

**FACULDADE DE PATOS DE MINAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

KAROLINE DE SOUZA FARIA

**CLIMA ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DA
MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM UM HOSPITAL NA
CIDADE DE PATOS DE MINAS**

PATOS DE MINAS

2018

KAROLINE DE SOUZA FARIA

**CLIMA ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DA
MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM UM HOSPITAL NA
CIDADE DE PATOS DE MINAS**

Artigo apresentado à Faculdade Patos de Minas - FPM como requisito básico e obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Cíntia Cristina Moura

PATOS DE MINAS

2018

CLIMA ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DA INFLUÊNCIA DA MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS EM UM HOSPITAL

Karoline de Souza Faria
Cíntia Cristina Moura

RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar as principais causas de desmotivação e o clima organizacional em um hospital situado na cidade de Patos de Minas. Compreendemos que as causas da desmotivação são complexas, uma vez que os fatores motivacionais não seguem um padrão e são individuais a cada ser, existem também causas específicas que são resultantes de práticas adotadas pela empresa. As causas da motivação, desmotivação e conseqüentemente o clima organizacional das empresas não tem uma resposta chave para a solução desta adversidade, deve-se analisar a empresa como um todo e seus colaboradores para entender o que deve ser feito para minimizar os efeitos causados com tais ações. A desmotivação dos colaboradores de uma empresa acarreta na alta rotatividade, absenteísmo, faltas não justificadas, marketing negativo para a empresa, fatores de incerteza, perdas e desperdícios, fatores estes que as empresas buscam combater no dia-a-dia, porém buscam solucionar os problemas atuando sobre seus efeitos e não sobre suas causas, o que faz com que vire um ciclo e o transtorno persista indefinidamente. Portanto, encontra-se o devido valor em analisar as causas dos fatores mencionados e desenvolver propostas de melhoria, criando assim um melhor clima organizacional e gerando benefícios em favor da organização e colaboradores.

Palavras-chave: Motivação, clima organizacional, satisfação.

ABSTRACT

This article aims to analyze the main causes of demotivation and the organizational climate in a hospital located in the city of Patos de Minas. We understand that the causes of demotivation are complex, since motivational factors do not follow a pattern and are individual to each being, there are also

specific causes that are the result of practices adopted by the company. The causes of motivation, demotivation and consequently the organizational climate of companies do not have a key answer to the solution of this adversity, one should analyze the company as a whole and its collaborators to understand what must be done to minimize the effects caused by such actions. The lack of motivation of the employees of a company entails high turnover, absenteeism, unjustified absences, negative marketing for the company, uncertainty factors, losses and wastage, which companies seek to combat on a day-to-day basis. problems acting on their effects and not on their causes, which makes it turn a cycle and the disorder persists indefinitely. Therefore, it is appropriate to analyze the causes of the mentioned factors and develop proposals for improvement, thus creating a better organizational climate and generating benefits in favor of the organization and employees.

Keywords: Motivation, organizational climate, satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

A motivação no local de trabalho é um dilema para os administradores e para as organizações por ser complexo e por possuir diversas causas e consequências. Este fato pode muitas vezes estar ligado à insatisfação pessoal, problemas financeiros, clima organizacional ou a própria saúde física do trabalhador. A definição e organização das causas da motivação no local de trabalho poderão aperfeiçoar, senão facilitar para que os administradores possam a vir traçar ações viáveis para minimizar esse problema nas empresas. Ciente desse complicador surgiu o seguinte questionamento: quais são as principais causas da motivação no local de trabalho e como é o clima organizacional no local a ser desenvolvida a pesquisa para o artigo?

Esta pesquisa será realizada utilizando livros de Gestão de Pessoas e Administração e artigos acadêmicos disponíveis na instituição de ensino e na internet.

Esse trabalho científico se faz necessário, pois ao estabelecer relações das causas da desmotivação e o atual clima organizacional da empresa em questão será possível construir um material que poderá ser utilizado para

identificar as principais causas do exposto, e, a partir daí traçar possíveis ações para minimizar tal problema.

