

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Empresa de Atividades de Tele  
atendimento**  
**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DO CLIMA  
ORGANIZACIONAL**

ANJOS CORREIA, Geisiele. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL**. 25 f. 2019. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019

### **RESUMO**

Compreende-se como clima organizacional a qualidade do ambiente na organização, que visivelmente é percebida ou experimentada pelos membros da organização. O estudo foi realizado em uma empresa de tele atendimento, e teve por objetivo conhecer a real importância do clima organizacional, bem como, investigar os impactos e benefícios que ele pode causar nas organizações, como ele influencia na rotatividade, no absenteísmo e na produtividade da empresa. Para tanto, foi aplicado um questionário com onze questões objetivas e os resultados apresentados foram transformados em gráficos. Como resultados obtidos foi possível perceber que o clima organizacional merece bastante atenção e destaque, pois é ele quem determina as ações dos colaboradores podendo ser negativas como positivas. De acordo com o questionário aplicado o departamento em questão apresenta clima organizacional saudável, pois 100% dos colaboradores afirmaram que se sentem satisfeitos com o clima organizacional da empresa, que nunca vieram a faltar no expediente devido ao clima. No setor em questão, não foram encontrados fatores que evidenciam a rotatividade e o absenteísmo.

**Palavras-chave:** Absenteísmo. Organização. Rotatividade. Clima.

### **INTRODUÇÃO**

Segundo Luz (2003), clima organizacional é a qualidade do ambiente na organização, que visivelmente é percebida ou experimentada pelos membros da organização, e isso influencia no comportamento dos colaboradores dentro das organizações, pois se trata do estado físico e emocional, no qual vivem os colaboradores dentro da organização. São as percepções gerais dos indivíduos em relação ao clima, embora nem todos tenham a mesma opinião, por não terem a mesma visão do clima. As percepções poderão ser diferentes pela forma que o clima daquela empresa influencia os indivíduos, sendo elas de maneira positiva ou negativa.

O clima organizacional vem se tornando cada vez mais importante nas organizações, pois o clima das empresas revela muito sobre os resultados da empresa, sobre as metas que almejam alcançar, reflete diretamente na imagem da empresa.

Por isso, atualmente as pessoas não buscam mais as empresas apenas pelo salário, elas buscam também pela qualidade de vida, na maioria dos casos escolhem empresas com um clima saudável.

E pensando nisso a competitividade das empresas aumenta cada vez mais, e com ela vem as mudanças no clima organizacional, cada vez mais as empresas vêm desenvolvendo novas estratégias de trabalhos, novos planos de benefícios para que possam atrair reter talentos nas organizações.

Conforme Kanaane (2017), as organizações buscam melhorias não somente na parte técnica, mas também desenvolvem competências pessoais e interpessoais, onde visam o melhor relacionamento entre os membros que compõem, para melhorarem ainda mais, a qualidade de vida no trabalho.

O clima organizacional é um fator determinante para as organizações, pois é ele quem identifica o grau de satisfação dos colaboradores, quem estabelece a motivação do profissional. Sendo que o clima pode ser classificado como bom ou ruim, ele sendo bom aumenta o grau de satisfação dos colaboradores, consumidores e clientes, onde podem trazer colaboradores motivados e resultados benéficos para a empresa.

Já o clima ruim pode acarretar conflitos para empresa, imagem malvista, pode causar grande rotatividade na empresa e grande número de absenteísmo. E vai além, pois quando a empresa tem um clima organizacional ruim pode trazer consequências e problemas mais sérios para alguns funcionários tais como; transtornos psicológicos.

Este trabalho teve por objetivo conhecer a real importância do clima organizacional, bem como, investigar os impactos e benefícios que ele pode causar nas organizações.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

### 2.1 Conceito do clima organizacional

Clima organizacional é o estado físico e emocional em que vive os colaboradores dentro de uma organização. É o conjunto de atitudes valores, padrões de comportamentos formais e informais. É a maneira como se relacionam dentro da organização, podendo classificá-lo o clima como bom ou ruim. Sendo que ele poderá ser classificado de acordo com a situação emocional e física em que se encontra cada colaborador (TANIGUCHI; COSTA, 2009).

O clima de uma empresa pode causar nos colaboradores, reações positivas, mas também negativas. Desde uma motivação a um conflito que pode comprometer o clima da organizacional.

