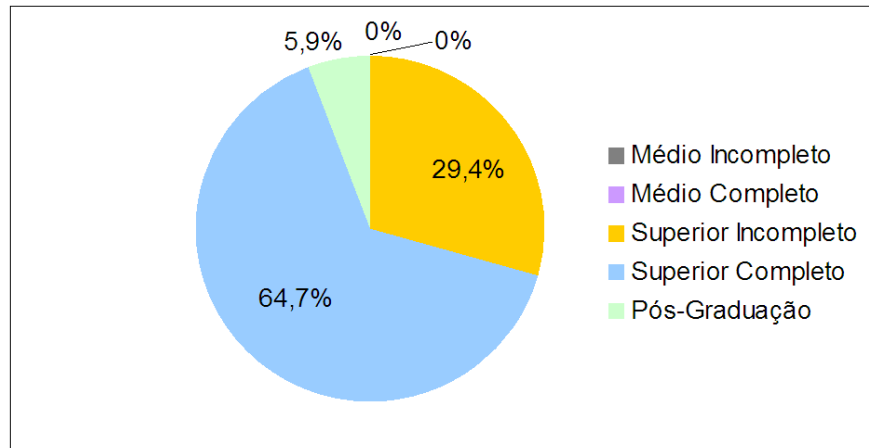
Gráfico 3 – Estado Civil dos Funcionários



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

De acordo com o gráfico 4, identificou-se que grande parte dos funcionários (64,7%) possuem ensino superior completo. Os pesquisados que têm ensino superior incompleto somam 29,4% e 5,9% são pós-graduados. Supõe-se assim, que a empresa ou os cargos ocupados pelos funcionários exigem um alto nível educacional.

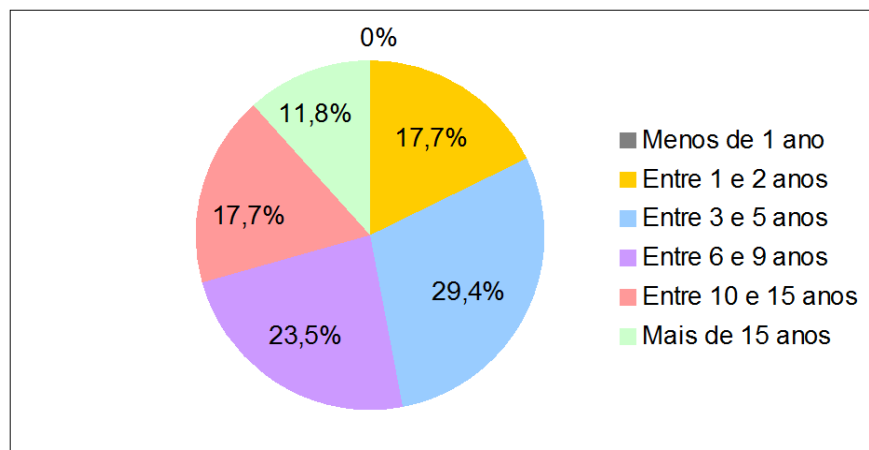
Gráfico 4 – Grau de Escolaridade dos Funcionários



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme o gráfico 5, percebeu-se que a maior parte dos pesquisados (29,4%) trabalham na empresa há 3 e 5 anos. Os que têm entre 6 e 9 anos de empresa somam 23,5%. Tanto os que trabalham entre 1 e 2 anos, quanto os que estão entre 10 a 15 anos na empresa representam 17,7% dos pesquisados. Sendo que apenas 11,8% estão há mais de 15 anos trabalhando na empresa, o que indica que há uma alta rotatividade de funcionários na empresa.

Gráfico 5 – Tempo de Serviço na Empresa

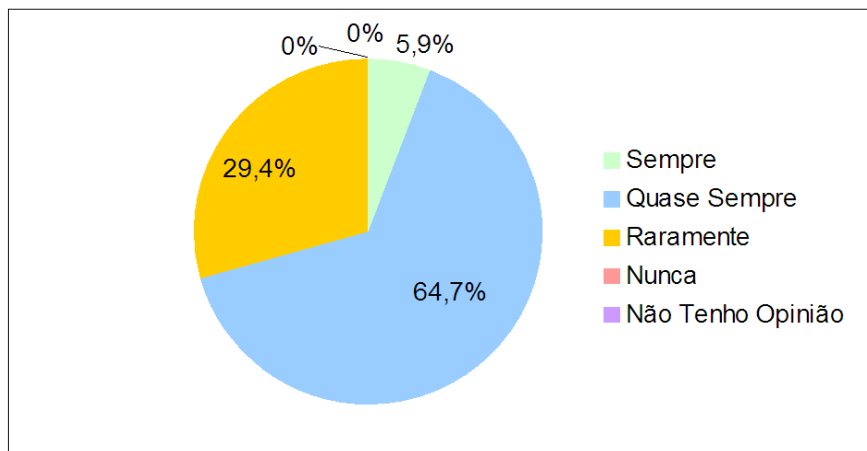


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.2 AMBIENTE DE TRABALHO

De acordo com o gráfico 6, identificou-se que grande parte dos pesquisados (64,7%) considera que a empresa quase sempre é um bom lugar para se trabalhar, mas é preciso atentar-se para as ressalvas, pois para 29,4% a empresa raramente é um bom lugar para se trabalhar e apenas uma pequena minoria (5,9%) acredita que a empresa sempre é um bom lugar para se trabalhar.

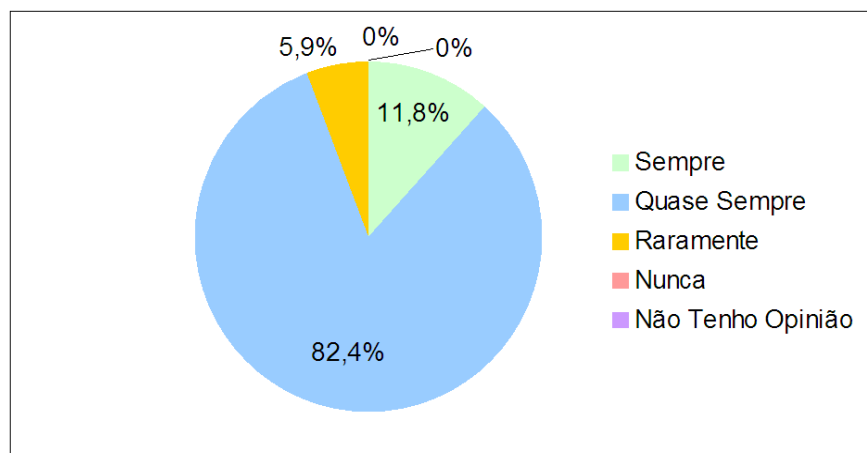
Gráfico 6 – Você considera a empresa um bom lugar para se trabalhar?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012

Conforme o gráfico 7, para 82,4% dos pesquisados as condições físicas do ambiente de trabalho são quase sempre boas, para 11,8% essas condições são sempre boas e só para 5,9% raramente as condições físicas da empresa são boas, o que demonstra a satisfação dos funcionários com o ambiente de trabalho.

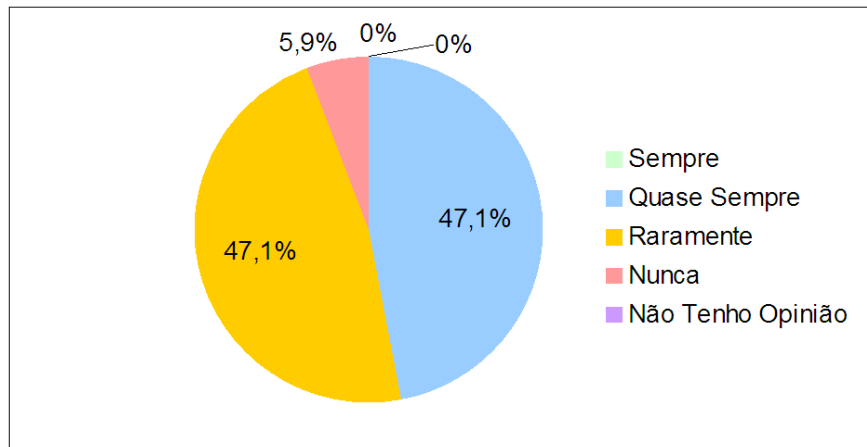
Gráfico 7 – As condições físicas do ambiente de trabalho são boas?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

De acordo com o gráfico 8, houve predominância de funcionários que se sentem inseguros em relação às condições de segurança oferecidas pela empresa. Tanto os funcionários que raramente se sentem seguros, quanto os que quase sempre se sentem seguros somam 47,1%, mas 5,9% nunca se sentem seguros na empresa. Dessa forma, a empresa precisa investir mais em segurança.