As empresas visam sempre qualidade e produtividade, o que conseqüentemente necessita de um maior comprometimento por parte dos colaboradores, porém algumas organizações não conseguem entender o porquê de seus objetivos não serem atingidos, sem notar o clima organizacional em sua empresa, a desmotivação ou abandonos não justificados. O estudo a ser realizado poderá auxiliar em futuras pesquisas nesta área de conhecimento, servindo como fonte inspiradora para acadêmicos que desejam ampliar o conhecimento acerca do assunto.

O presente artigo teve como objetivo geral: analisar o clima organizacional e motivação em um hospital na cidade de Patos de Minas para tanto, constituiu-se como objetivos específicos: revisar as causas do clima organizacional e motivação na literatura; pesquisar as causas do clima organizacional e motivação na literatura; sistematizar os resultados encontrados; e avaliar os efeitos do clima organizacional e motivação nas empresas.

2 METODOLOGIA

Este artigo foi realizado por meio de pesquisa de caráter exploratório acerca do tema pré-estabelecido com o intuito de familiarizar com a área a ser pesquisada proporcionando assim a definição do problema e hipóteses da pesquisa.

O trabalho é uma pesquisa bibliográfica qualitativa, pois consiste na consulta de fontes diversas de informação escrita e virtual, sendo coletadas as informações gerais e específicas de acordo com o tema e posteriormente analisadas.

Essa pesquisa foi realizada utilizando fontes seguras por serem amplamente referenciadas, por possuírem credibilidade no meio acadêmico e

por serem publicados em revistas científicas conceituadas no caso de artigos científicos, além deste serão também utilizados livros e consultas em bibliotecas; serão utilizadas as teses e dissertações disponíveis em sites de universidades, e outros específicos sobre o tema.

As palavras chave que foram utilizadas para a busca de materiais pertinentes são: motivação, clima organizacional, satisfação.

A pesquisa com os colaboradores da empresa onde o artigo foi desenvolvido aconteceu entre os meses de maio de 2018 a setembro de 2018.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 MOTIVAÇÃO

O estudo da motivação deve seu princípio aos antigos gregos, Sócrates, Platão e Aristóteles. Platão, que era discípulo de Sócrates, colocava que a motivação surgia da alma, segundo uma hierarquia em três níveis. No nível mais primitivo, tratava-se do aspecto primitivo da alma, responsável pelos desejos e apetites corporais, como o sexo e a fome. O segundo nível tratava-se dos aspectos competitivos, socialmente relacionados como a vergonha ou a honra. No último nível se encontra o aspecto calculista, responsável pela tomada de decisão, como a razão e a escolha. Segundo Platão, tais diferentes aspectos da alma motivavam diferentes domínios do comportamento. Aristóteles dividia da ideia de Platão, ao que se valia dos níveis primitivo, competitivo e calculista, no entanto optava por usar a terminologia dos níveis em nutritiva, sensível e racional. Para o aspecto nutritivo relacionava as necessidades corporais urgentes necessárias à manutenção da vida, no aspecto sensível também relacionado ao corpo, porém, voltado ao prazer e a dor e, por fim o racional que se relacionava a vontade do ser humano. (REEVE, 2006).

O estudo da motivação, entretanto, evoluiu muito nos últimos tempos, criando diversas hipóteses e suposições, parte destes estudos partiu do enfoque quantitativo, outros alegam ser por meio de fatores emocionais e instintivos, outros defendem que a motivação se deve por estímulos externos. Grande parte dos estudos referentes à motivação busca identificar como o comportamento é iniciado, perdura e finaliza, porém, diariamente surgem novos pressupostos de suas possíveis causas e princípios.

Depois de pesquisada a origem do termo motivação, foi possível encontrar que ele contém o que é mais importante, contudo básico. A palavra motivação é originada da palavra latina *movere*, que significa mover. Esta remete a prática de ação, que é a característica primordial do comportamento motivacional que representa o processo aos quais os seres entram em ação.