Nada mais é, que o ambiente organizacional de uma instituição, ou seja, todos os aspectos internos dentro de uma empresa. O clima é relevante para cada colaborador, sendo este negativo, pode causar tumulto para a organização, mas se o ponto de vista for ao contrário, o colaborador ficará satisfeito, produzirá mais e com que culminarão em grandes resultados (PEREIRA, 2011).

Conforme Taniguchi e Costa (2009) O clima poderá ser classificado como alto e baixo, um clima alto é classificado pelo nível de motivação do colaborador que proporciona satisfação no ambiente, diversão, desperta o interesse no colaborador de estar ali, e em fazer o seu melhor. Já o clima baixo e caracterizado pela falta de motivação, pelas barreiras existentes na organização e pela falta de comunicação saudável. Ele ainda pode gerar estresse e baixa produtividade na organização.

Segundo Luz (2003), o clima da empresa por ser bom prejudicado ou ruim, sendo o clima bom, quando a ações são positivas, quando se tem alegria no ambiente de trabalho motivação, quando as pessoas se sentem feliz, e são comprometidos com a empresa.

Clima prejudicado, quando as ações são negativas quando o funcionário não tem animo para realização das tarefas, quando causam intrigas, discórdias, o turnover é alto, e existe uma grande rotatividade.

Esclarece Luz (2003) que, quando a produção está baixa, quando se tem alta rotatividade, enorme absenteísmo, greves, enormes reclamações trabalhistas são porque o clima da empresa está ruim.

Segundo Chiavenato (2009), para compreender as pessoas é preciso buscar o mínimo de conhecimento do que as motiva, os gostos e preferências, o comportamento de cada um. É saber qual a determinada forma que o impulsiona, que leva a pessoa agir de determinada forma em cada situação.

Desta forma, é necessário que os gestores da organização e o departamento de recursos humanos busquem entender e conhecer seus colaboradores, pois precisam verificar sempre o que os colaboradores sentem naquele ambiente, como está a motivação de cada um, o que acham do salário que estão recebendo, se estão satisfeitos com as funções que realizam no trabalho, como está o relacionamento entre líderes e subordinados, se a comunicação está satisfatória, pois esses são os principais pontos que operam positivamente, quanto negativamente, para o clima de uma organização, com esses questionamentos eles poderão evitar possíveis conflitos na organização.

Para Luz (2003), administrar bem o clima de uma organização se tornou uma estratégia para as empresas, especialmente aquelas empresas que se preocupam com a gestão de qualidade.

É fácil perceber onde existe um bom clima organizacional, pois nota-se que a empresa possui moral elevado pelos colaboradores, tem boa produtividade, e surgem bons comentários. Os colaboradores estão sempre bem-humorados prezam o bom atendimento, se envolvem com o trabalho e estão sempre dispostos para a empresa.

## **2.2 Motivação no trabalho**

Chiavenato (2009) afirma que a motivação dos participantes de determinada organização está intimamente ligada ao clima da empresa. Uma vez que colaboradores motivados trazem satisfação e melhorias nos processos da empresa. Deste modo a motivação é um fator implicante no clima da empresa, através da motivação dos colaboradores é possível ter ótimos resultados, novas ideias, melhoria na entrega dos processos. Um colaborador motivado traz benefícios e ainda pode influenciar os demais participantes da organização com animação, mostrando a motivação diária.

Segundo Johann (2013), a motivação é um processo estimulante para os empregados, é uma forma de empreender para se satisfazer algum desejo ou necessidade individual.

Destaca Chiavenato (2014), que as organizações bem-sucedidas são as melhores empresas para se trabalhar, uma vez que qualidade de vida influencia muito na escolha do colaborador. As empresas bem-sucedidas oferecem diversos planos de benefícios para o colaborador, onde proporciona a melhoria na qualidade de vida e bem-estar do funcionário, bem como oferece oportunidades de crescimento.

Segundo Chiavenato (2014) o clima organizacional saudável, ajuda as organizações a atrair e reter talentos. Um clima organizacional sadio traz para as organizações colaboradores motivados e comprometidos. Uma vez que colaboradores comprometidos, diminui-se o número de absenteísmo e rotatividade da empresa, assim conseqüentemente, aumentará a produtividade da empresa.

Ressalta-se que: “A motivação é um impulso interior inerente ao indivíduo. Porém embora seja pessoal, a motivação pode ser influenciada por objetivos e interesses coletivos da própria organização” (JOHANN, 2013, p.57).