Gráfico 8 – Em relação às condições de segurança que a empresa oferece você se sente seguro?

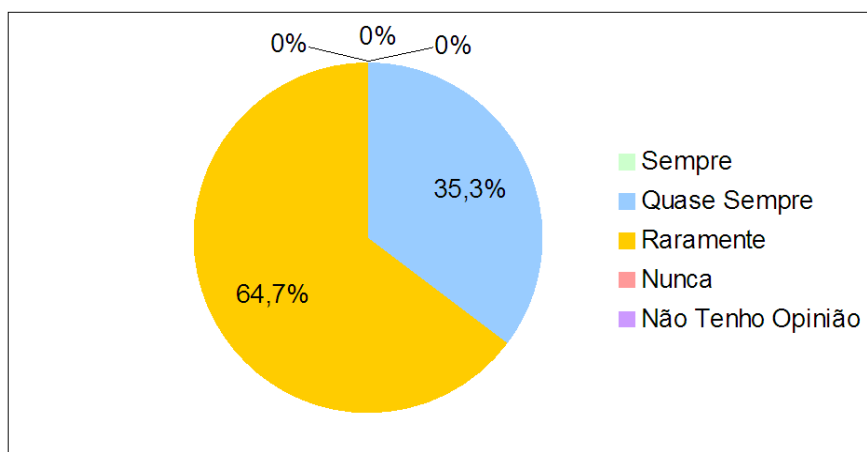


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.3 IMAGEM DA EMPRESA

Conforme mostrado no gráfico 9, a maior parte dos pesquisados (64,7%) considera que os funcionários raramente conhecem o código de ética da empresa e apenas 35,3% responderam que quase sempre os funcionários conhecem o código de ética da empresa, o que é um fato preocupante.

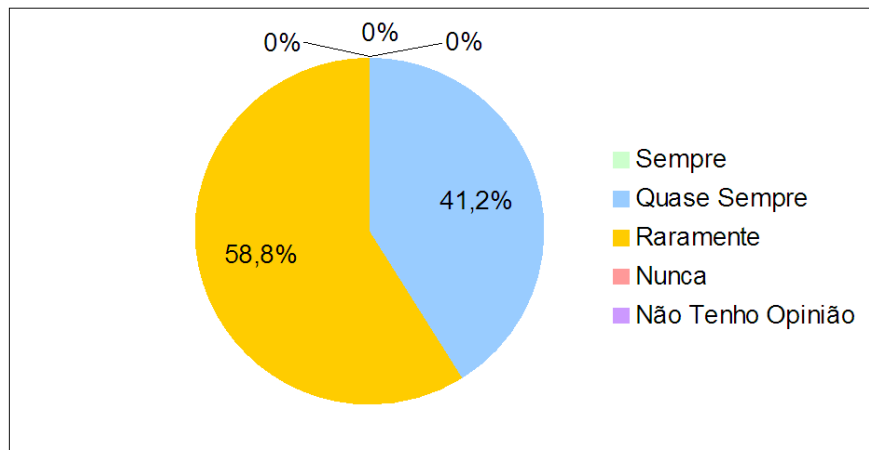
Gráfico 9 – Os funcionários conhecem o código de ética da empresa?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

De acordo com o gráfico 10, para a grande parte dos pesquisados (58,8%) os funcionários raramente conhecem a missão e visão da empresa onde trabalham. Já para 41,2% os funcionários quase sempre conhecem a missão e visão da empresa. É necessário que fique claro para todos os colaboradores qual o propósito da organização e onde ela quer chegar.

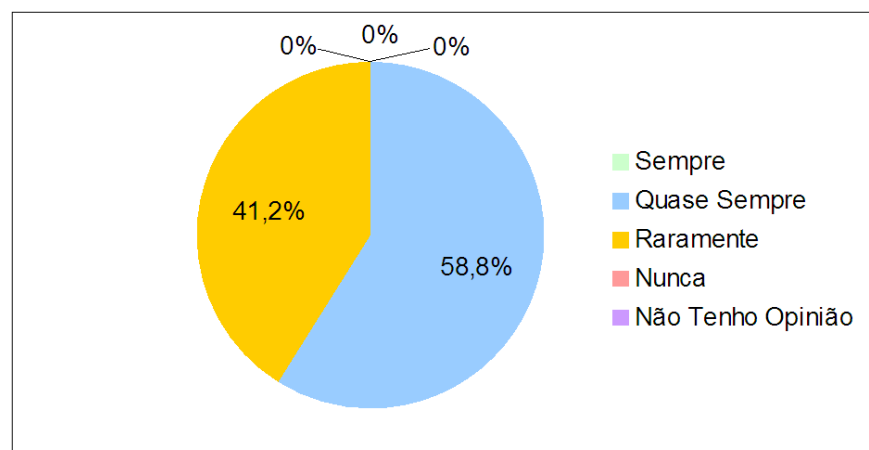
Gráfico 10 – Os funcionários conhecem a missão e visão da empresa?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme apresentado no gráfico 11, a maior parte dos funcionários (58,8%) acredita que a atuação da empresa é guiada por valores éticos. Para 58,8% dos pesquisados a atuação da empresa quase sempre é guiada por valores éticos, mas para 41,2% dos funcionários essa atuação raramente é guiada por valores éticos. Com isso, é preciso atentar-se para as questões de conduta na empresa.

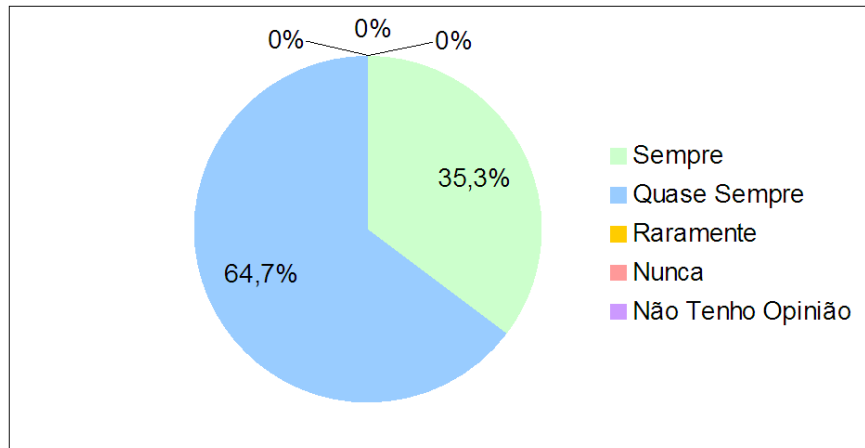
Gráfico 11 – A atuação da empresa é guiada por valores éticos?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

O gráfico 12 aponta um dado bastante positivo, todos os pesquisados consideram a empresa sócio-ambientalmente responsável. Para 64,7% dos funcionários a empresa é quase sempre e para 35,3% a empresa sempre é sócio-ambientalmente responsável, o que dá credibilidade à imagem da empresa.

Gráfico 12 – Você considera a empresa sócio-ambientalmente responsável?

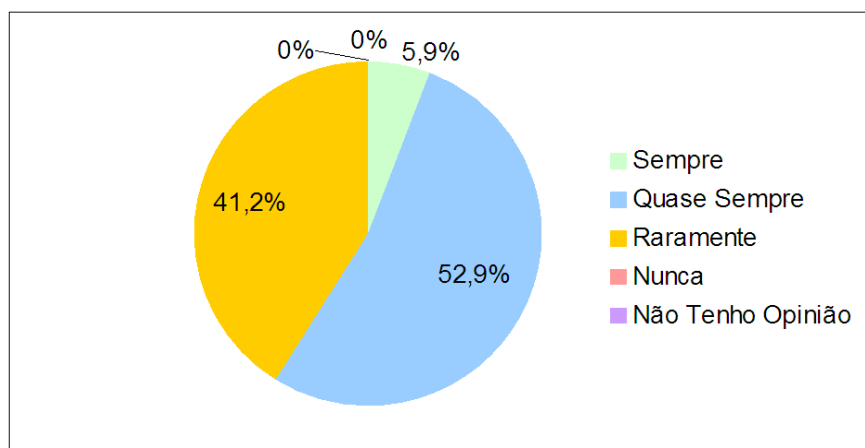


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.4 COMUNICAÇÃO

O gráfico 13 demonstra que os funcionários, em sua maior parte, se sentem à vontade para expressar as suas opiniões na empresa. 52,9% afirmaram que quase sempre e 5,9% sempre se sentem à vontade, mas para 41,2% isso raramente acontece, revelando com isso a existência de falhas nas comunicações.