Cada ser humano tem em seu íntimo diferentes necessidades, estas são conhecidas por desejos ou expectativas. Alguns autores defendem que motivação e necessidades são sinônimas, ou seja, quanto maior a necessidade não atendida maior a força da motivação. Logo, a satisfação passa a ser considerada oposta a motivação. Quanto maior a satisfação, menos a motivação. (BERGAMINI, 2013).

A motivação intrínseca, que são aquelas inatas de competência e autodeterminação, são internas de cada um, e estão relacionadas a auto estima, cada um tem uma visão diferente em relação a auto estima e auto confiança uma vez que o que motiva uma pessoa não significa que irá motivar a outra, cada pessoa reage de uma forma diferente a desafios e estímulos, o objetivo almejado quando se mencionada motivação intrínseca é obter satisfação interligada a realização do trabalho em si. (BERGAMINI, TASSINARI, 2016)

Outro ponto em relação à motivação intrínseca se dá através do estudo do reforço de comportamento, onde estudiosos questionam que um item extrínseco ou item tangível seja usado intencionalmente a fim de reforçar o comportamento de alguém, isto poderia enfraquecer a motivação intrínseca desta pessoa de reforçar um comportamento. Existem estudos que afirmam ainda que as recompensas extrínsecas não deveriam ser dadas uma vez que

para conseguir algo desejado este deveria sempre vir acompanhado de algo que satisfaça a pessoa que executa a tarefa, evitando ou diminuindo o seu desejo de realizar algo por si só caso não seja devidamente recompensado. Estudos criteriosos comprovam que a noção de que os reforçadores extrínsecos enfraquecem a motivação intrínseca vai de encontro ao senso comum. Se esta afirmação no caso fosse verdadeira os funcionários que tem apreço por seus empregos optariam por não serem remunerados, uma vez que temeriam que seus salários prejudicassem a satisfação que tem com seu emprego. (MARTIN, PEAR, 2018)

A motivação e o impulso que são elementos que fazem a pessoa ter vontade de seguir em frente e tomar atitudes, estão relacionados ao sistema límbico, que é a área que acrescenta emoção à conduta humana, tanto positiva como a negativa, é uma região cerebral muito importante, pois tem o poder de influenciar no comportamento humano, uma vez que este filtra e interpreta os acontecimentos externos.

O sistema límbico é ligado ao córtex pré-frontal, situado acima dos olhos e é responsável por cuidar do pensamento racional e do planejamento. Vale evidenciar a importância em conhecer o corpo humano e saber como ele trabalha, pois, o comportamento humano está associado e diretamente vinculado às emoções processadas no sistema límbico, daí a estreita relação entre o comportamento e as áreas cerebrais. (CAMARGO, 2013)

3.2 CAUSAS DA DESMOTIVAÇÃO

Atualmente são encontradas diversas teorias e pesquisas sobre a motivação, a maior dificuldade é identificar o que motiva cada pessoa em si, uma vez que este é um assunto complexo.

A motivação ao que se refere às pessoas é individual de pessoa para pessoa, uma vez que não existe um padrão definido para determinar o que

motiva o comportamento particular de cada um, uma vez que estas causas podem estar relacionadas a diversos fatores como valores sociais, necessidades individuais, padrões comportamentais e assim por diante. Apesar de todas essas diferenças, o processo para identificar estas diferentes variáveis é semelhante para todas as pessoas. (CHIAVENATO, 2014)

Enquanto a necessidade satisfeita gera um estado de satisfação e consequente bem-estar, a necessidade não satisfeita pode gerar mecanismos individuais de reação ou de defesa, como frustração, conflito e estresse. O bloqueio de certas necessidades pode resultar em um desempenho indesejável por causa da frustração. As pessoas enfrentam a frustração e o estresse de várias maneiras diferentes. Os mecanismos de reação diferem de pessoa para pessoa em função de fatores ambientais, situacionais e pessoais. A incapacidade em reduzir uma carência pode conduzir a um esforço maior para melhorar o desempenho ou para suprir essas necessidades, mas também pode gerar comportamentos defensivos. O comportamento defensivo ocorre em geral como necessidade de proteger a própria imagem e existem vários e diferentes mecanismos de reação à frustração que decorrem de uma necessidade não satisfeita, a saber: CHIAVENATO (2014. p131).