Um bom clima garante a motivação dos colaboradores impactando e bom desempenho para funções que garante a presença dos colaboradores no mercado de trabalho que está altamente competitivo exigindo que cada dia todos dê o melhor de si, e a motivação é fator contribuintes para este fator acontecer.

Conta-se também, com dois fatores de motivação conhecidos que são: a motivação intrínseca e extrínseca. Quanto a primeira, sendo aquela motivação que vem do próprio ser humano, surge de dentro para fora e, já a extrínseca, esta surge com os fatores externos do dia a dia.

O clima contribui para essas duas motivações que precisam estar sempre presentes para que o ser humano possa dar o seu melhor, todos os dias.

Segundo Regina (2017) a motivação faz com que uma equipe atinja uma meta inatingível.

Motivar pessoas não é cumprir cotas de treinamentos, tampouco justificar a verba que tinha para este fim”. Significa inserir pessoas no contexto, num processo que ofereça ética, ambiente de trabalho positivo e que seja capaz de produzir resultados com qualidade (REGINA, 2017, p.15).

Não basta apenas o colaborador ser qualificado, as empresas buscam pessoas que realizam suas tarefas com qualidade. O que é necessário também para a própria motivação do colaborador, pois quando se executa um serviço com qualidade, é bem provável que ele receberá elogios e possíveis indicações de colegas, o que pode gerar

uma grande motivação no colaborador para fazer suas tarefas ainda mais com qualidade.

Por isso, se faz primordial, que o colaborador busque uma função no trabalho a qual goste de fazer, pois não, se sentindo prazer em estar ali executando tal tarefa, com certeza, não se sentirá motivado de nenhuma forma.

Conforme Kanaane (2017) insatisfações dos colaboradores podem ser motivos de conflitos e possíveis fracassos nos resultados das organizações. A motivação tem relação com os aspectos ambientais ergonômicos que são experimentadas pelos membros.

### **2.3 Vantagens de manter um bom clima organizacional e desvantagens do mau clima**

As vantagens de manter clima organizacional sadio e a elevação da motivação dos colaboradores garantem bons resultados, reduz-se o absenteísmo e o número de rotatividade, eleva-se o moral da empresa, mantêm os profissionais engajados e com vontade de exercer sua função com determinação. O bom clima organizacional reduz o número de estresse e garante um bom desenvolvimento das funções, bem como, traz bons olhos da empresa para colaboradores e aumenta o moral da empresa externamente.

De acordo com Chiavenato (2014) as organizações são dependentes do desempenho das pessoas que as compõem. Deste modo, o que move as organizações são as pessoas, e elas motivadas garante o desempenho nas atividades e ganho na produtividade.

Prosseguindo o assunto, Chiavenato (2014) afirma que se vive muitas vezes, em função da organização, seja trabalhando ou aprendendo, o fato é que passamos a maior parte de nossas vidas na organização. Neste contexto, o clima organizacional é intimamente ligado, pois as pessoas dedicam parte da vida delas para a organização, e se tem boas recompensas como clima organizacional favorável, benefícios às pessoas vão dar o melhor de si e ficarão o tempo necessário na organização. Sendo que uma das maiores preocupações dos gestores, hoje em dia, é atrair pessoas e mantê-las na organização.

Já as consequências de um clima desfavorável pode levar ao estresse diário, perda de produtividade, imagens internas e externas malvistas, tornando o clima

organizacional ruim, gerando pessoas desmotivadas e o aumento do número de absenteísmo, rotatividade na empresa, pois este clima inadequado, adoecem pessoas, em casos mais extremos, algumas adquirem até transtornos psicológicos. Por conseguinte, essas pessoas irão faltar ao expediente com frequência ou irão solicitar o desligamento da organização. Impacta também, na visão externa, as pessoas vêm a empresa como má e assim, ela será a última opção para colaboradores e para os clientes (BISPO, 2010).

Com isso, se torna necessário que gestores fiquem atentos ao clima da empresa para que se tenha sempre um clima favorável e agradável com os fatores motivação, uma vez que este está intimamente ligado ao ambiente interno, para que contribuam para o sucesso das organizações.

#### **2.4 A importância da comunicação entre líderes e subordinados para manter a harmonia do clima organizacional**

Conforme Chiavenato (2014) os sucessos e fracassos das organizações dependem muito do fator humano, pois é preciso saber lidar com todos os tipos de personalidade. Um fator muito importante para as organizações é a liderança, a forma como o líder age com os colaboradores da organização.