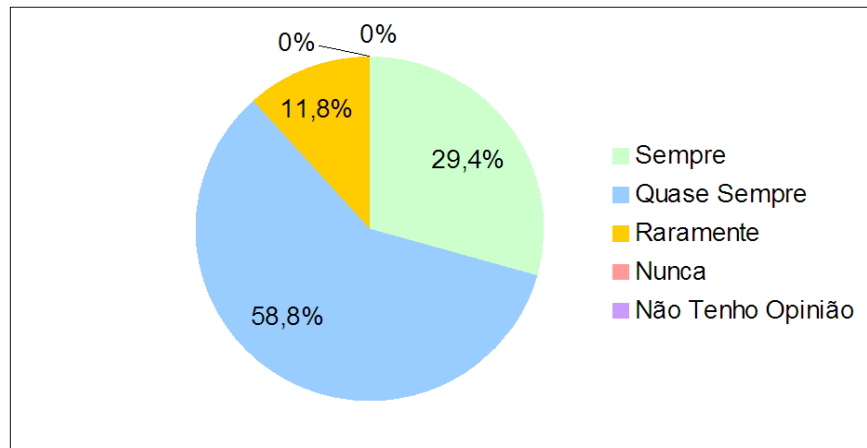
Gráfico 13 – Você se sente à vontade para expressar as suas opiniões?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

De acordo com o gráfico 14, para a grande parte dos pesquisados (58,8%) o gestor imediato quase sempre realiza reuniões ou *feedbacks* para que os funcionários possam expressar suas opiniões. Para 29,4% isso sempre acontece e apenas 11,8% declararam que raramente o seu gestor imediato realiza reuniões ou *feedbacks* para que possam expressar suas opiniões, o que é bastante positivo.

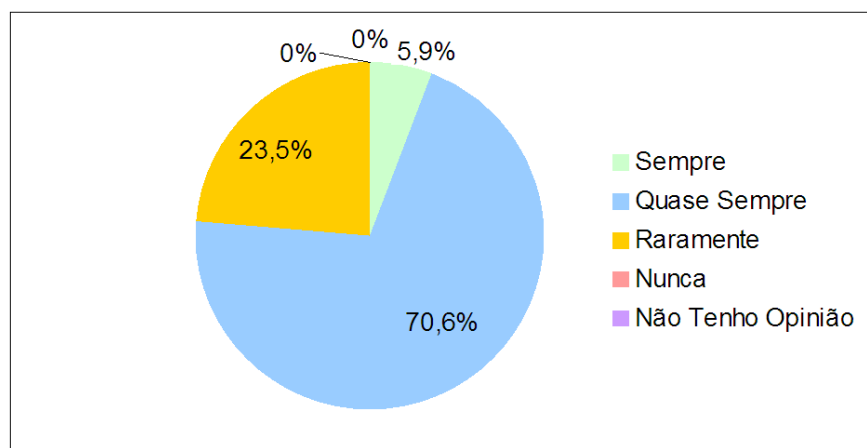
Gráfico 14 – O seu gestor imediato realiza reuniões ou *feedbacks* onde você possa se expressar?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Segundo o gráfico 15, é predominante o número de funcionários que acredita que a empresa disponibiliza as informações necessárias para o bom desempenho de suas funções. Para 70,6% dos pesquisados a empresa quase sempre disponibiliza as informações necessárias para o bom desempenho de suas funções, mas para 23,5% isso raramente acontece e apenas para 5,9% a empresa sempre disponibiliza as informações necessárias para o bom desempenho de suas funções.

Gráfico 15 – A empresa disponibiliza as informações necessárias para o seu bom desempenho?

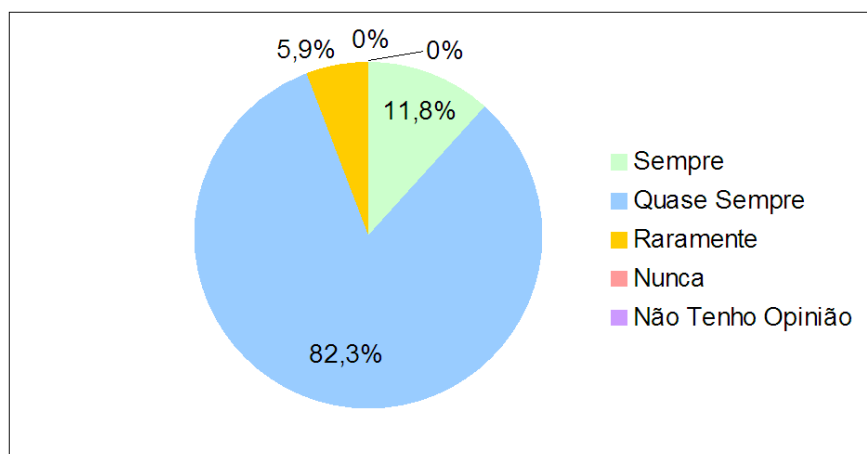


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.5 RELAÇÕES INTERPESSOAIS

De acordo com o gráfico 16, para a grande parte dos pesquisados (82,3%) os funcionários quase sempre são tratados com respeito, independente dos cargos que ocupam, ainda para 11,8% isso sempre acontece e apenas para 5,9% os funcionários raramente são tratados com respeito. Esses dados demonstram que as relações interpessoais na organização são saudáveis.

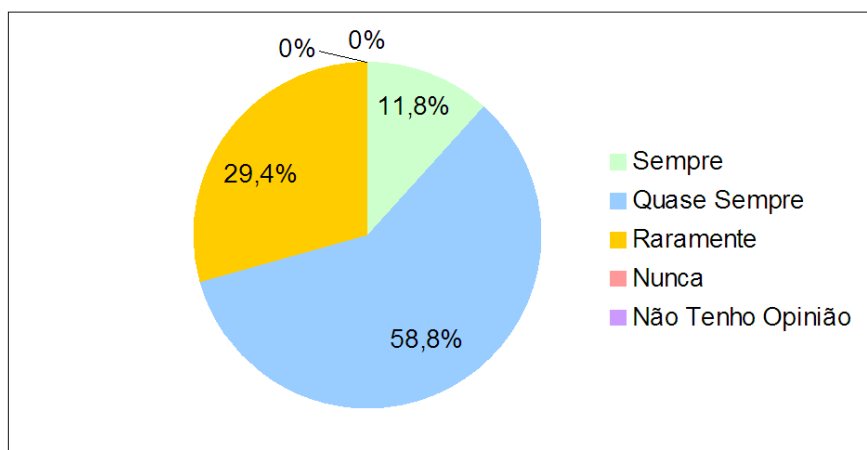
Gráfico 16 – Os funcionários são tratados com respeito, independente dos cargos que ocupam?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme o gráfico 17, a maior parte dos pesquisados (58,8%) afirma que quase sempre têm um bom relacionamento com seus colegas de trabalho, para 29,4% isso raramente acontece e 11,8% afirmaram que sempre têm um bom relacionamento com seus colegas de trabalho, o que requer atenção dos gestores.

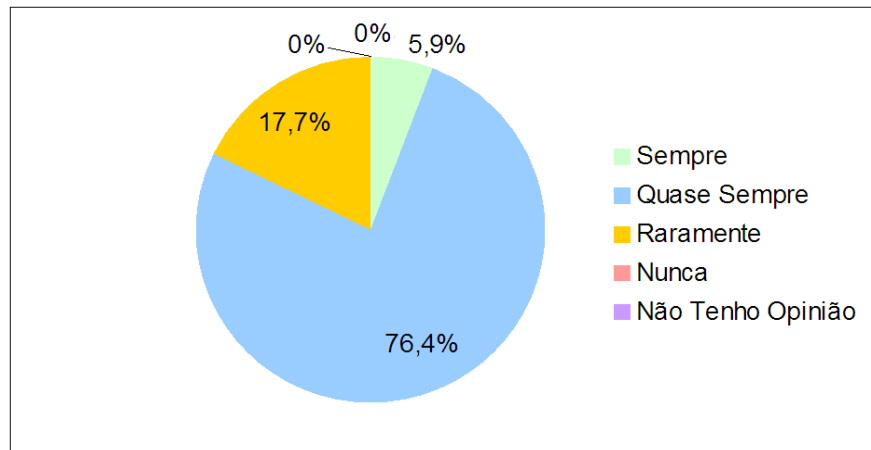
Gráfico 17 – Você tem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

De acordo com o gráfico 18, grande parte dos funcionários (76,4%) sempre colabora para que os objetivos e metas sejam alcançados. Mas para 17,7% raramente isso acontece e apenas para 5,9% dos pesquisados os funcionários sempre colaboram para que os objetivos e metas sejam alcançados. Esses dados revelam o compromisso dos funcionários com os objetivos organizacionais.