Existem vários tipos de líderes, sendo necessário que todos saibam conhecer e lidar com as personalidades de cada subordinado para que se encontre harmonia no clima, pois se não saber se comunicar é a parte que mais gera conflitos nas organizações.

Segundo Martinuzzo (2013) a comunicação é questão de sobrevivência sem a comunicação profissionalizada as organizações não conseguem êxito e nem consegue manter-se no mercado. Uma vez que a falta de comunicação, ou a comunicação mal posicionada é a maior causadora de conflitos da organização.

“Nesse cenário, o termo gestor vem-se firmando no ambiente organizacional, passado a designar pessoas em cargo de mando que, além de planejar, organizar, dirigir e controlar, passam a ter como foco o gerenciamento de pessoas”(JOHANN 2013, p.23). O gerenciamento de pessoas é necessário para o sucesso da organização, é preciso que ocorra comunicação sadia para organização.

A falta de comunicação gera boatos, rádio corretores, fofocas, informações trocadas. Os líderes precisam sempre conversar com seus liderados passar

informações corretas, ver o que se passa no dia a dia e trabalho de cada um, é preciso que ter-se diálogo entre ambos para que possam discutir sobre os assuntos organizacionais indicando melhorias e quais fatores estão implicando no clima da empresa.

Conforme Johann (2013) saber lidar com as diferenças das pessoas é o diferencial e magia de ser um gestor. Desta maneira, se faz necessário que as organizações ponham em cargos de liderança pessoas preparadas, pois um gestor despreparado pode direcionar a equipe para um sem rumo, sem norte a seguir, e conseqüentemente, sem estratégias serem alcançadas, sem metas e o fracasso da organização. Quando há boa comunicação entre líder e subordinado o clima é agradável, a produtividade aumenta, o subordinado sente orgulho do líder, se espelha nele e faz de tudo para o sucesso de ambos.

Já quando é o contrário quando não há boa comunicação o subordinado fala mal do líder influenciando pessoas ao redor, não cumpre com as tarefas, gera desperdício na produção, e tem baixa produtividade, comete erros para prejudicar o seu líder aos olhos da diretoria, não tem comprometimento com a empresa. Por isso, é necessário que ocorra uma boa comunicação para que seja harmonioso o clima da organização.

“A comunicação está na origem de tudo, tendo em vista a mobilização a inicial e a continuada e torno de um objetivo comum, que é a principal característica de uma organização” (MARTINUZZO, 2013, p.10). O objetivo comum das pessoas dentro da organização é alcançar sucesso profissional e pessoal, deste modo comunicação se torna o fator determinante para todos os envolvidos na organização.

Conforme Martinuzzo (2013) a comunicação com os colaboradores internos deve atender as necessidades de permanência quanto às estratégias e objetivos da equipe. A comunicação deve ser um meio até de estratégia para que todos os colaboradores e líderes busquem suas metas, conforme os objetivos da organização.

Citado por Kanaane (2017) segundo Hunter (2004), o líder é o responsável pelo ambiente que existe e tem o poder de determinar o comportamento de seus supervisores, ou seja, de fornecer o ambiente certo que possibilite as pessoas analisarem-se para poderem fazer suas escolhas, mudar, crescer.

Deste modo o líder tem papel fundamental na organização, pois é ele quem influencia as atitudes e comportamentos dos seus liderados, sendo que este deve se posicionar como tal em local de trabalho e perante a sociedade, para que os liderados



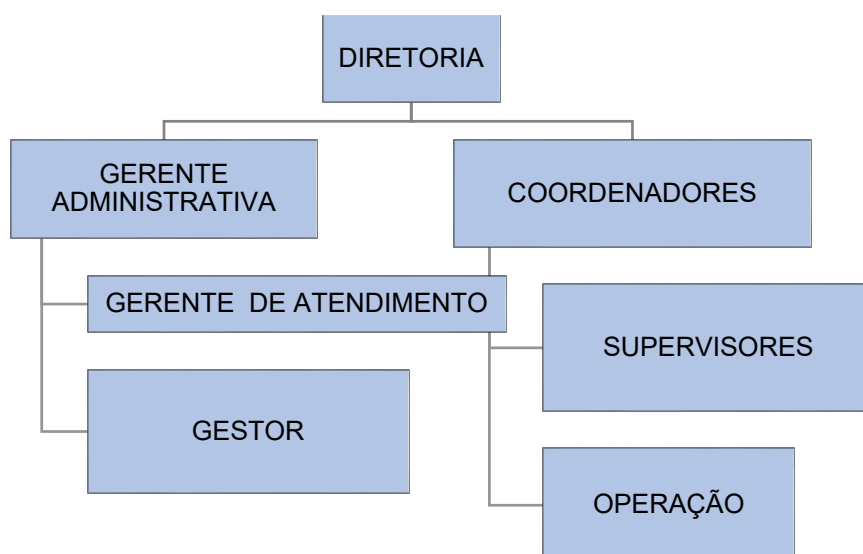
tenham orgulho e se espelhem no líder, o que pode influenciar na comunicação entre ambos.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi classificada como um estudo de caso, para avaliar o clima organizacional da empresa conforme Luz (2003).

#### 3.1 Caracterização da empresa

A empresa do estudo é terceirizada de grande porte na área de tele atendimento, sendo foi fundada em 1994 em Rio Verde – GO, tem a missão de ser a maior empresa do país em soluções de tele atendimento, buscando melhoria constante na prestação de serviços.



FONTE: Elaborado pelo autor 2019.

**FIGURA 1** Organograma funcional da empresa estudada.

#### 3.2 Participantes

A pesquisa foi realizada no setor de Departamento de Pessoal da empresa, onde foram entrevistadas oito pessoas, sendo 62,5% do sexo feminino e 37,5% do sexo masculino, com idade entre 20 a 35 anos, percebeu-se que 12% dos participantes são formados, 62% superior incompleto e 25% possuem o ensino médio completo.

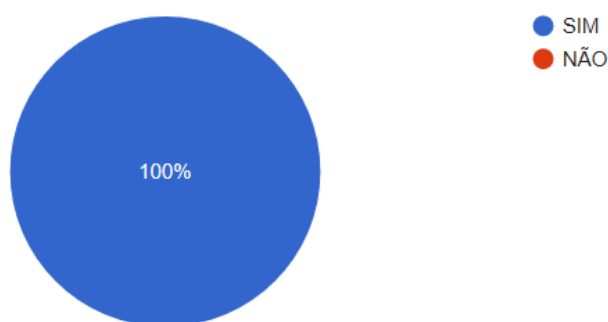
#### 3.3 Materiais ou instrumentos

Para o desenvolvimento desta pesquisa, foram usados os seguintes materiais e instrumentos: Livros, artigos, questionário via Google Forms® com onze perguntas objetivas, que foi enviado pelo link via WhatsApp, para os funcionários do setor.

### 3.4 Análise de Dados

Conforme coleta realizada via questionário aplicado aos funcionários, os dados foram transformados em porcentagem e apresentados no formato de gráfico para discussão dos resultados.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

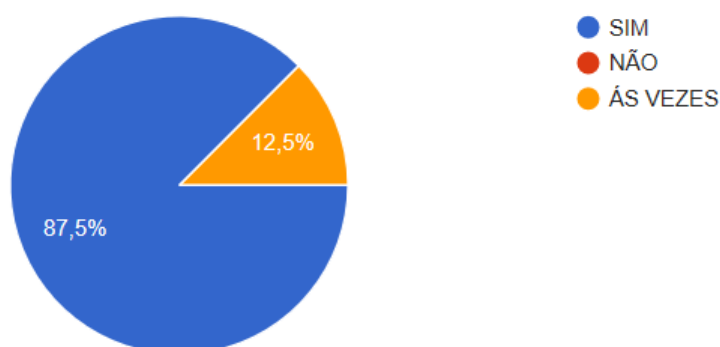


FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 2: Dados percentuais relacionados à satisfação quanto ao clima organizacional da empresa.**

Conforme Figura 2 todos os colaboradores estão satisfeitos com o clima organizacional da empresa. Deste modo mostra que os participantes estão satisfeitos com as condições em relação ao ambiente, com salário, e com a comunicação no ambiente. Um ambiente saudável é ideal para todas as empresas, pois colaboradores satisfeitos trazem maiores resultados para a organização e conseqüentemente resultados positivos para si mesmo.

Segundo Luz (2003) o clima organizacional bom é quando as ações são positivas, quando se tem alegria no ambiente de trabalho motivação, quando as pessoas se sentem felizes, e são comprometidos com a empresa.