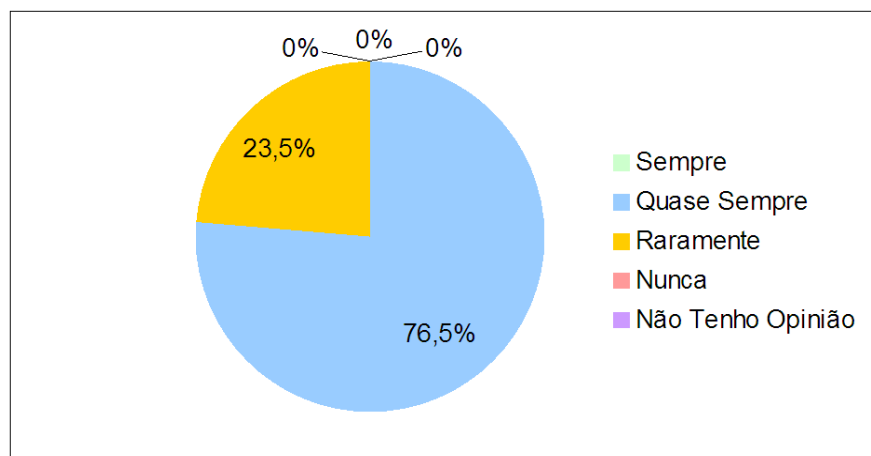
Gráfico 18 – Os funcionários colaboram para que os objetivos e metas sejam alcançados?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme o gráfico 19, a maior parte dos funcionários (76,5%) quase sempre é incentivada a trabalhar em equipe, mas para 23,5% isso raramente acontece. Fica claro que a empresa está preocupada com o bom relacionamento entre os funcionários e entende que o trabalho em equipe é importante para o sucesso organizacional.

Gráfico 19 – Você é incentivado a trabalhar em equipe?

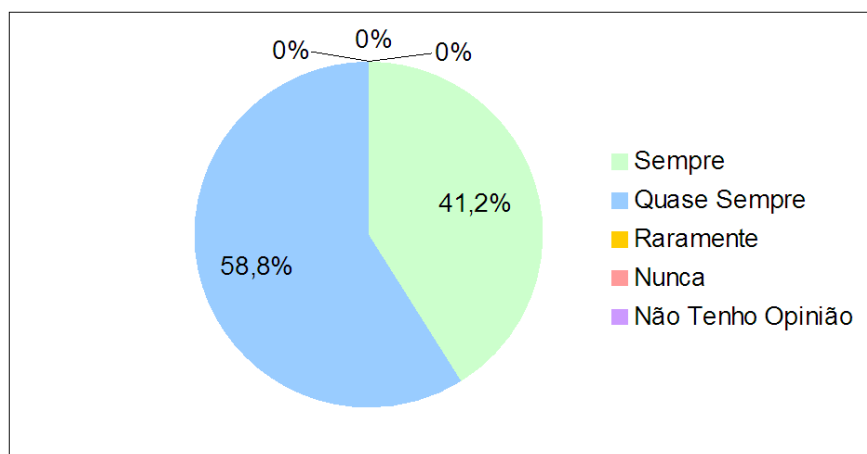


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.6 SALÁRIOS E BENEFÍCIOS

De acordo com o gráfico 20, todos os funcionários estão satisfeitos com o salário que recebem. 58,8% dos pesquisados quase sempre se sentem satisfeitos e 41,2% sempre se sentem satisfeitos com os seus salários, o que demonstra que a empresa se preocupa em recompensar o compromisso e dedicação dos funcionários com os resultados organizacionais.

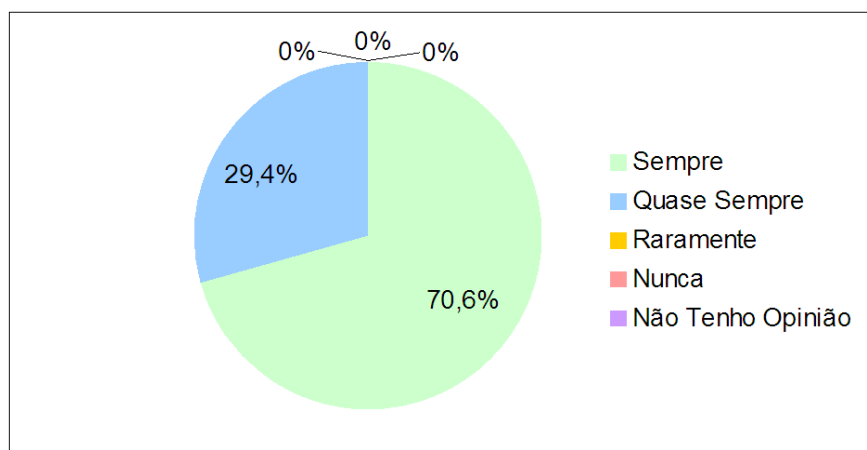
Gráfico 20 – Você se sente satisfeito com o seu salário?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme o gráfico 21, todos os funcionários estão satisfeitos com os benefícios que recebem da empresa. 70,6% sempre se sentem satisfeitos e 29,4% quase sempre se sentem satisfeitos com os benefícios oferecidos pela empresa. Mais um indicador da preocupação da empresa em recompensar os funcionários.

Gráfico 21 – Você se sente satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa?

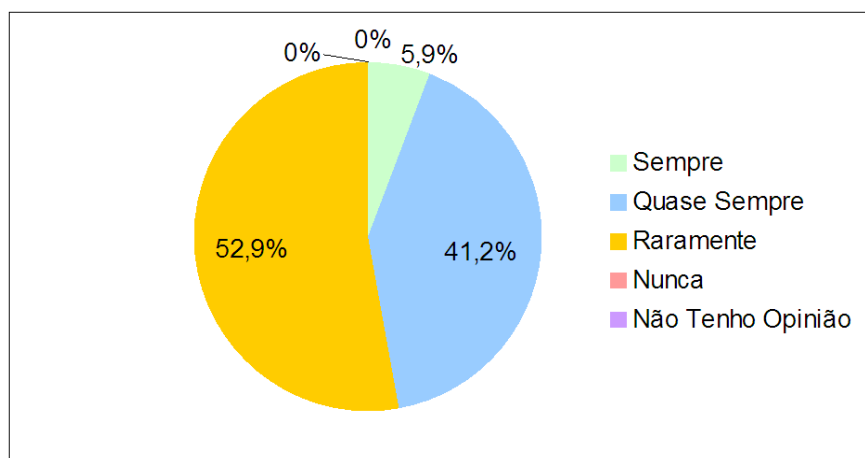


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.7 QUALIDADE DE VIDA

Segundo o gráfico 22, a maior parte dos pesquisados (52,9%) acredita que raramente a empresa se preocupa com a qualidade de vida dos funcionários. Já para 41,2% a empresa quase sempre se preocupa e para 5,9% a empresa sempre está preocupada com a qualidade de vida dos funcionários. Fica evidente que a empresa não demonstra preocupação com a qualidade de vida dos funcionários.

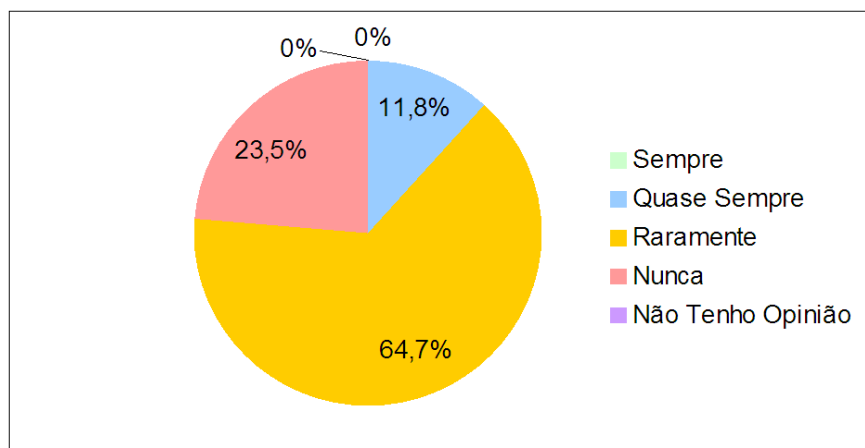
Gráfico 22 – A empresa se preocupa com a qualidade de vida dos funcionários?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme o gráfico 23, para a grande parte dos pesquisados (64,7%) a empresa raramente incentiva o funcionário a praticar atividade de lazer. Para 23,5% isso nunca acontece, já para 11,8% a empresa sempre incentiva o funcionário a praticar atividade de lazer, o que confirma a ideia levantada na questão anterior

Gráfico 23 – A empresa incentiva o funcionário a praticar alguma atividade de lazer?