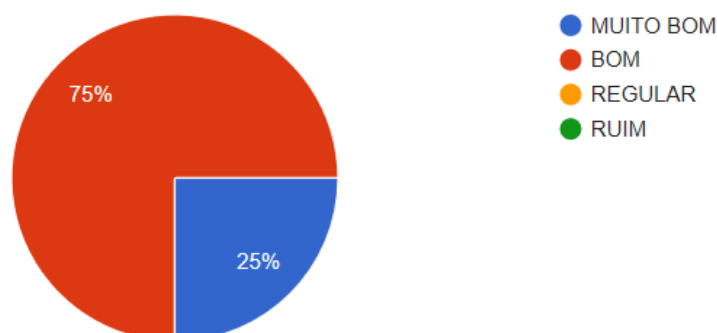


FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 3: Dados percentuais relacionados à satisfação quanto à comunicação entre colaborador e líder.**

Conforme Figura 3, 87,5% dos colaboradores estão satisfeitos quanto à comunicação com o líder, enquanto 12,5% diz que a comunicação é saudável às vezes. Percebe-se que a maioria dos participantes está satisfeita com as orientações que são lhes passadas. A comunicação é um fator determinante para a boa convivência no ambiente de trabalho e através da comunicação que se resolve conflitos, soluções entre outros.

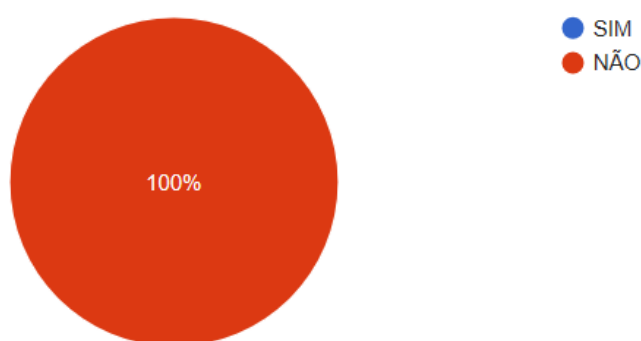
Em concordância com Martinuzzo (2013), a comunicação com os colaboradores internos deve atender às necessidades de permanência quanto às estratégias e objetivos da equipe. A comunicação deve ser o meio de estratégias para que todos os colaboradores e líderes busquem suas metas conforme os objetivos da organização.



FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 4: Dados percentuais relacionados ao ambiente da empresa em aspectos de (cheiro, barulho, temperatura).**

Com vistas na Figura 4, nota-se que 25% dos colaboradores estão muito satisfeitos com o ambiente da empresa, enquanto 75% estão satisfeitos. Em congruência, verifica-se que o ambiente da empresa é agradável para os colaboradores que o cheiro é bom que a temperatura do ar é confortável. É fundamental que haja boas condições para que o colaborador execute suas tarefas diariamente, pois o ambiente interfere em várias condições e podem causar desmotivação.

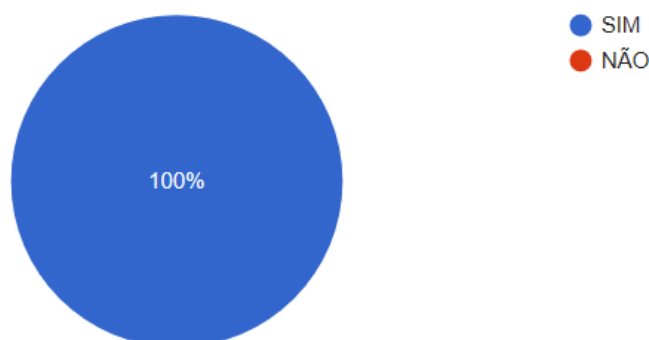


FONTE: Elaborado pelo autor (2019)

**FIGURA 5: Dados percentuais relacionados a questão de faltas devido ao clima.**

Nota-se que na Figura 5, todos os colaboradores não faltaram ao serviço devido ao clima da empresa, isso mostra que todos os colaboradores estão satisfeitos, percebendo-se assim, que o clima é satisfatório. É importante que ocorra benefícios na organização para que haja motivação e comunicação saudável, pois, todos estes aspectos contribuem para a baixado número de absenteísmo na organização.

Em continuidade com Luz (2003), quando a produção está baixa, quando se tem alta rotatividade, grande percentual de absenteísmo, greves, ações reclamatórias trabalhistas, é devido ao clima ruim da empresa.

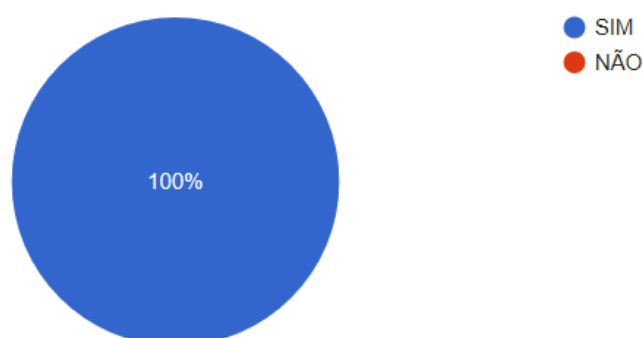


FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 6: Dados percentuais em relação ao orgulho dos colaboradores em relação a empresa.**

De acordo com Figura 6, 100% dos colaboradores sentem orgulho da empresa, isso mostra que estão satisfeitos com as condições de clima da empresa, com salário, com cultura e políticas da empresa, por isso é importante que nas organizações tenham planos de benefícios, política e cultura bem apresentada, pois quando os colaboradores sentem orgulho da organização eles vão contribuir para o sucesso da organização.

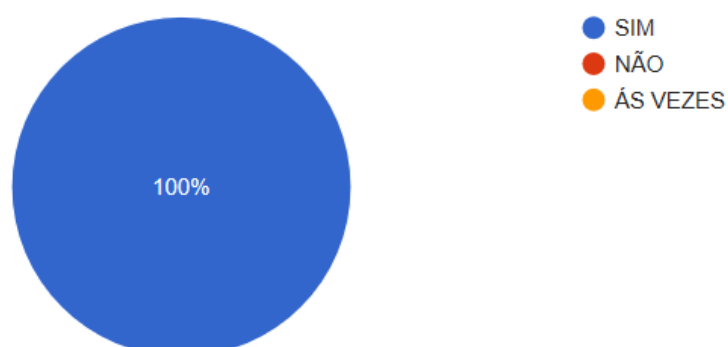
No entendimento de Luz (2003), administrar bem o clima de uma organização se tornou uma estratégia para as empresas, especialmente aquelas empresas que se preocupam com a gestão de qualidade.



FONTE: Elaborado pelo autor (2019)

**FIGURA 7: Dados percentuais em relação ao relacionamento com os colegas de equipe.**

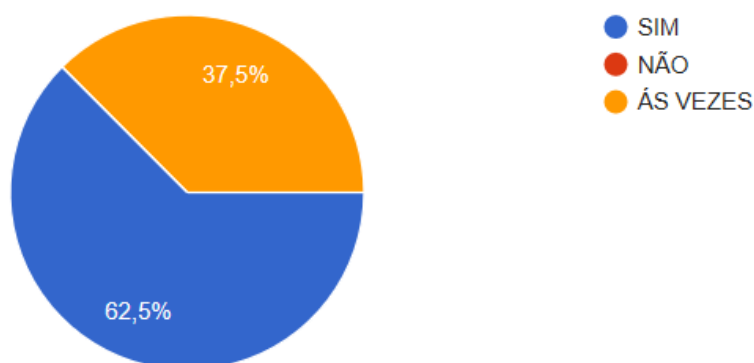
Conforme Figura 7 100% dos colaboradores tem bom relacionamento com os colegas de equipe. Os colaboradores têm boa comunicação entre si. Isso é importante pois quando a relação entre colegas de equipe é boa, eles se ajudam com as tarefas, retiram dúvidas uns dos outros e buscam sucesso juntos, e o ambiente se torna mais agradável.



FONTE: Elaborado pelo autor (2019).

**FIGURA 8: Dados percentuais em relação às orientações passadas pelo líder.**

De acordo com a Figura 8, 100% dos colaboradores se sentem satisfeitos com as orientações que o líder passa. Pode-se perceber que no ambiente há boa comunicação, o líder sempre ajuda em algumas tarefas e delega bem as funções. É necessário que o líder passa todas as orientações corretamente, pois evita ruídos, e favorece no clima organizacional.



FONTE: Elaborado pelo autor (2019)

**FIGURA 9: Dados percentuais no quesito motivação por parte dos líderes.**

Acerca da Figura 9, 62,5% dos colaboradores dizem que os líderes os motivam, e 37,5% dizem que os líderes os motivam às vezes. Percebe-se que há menos motivação para aqueles colaboradores que já estão no departamento há bastante tempo. É importante a motivação para todos os colaboradores, pois motivação é um fator determinante para que o colaborador execute bem suas tarefas que tenham resultados positivos e se sinta satisfeito na organização.