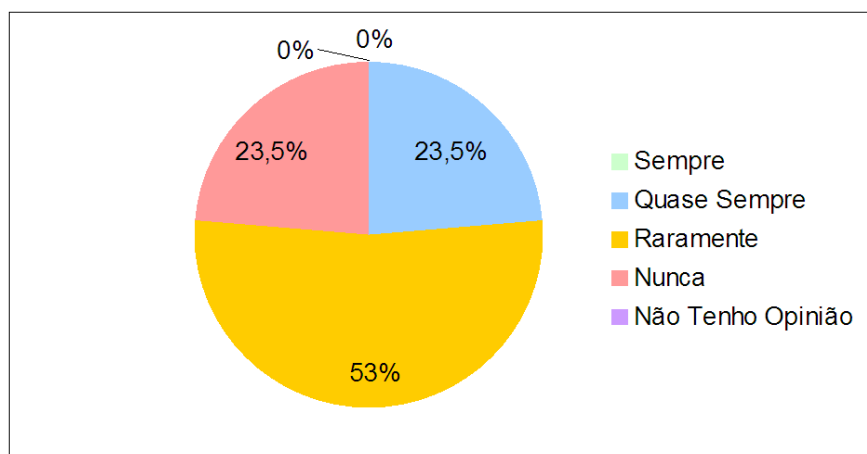


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.8 ESTABILIDADE E AUTONOMIA

De acordo com o gráfico 24, a maior parte dos funcionários (53%) raramente se sente segura em relação à garantia de manutenção do emprego. Tanto os funcionários que nunca, quanto os que quase sempre se sentem seguros representam 23,5% dos pesquisados. É notório que a empresa possui uma alta rotatividade dos funcionários, o que influencia negativamente o clima da empresa.

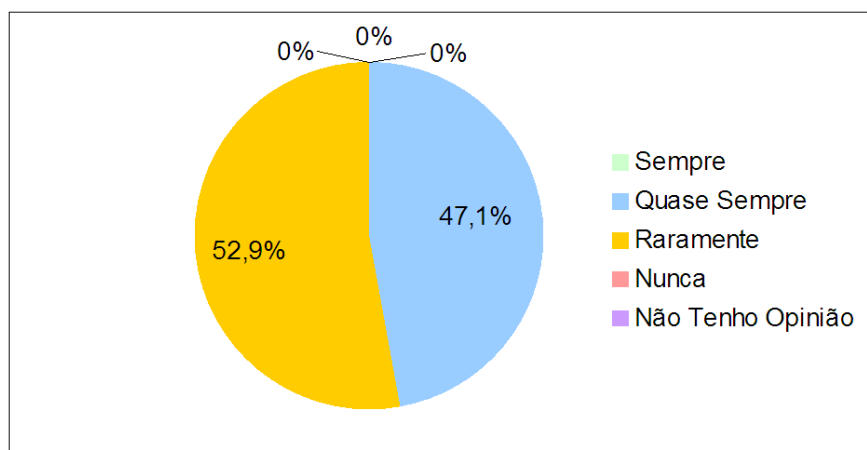
Gráfico 24 – Em relação à estabilidade no emprego você se sente seguro?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme o gráfico 25, grande parte dos funcionários (52,9%) raramente tem liberdade suficiente para fazer o que é necessário para proporcionar um bom atendimento ao cliente. Mas 47,1% declararam que quase sempre têm liberdade suficiente para proporcionar um bom atendimento ao cliente, o que é preocupante.

Gráfico 25 – Você tem liberdade suficiente para proporcionar um bom atendimento ao cliente?

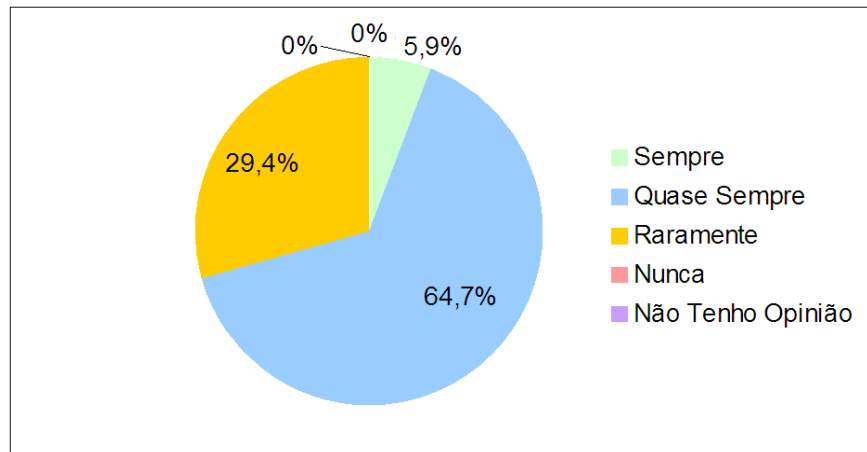


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.9 REALIZAÇÃO PESSOAL E PROFISSIONAL

Segundo o gráfico 26, para a maior parte dos funcionários (64,7%) o seu trabalho quase sempre lhe dá um sentimento de realização profissional, já para 29,4% isso raramente acontece e apenas para 5,9% a realização sempre acontece. É preciso atentar-se para a satisfação dos objetivos e necessidades profissionais.

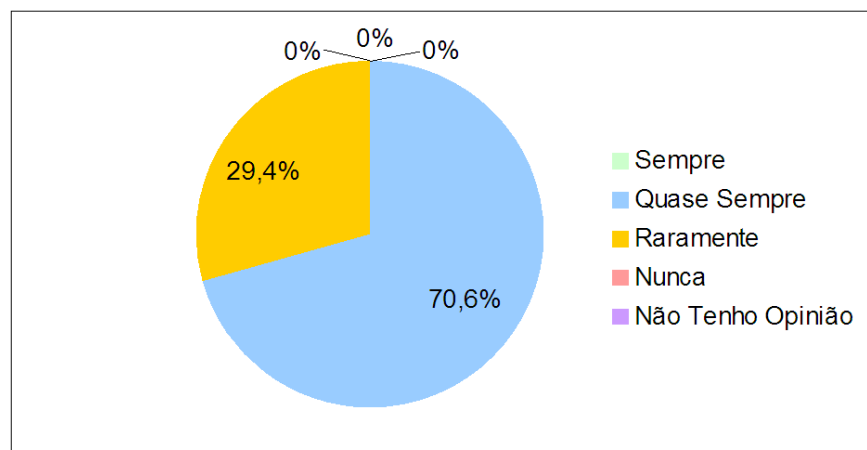
Gráfico 26 – O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme o gráfico 27, para a grande parte dos funcionários (70,6%) o seu trabalho quase sempre lhe dá um sentimento de realização pessoal. Já para 29,4% isso raramente acontece. Diante desses dados percebe-se que existe a realização pessoal, mas é preciso investigar as causas da parte insatisfeita.

Gráfico 27 – Em termos de realização pessoal, você se sente feliz ao realizar seu trabalho?

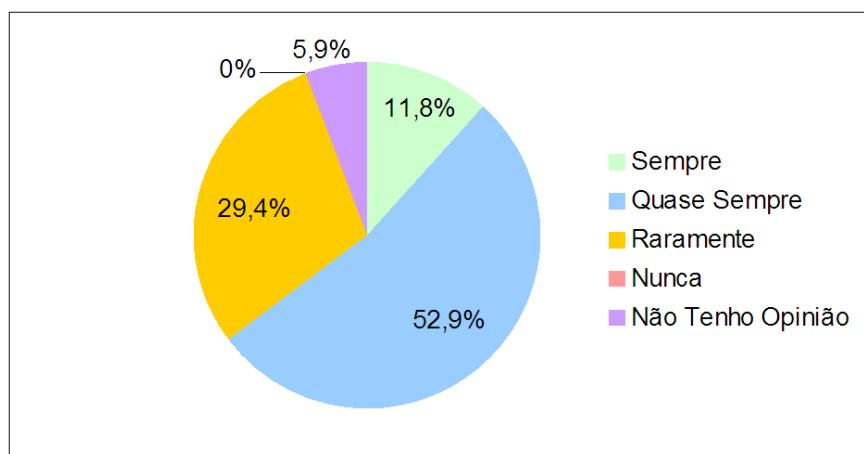


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.10 RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO

De acordo com o gráfico 28, a maior parte dos funcionários (52,9%) quase sempre acredita que as pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades na empresa. Já para 29,4% isso raramente acontece e apenas para 11,8% dos funcionários sempre as pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades na empresa e 5,9% não têm opinião.