Citado por Kanaane (2017) Segundo Hunter (2004) o líder é o responsável pelo ambiente que existe e tem o poder de determinar o comportamento de seus subordinados, ou seja, de fornecer o ambiente certo que possibilite as pessoas analisarem-se para poderem fazer suas escolhas, mudar, crescer.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, foi possível perceber que o clima organizacional possui grande influência na empresa, pois é notável que este determina as ações dos colaboradores, tanto positivas quanto negativas. Por isso, cada vez mais as empresas

buscam novas estratégias para melhoria constante do clima organizacional, para atraírem e reterem talentos nas organizações.

Expõe-se que a pesquisa sobre clima organizacional é de grande relevância para as organizações, pois com disponibilidade dos resultados é possível identificar os eventuais problemas e as devidas soluções para organizações. Percebeu-se ainda, que no departamento em estudo tem vários fatores positivos.

Esses fatores positivos trazem benefícios para os colaboradores e para organização, pois os colaboradores ficam mais motivados e trazem resultados para empresa e para si mesmos, evitam faltar ao serviço, e com isso reduz absenteísmo e rotatividade da empresa.

## REFERÊNCIAS

BISPO, Patrícia Bispo. **10 fatores que prejudicam o clima organizacional**. Disponível em <<http://www.rh.com.br/Portal/Motivacao/Dicas/6457/10-fatores-que-prejudicam-o-clima-organizacional.html>>. Ano: 2010>. Acesso em 18 abr. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto Chiavenato. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 9. ed Rio de Janeiro. Eslevier, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto Chiavenato. **Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações**. 3. ed. Manole Ltda. Copyright, 2014.

JOHANN, Silvio Johann. **Comportamento Organizacional: Teoria e prática**. 1.ed. São Paulo. Saraiva 2013.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: O desafio dos líderes no relacionamento intergeracional**. 3.ed. São Paulo, Atlas 2017.

LUZ, Ricardo Luz. **Gestão do clima organizacional**. 1.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003

MARTINUZZO, José Antônio. **Seis questões fundamentais da comunicação organizacional estratégia em rede**. 1.ed. Rio de Janeiro. Mauad X, 2013.

PEREIRA, Lisane Pereira. **Clima Organizacional: a influência na motivação dos funcionários**. Junho 2011. disponível em

<<https://administradores.com.br/artigos/clima-organizacional-a-influencia-na-motivacao-dos-funcionarios>> Acesso em 14 abr. 2019.

REGINA, Gilcér Regina. **100% Motivação**. 1.ed. Maringá. Viseu, 2017.

TANIGUCHI E COSTA, Kenji Taniguchi e André Luiz Almeida Costa. **Clima organizacional** - uma ferramenta estratégia para o diagnóstico em Recursos Humanos. Valinhos São Paulo. Revista de Ciências, 2009, NR 18 VOL XIII p.208, 22 set. 2010.



## APÊNDICE

**APÊNDICE A – Questionário para avaliação de satisfação do clima.**

Prezado colaborador,

Este questionário será para fins de avaliação de conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, da Faculdade Almeida Rodrigues. Será para identificar a satisfação dos colaboradores em relação ao clima da empresa, bem como identificar os possíveis problemas que pode possuir na organização.

Não será necessário a identificação do participante.

1. Você está satisfeito com o clima organizacional da empresa?

Sim ( ) Não ( )

2. Sexo

( ) feminino ( ) masculino

3. Qual a sua idade?

Entre 15 e 20 anos ( ) Entre 20 e 30 anos Entre 30 e 50 anos

4. A comunicação entre você e seu líder é saudável?

Sim ( ) Não ( ) Às vezes ( )

5. Como você avalia ambiente da empresa em todos os aspectos (cheiro, barulho, temperatura)?

Bom ( ) Muito bom ( ) Regular ( ) Ruim ( )

6. O ambiente de trabalho te permite ter a concentração necessária para realizar suas tarefas?

Sim ( ) Não ( )

7. Às vezes você sente vontade de faltar ao expediente ou já faltou devido ao clima da empresa?

Sim ( ) Não ( )

Se a resposta for sim, já aconteceu? Sim ( ) Não ( )

8.Você sente orgulho da sua empresa?

Sim (  ) Não (  )

9.Você tem bom relacionamento com seus colegas de equipe?

Sim (  ) Não (  )

10.Se sente satisfeito com as orientações passadas pelo seu líder?

Sim (  ) Não (  ) Às vezes (  )

11.Seus líderes costumam te motivar?

(  ) Sim (  ) Não