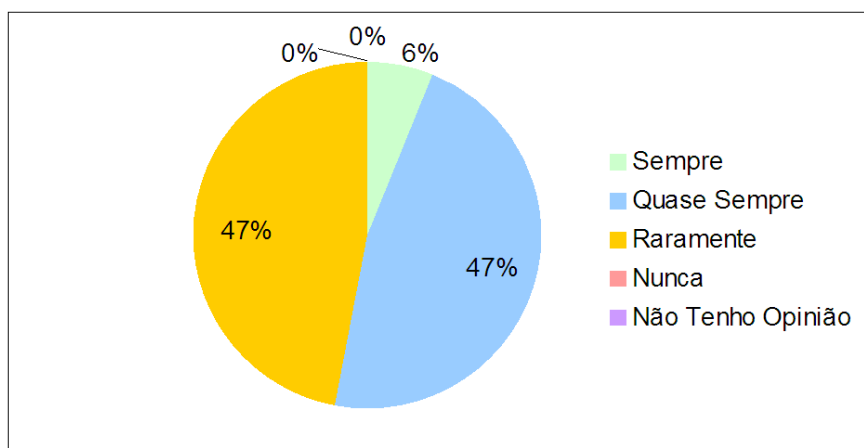
Gráfico 28 – As pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades na empresa?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme o gráfico 29, tanto os funcionários que quase sempre se sentem reconhecidos quanto os que raramente se sentem reconhecidos quando realizam um bom trabalho representam 47% dos pesquisados, mas 6% sempre se sentem reconhecidos. Isso demonstra que não há o reconhecimento devido.

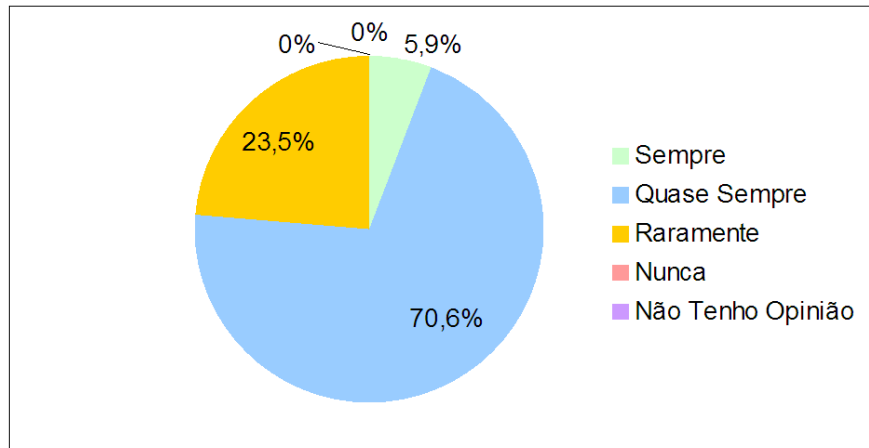
Gráfico 29 – Você se sente reconhecido quando realiza um bom trabalho?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Segundo o gráfico 30, grande parte dos funcionários (70,6%) quase sempre se sente importante para o sucesso da empresa, mas para 23,5% raramente isso acontece e 5,9% sempre se sentem importantes. Percebe-se que os funcionários se sentem reconhecidos, porém é preciso investigar o que está causando insatisfação.

Gráfico 30 – Você se sente importante para o sucesso da empresa?

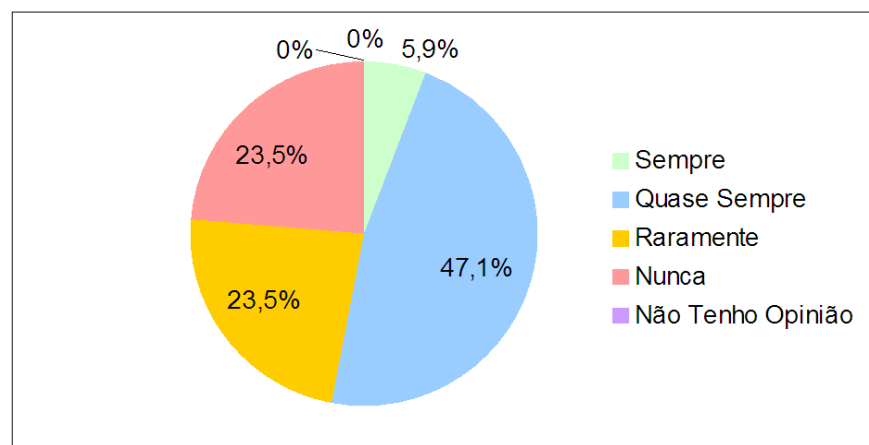


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.11 SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO

Conforme o gráfico 31, a maior parte dos funcionários (47,1%) quase sempre costuma indicar a empresa como alternativa de emprego para seus amigos e parentes, tanto aqueles que raramente indicam, quanto os que nunca indicam representam 23,5% dos pesquisados, mas 5,9% sempre indicam a empresa. Esses dados indicam a existência de pontos de insatisfação e que é preciso investigá-los.

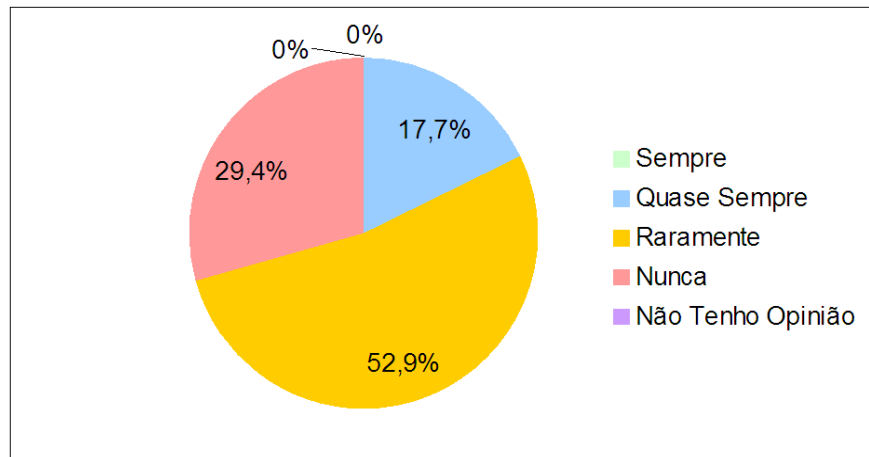
Gráfico 31 – Você costuma indicar esta empresa como alternativa de emprego?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

De acordo com o gráfico 32, grande parte dos funcionários (52,9%) raramente está satisfeita com as metas propostas pela empresa. Por sua vez, 29,4% nunca estão satisfeitos e apenas 17,7% dos funcionários quase sempre estão satisfeitos com as metas propostas pela empresa. Percebe-se que a empresa precisa mudar o sistema de cumprimento de metas, pois a insatisfação é muito grande.

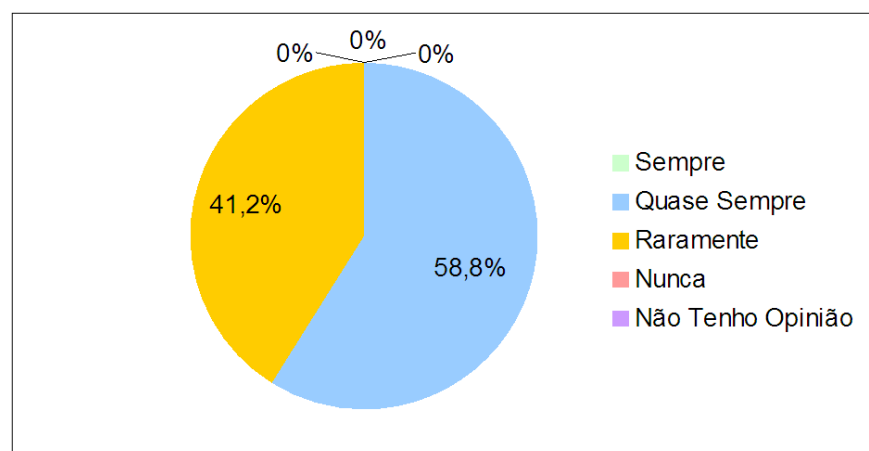
Gráfico 32 – Você se sente satisfeito com as metas propostas pela empresa?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme se observa no gráfico 33, a maior parte dos funcionários (58,8%) quase sempre se sente motivada para trabalhar na empresa. Já 41,2% dos pesquisados raramente se sentem motivados para trabalhar todos os dias, reflexo dos pontos de insatisfação apresentados ao longo da pesquisa.

Gráfico 33 – Você se sente motivado para trabalhar todos os dias?

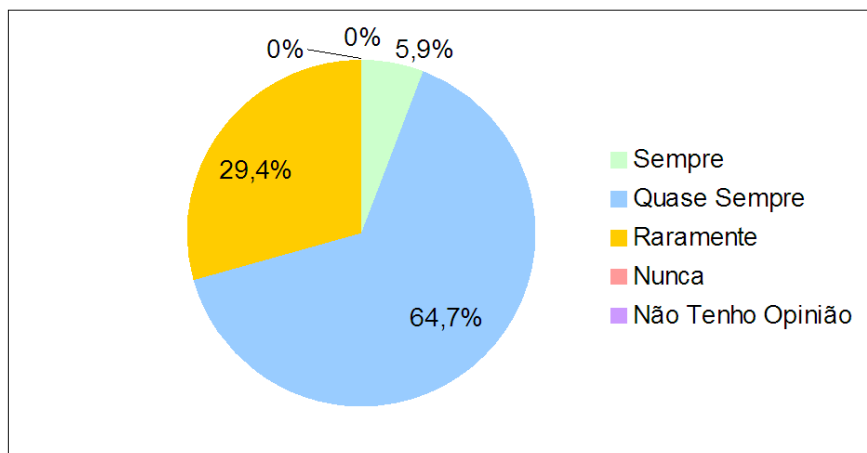


Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.12 TREINAMENTO

De acordo com o gráfico 34, grande parte dos funcionários (64,7%) declara que quase sempre a empresa promove cursos, palestras ou treinamentos. Mas para 29,4% isso raramente acontece e apenas para 5,9% dos funcionários a empresa sempre promove cursos, palestras ou treinamentos. A capacitação é satisfatória, mas precisa ser aperfeiçoada.

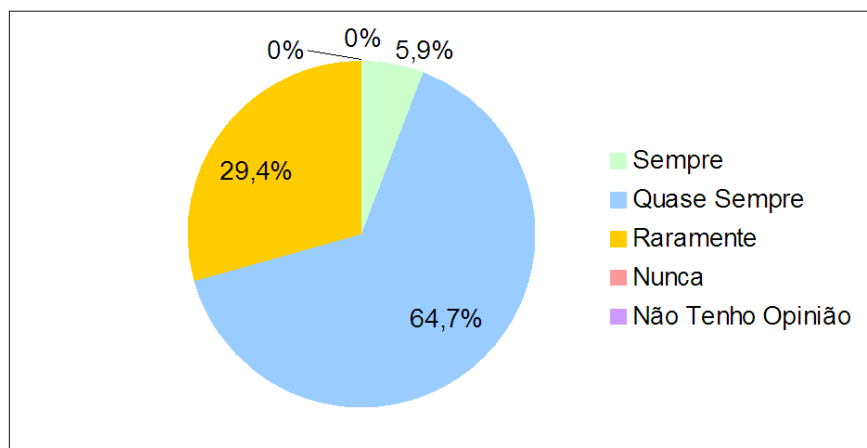
Gráfico 34 – A empresa promove cursos, palestras ou treinamentos?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme apresentado no gráfico 35, para a maior parte dos funcionários (64,7%) quase sempre os cursos, palestras ou treinamentos promovidos pela empresa são suficientes para o seu desenvolvimento. Mas para 29,4% isso raramente acontece e apenas 5,9% afirmam que sempre são suficientes.

Gráfico 35 – Caso promova, os treinamentos oferecidos pela empresa são suficientes?



Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

4.13 ISG – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL

De acordo com Luz (2003), é necessário que seja calculado o grau de satisfação dos funcionários com relação à pesquisa de clima organizacional como um todo, ou seja, com relação ao conjunto das variáveis pesquisadas, representando o resultado geral da pesquisa, chamado de ISG – Índice de Satisfação Geral. Esse índice é obtido através da média aritmética dos percentuais de satisfação dos funcionários. Para estabelecimento de medidas com relação à satisfação, considerou-se para parametrização a definição como satisfatório ou insatisfatório.

O Índice de Satisfação Geral - ISG relativo à pesquisa realizada na empresa entre os dias 23 e 25 de maio de 2012 apresenta-se a seguir, exposto nos quadros 2 e 3.

Descrição	Nº da Pergunta	Nº de Satisfeitos	%	Nº de Insatisfeitos	%
Ambiente de Trabalho	6	12	70,6	5	29,4
	7	16	94,1	1	5,9
	8	8	47,1	9	52,9
	Média	-	70,6	-	29,4
Imagem da Empresa	9	6	35,3	11	64,7
	10	7	41,2	10	58,8
	11	10	58,8	7	41,2
	12	17	100	0	0
Média	-	58,8	-	41,2	
Comunicação	13	10	58,8	7	41,2
	14	15	88,2	2	11,8
	15	13	76,5	4	23,5
	Média	-	74,5	-	25,5

Relações Interpessoais	16	16	94,1	1	5,9
	17	12	70,6	5	29,4
	18	14	82,3	3	17,7
	19	13	76,5	4	23,5
	Média	-	80,9	-	19,1
Salários e Benefícios	20	17	100	0	0
	21	17	100	0	0
	Média	-	100	-	0
Qualidade de Vida	22	8	47,1	9	52,9
	23	2	11,8	15	88,2
	Média	-	29,5	-	70,5
Estabilidade e Autonomia	24	4	23,5	13	76,5
	25	8	47,1	9	52,9
	Média	-	35,3	-	64,7
Realização Pessoal e Profissional	26	12	70,6	5	29,4
	27	12	70,6	5	29,4
	Média	-	70,6	-	29,4
Reconhecimento e Valorização	28	11	64,7	5	29,4
	29	9	52,9	8	47,1
	30	13	76,5	4	23,5
	Média	-	64,7	-	33,3
Satisfação e Motivação	31	9	52,9	8	47,1
	32	3	17,7	14	82,3
	33	10	58,8	7	41,2
	Média	-	43,1	-	56,9

Treinamento	34	12	70,6	5	29,4
	35	12	70,6	5	29,4
	Média	-	70,6	-	29,4
Média Geral	-		63,6		36,4

Quadro 2 – Índice de Satisfação Geral (ISG)

Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Conforme os resultados apresentados através do Índice de Satisfação Geral (ISG) nos quadros 2 e 3, foi possível identificar as variáveis que se destacaram como pontos fortes e fracos na pesquisa e que assim podem influenciar de forma positiva e negativa o clima organizacional da empresa.

Destacaram-se como pontos fortes: salários e benefícios, relações interpessoais, comunicação, ambiente de trabalho, realização pessoal e profissional, além do treinamento que foram variáveis que alcançaram uma resposta maior ou igual a 70% de resultado. Como pontos fracos podemos destacar: qualidade de vida, estabilidade e autonomia, como também satisfação e motivação que obtiveram um índice abaixo de 45%, ressaltando qualidade de vida que obteve somente 29,5% de resultado.

VARIÁVEL	% DE SATISFAÇÃO
Ambiente de Trabalho	70,6
Imagem da Empresa	58,8
Comunicação	74,5
Relações Interpessoais	80,9
Salários e Benefícios	100
Qualidade de Vida	29,5
Estabilidade e Autonomia	35,3
Realização Pessoal e Profissional	70,6
Reconhecimento e Valorização	64,7

Satisfação e Motivação	43,1
Treinamento	70,6
ISG (Resultado Geral)	63,6

Quadro 3 – Grau de satisfação segundo o ISG

Fonte: Levantamento realizado entre os dias 23 e 25 de maio de 2012.

Considerando todas as variáveis, a empresa obteve um índice de satisfação geral de 63,6% na pesquisa como um todo, desta forma, de maneira geral a empresa apresenta um clima organizacional que pode ser considerado com sendo bom (positivo/favorável), porém com algumas importantes ressalvas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

As organizações buscam, cada vez mais, estratégias que as tornem mais competitivas e com isso, empresas de sucesso. Um fator de grande valor, porém geralmente é pouco conhecido ou desvalorizado pelas organizações é a importância do gerenciamento do clima organizacional. Este estudo teve por objetivo principal analisar o clima organizacional existente na empresa, identificando alternativas de melhoria ao ambiente de trabalho.

De acordo com as informações obtidas, descobriu-se que, de modo geral, o clima organizacional da empresa estudada pode ser considerado como bom (positivo/favorável), mas também se identificou através do cálculo do Índice de Satisfação Geral - ISG, que o nível de satisfação e motivação dos funcionários em relação à empresa requer atenção, assim como os fatores que precisam ser aperfeiçoados.

Alguns fatores devem ser enfatizados, por causa do alto nível de satisfação que obtiveram no resultado geral da pesquisa, sendo o primeiro destes o salário e os benefícios, onde se constatou que todos os funcionários se sentem satisfeitos com o salário e os benefícios oferecidos pela empresa, o que é muito relevante, pois demonstra que a empresa se preocupa em recompensar a dedicação e comprometimento do funcionário com os resultados organizacionais, o que influencia positivamente aspectos como reconhecimento e valorização, além de realização pessoal e profissional.

Identificou-se também que os funcionários consideram as relações interpessoais positivas, o que é bastante importante, pois quando as pessoas se sentem respeitadas e incentivadas a trabalhar em equipe elas ficam mais motivadas e confiantes, além de assumir um maior compromisso com o desempenho organizacional.

Ao mesmo tempo em que se percebe que o clima da empresa pode ser considerado como bom (positivo/favorável), é preciso atentar-se para três fatores que tiveram um Índice de Satisfação Geral (ISG) crítico com resultados muito baixos, por isso a seguir apresentam-se sugestões para melhorar o clima organizacional, enfatizando estes aspectos: qualidade de vida, estabilidade e autonomia.

Com relação ao fator qualidade de vida sugere-se que a empresa procure estimular as pessoas a fazerem alguma atividade física, pois a prática de exercícios físicos aumenta a capacidade de o funcionário superar desafios no ambiente de trabalho e reduz a tensão e o estresse oriundos do sistema de cumprimento de metas estabelecido pela empresa.

Os aspectos estabilidade e autonomia foram o segundo fator que obteve um Índice de Satisfação Geral (ISG) baixo e que precisa ser melhorado. Desta forma, sugere-se que a empresa busque aumentar a autonomia dos funcionários, dando menos ênfase a sistemas de controle e mais ênfase à participação e a decisões descentralizadas, além de reduzir a rotatividade dos funcionários para que eles se sintam mais autônomos e seguros quanto à garantia dos seus empregos e assim apresentem um melhor desempenho organizacional.

Percebe-se com o desenvolvimento e análise desta pesquisa que é muito importante analisar o grau de satisfação dos colaboradores das organizações, pois a partir dos resultados obtidos através dessa investigação a empresa poderá tomar ações de melhoria no ambiente de trabalho, assim como melhorar os pontos fortes que já existem na organização para que o sucesso organizacional seja pleno.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65132006000200007&script=sci_arttext&tlnq=es>. Acesso em: abr. 2012

CARVALHO, Karina Moura Coqueiro de. **Uma análise do clima organizacional em uma empresa varejista de móveis e eletros da cidade de Picos-PI**. Monografia – curso de administração, Universidade Federal do Piauí, Picos, 2011. Disponível em: <<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/TCC%20%20KARINA%20MOURA%20COQUEIRO%20DE%20CARVALHO.pdf>>. Acesso em: mai. 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos**. 5. ed. 4. impressão – São Paulo: Atlas, 2006.

GASPARETTO, Luiz Eduardo. **Pesquisa de Clima Organizacional: o que é e como fazer**. São Paulo: Scortecci, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

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

RIZZATTI, Gerson; RIZZATTI JR., Gerson. **Categorias Para Análise do Clima Organizacional em Universidades**. Fundação dos Administradores de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <http://fundasc.com.br/artigos_det.php?CodAr=13>. Acesso em: mai. 2012

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

SILVA, Luís Fernando. **Estudo do clima organizacional no setor de produção na empresa Criações Ilha Brasil Comércio de confecções**. 2009. Trabalho de conclusão de estágio – curso de administração, Universidade Vale do Itajaí, Itajaí, 2009. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Luis%20Fernando%20da%20Silva.pdf>>. Acesso em: mai 2012.

VELOSO, Elza Fátima Rosa; NAKATA, Lina Eiko; FISCHER, André Luiz; DUTRA, Joel Souza. **Pesquisas de Clima Organizacional: o uso de categorias nas construções metodológicas e análise de resultados**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

VIERO, Keila Cristina. **Levantamento do clima organizacional em uma empresa do ramo de papel e celulose no município de Caçador**, 2008. Monografia - curso de administração, Universidade do Contestado, Caçador, 2008. Disponível em: <<http://extranet.uniarp.edu.br/admin/tccsadm2009/tcc-keila%20viero.pdf>>. Acesso em: mai. 2012

ANEXO

QUESTIONÁRIO

Prezado(a) Funcionário(a),

Este trabalho tem o objetivo de identificar a percepção dos funcionários a respeito do clima organizacional. Sua participação é voluntária e não é necessário se identificar. Os dados coletados serão utilizados unicamente para fins de pesquisa acadêmica. É de suma importância que expresse sua opinião de maneira sincera.

Muito obrigado pela sua compreensão e colaboração!

Perfil do Funcionário

1. Sexo

Masculino Feminino

2. Idade

18 a 23 anos 30 a 34 anos 41 a 46 anos
 24 a 29 anos 35 a 40 anos Acima de 47 anos

3. Estado Civil

Solteiro(a) Separado(a) Outros
 Casado(a) Viúvo(a)

4. Grau de Escolaridade

Ens. Médio Incompleto Ens. Médio Completo
 Superior Incompleto Superior Completo
 Pós-Graduação

5. Há quanto tempo trabalha na empresa?

Menos de 1 ano Entre 1 e 2 anos Entre 3 e 5 anos
 Entre 6 e 9 anos Entre 10 e 15 anos Mais de 15 anos

Ambiente de Trabalho

6. Você considera a empresa um bom lugar para se trabalhar?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

7. As condições físicas do ambiente de trabalho são boas?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

8. Em relação às condições de segurança que a empresa oferece você se sente seguro?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

Imagem da Empresa

9. Os funcionários conhecem o código de ética da empresa?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

10. Os funcionários conhecem a missão e visão da empresa?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

11. A atuação da empresa é guiada por valores éticos?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

12. Você considera a empresa sócio-ambientalmente responsável?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

Comunicação

13. Você se sente à vontade para expressar as suas opiniões?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

14. O seu gestor imediato realiza reuniões ou *feedbacks* para que você possa expressar sua opinião?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

15. A empresa disponibiliza as informações necessárias para o bom desempenho de suas funções?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

Relações Interpessoais

16. Os funcionários são tratados com respeito, independente dos cargos que ocupam?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

17. Você tem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

18. Os funcionários colaboram para que os objetivos e metas sejam alcançados?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

19. Você é incentivado a trabalhar em equipe?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

Salários e Benefícios

20. Você se sente satisfeito com o seu salário?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

21. Você se sente satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

Qualidade de Vida

22. A empresa se preocupa com a qualidade de vida (condições físicas, higiene e segurança, condições psicológicas e sociais) dos funcionários?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

23. A empresa incentiva o funcionário a praticar alguma atividade de lazer?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

Estabilidade e Autonomia

24. Em relação à estabilidade no emprego (garantia de manutenção do emprego), você se sente seguro?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

25. Você tem liberdade suficiente para fazer o que é necessário para proporcionar um bom atendimento ao cliente?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

Realização Pessoal e Profissional

26. O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

27. Em termos de realização pessoal, você se sente feliz ao realizar seu trabalho?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

Reconhecimento e Valorização

28. As pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades na empresa?

- Sempre Quase Sempre Raramente
 Nunca Não Tenho Opinião

29. Você se sente reconhecido quando realiza um bom trabalho?

Sempre Quase Sempre Raramente

Nunca Não Tenho Opinião

30. Você se sente importante para o sucesso da empresa?

Sempre Quase Sempre Raramente

Nunca Não Tenho Opinião

Satisfação e Motivação

31. Você costuma indicar esta empresa como alternativa de emprego para seus amigos e parentes?

Sempre Quase Sempre Raramente

Nunca Não Tenho Opinião

32. Você se sente satisfeito com as metas propostas pela empresa?

Sempre Quase Sempre Raramente

Nunca Não Tenho Opinião

33. Você se sente motivado para trabalhar todos os dias?

Sempre Quase Sempre Raramente

Nunca Não Tenho Opinião

Treinamento

34. A empresa promove cursos, palestras ou treinamentos?

Sempre Quase Sempre Raramente

Nunca Não Tenho Opinião

35. Caso promova, os cursos, palestras ou treinamentos oferecidos pela empresa são suficientes para o seu desenvolvimento e capacitação?

Sempre Quase Sempre Raramente

Nunca Não Tenho Opinião