1. Fuga: o absenteísmo ou a fuga é uma atitude de defesa para fugir de um ambiente de trabalho desagradável e insatisfatório e que pode manifestar-se pela ausência física ou não física. A ausência física significa não ir ao trabalho, enquanto a ausência não física pode significar a não preocupação com o trabalho, com os colegas ou com a organização a pessoa está fisicamente presente ao trabalho, mas não mentalmente.
2. Agressão: é uma reação à não satisfação das necessidades no ambiente de trabalho. A agressão pode ser dirigida a uma pessoa, a um projeto ou à organização. Pode ser verbal ou física e pode levar a injúrias pessoais ou a danos às instalações e equipamentos.
3. Racionalização: é outra forma de reação no comportamento defensivo. Racionalização significa explicar o fracasso de modo que seja aceito pelos outros, pelo menos parcialmente. Atribuir o desempenho insuficiente no trabalho a uma gerência, quando, na verdade, a pessoa não se esforçou o suficiente ou atribuir notas baixas nas provas ao mau desempenho do professor.

4. Regressão: é outra reação quando a pessoa está frustrada Significa regredir a um comportamento infantil para superar a frustração. Uma pessoa expansiva pode se tornar emburrada quando sofre uma frustração retomando comportamentos passados em circunstâncias iguais.

Existe diversas variáveis organizacionais que influenciam na motivação, esta que atua poderosamente no processo motivacional, como o desenho das tarefas, a relevância do controle, o tipo de liderança e tecnologia influenciam no desempenho do trabalho executado. São estes itens que devem ser considerados no processo e estudo motivacional.

Outra variável amplamente discutida com estudiosos é a satisfação, esta independente apenas no clima organizacional da empresa, está relacionada à auto realização em virtude da experiência provocada inúmeras atividades e recompensas. O sentido da palavra satisfação é utilizado para resultados anteriormente vividos pela pessoa. A satisfação é decorrente de ações ligadas ao passado. A pessoa ficará satisfeita ou insatisfeita com algo e o desempenho normalmente existente. (CHIAVENATO, 2014)

A satisfação de algumas necessidades é temporal, o ser humano é motivado alternadamente conforme a circunstância vivida no momento, sejam elas fisiológicas, sociais ou psicológicas. (FERREIRA, 2013)

Quando uma pessoa faz a assimilação de que seu trabalho e ela própria não tem valor sua desmotivação será muito alta, caso haja dúvidas em relação ao progresso, futuração duvidosa, incertezas quando ao trabalho desenvolvido o grau de motivação decresce. Tal fator evidencia ainda mais o sentido intrínseco da motivação. (BERGAMINI, TASSINARI, 2016)

3.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Sabe-se que o clima organizacional e motivação constituem fatores de ambiguidade e imprevisibilidade nas organizações. As necessidades de satisfação podem ser específicas ou genéricas, além disto, a motivação é um produto inacabado, podendo ser assimilada a uma força ou energia, que se move em direção a alguma coisa, além disto, acrescenta-se que é algo intrínseco, ou seja, que nasce de necessidades interiores de cada um. (FERREIRA, 2013)

O termo de clima organizacional foi pouco explorado até o ano de 1985, (SCHNEIDER, 1985), sendo estudado apenas por autores interessados na qualidade de vida no trabalho (Martins, 2000; Martins et al., 2004; Toro, 2001).. Na década de 1990, o estudo do clima organizacional ganhou atenção e nesta década surgiram muitos estudos do clima em escolas (Toro, 2001), hospitais, em organizações financeiras e em organizações em geral (Tamayo, 1999). (SIQUEIRA, 2011)

De acordo com Lacombe, (2012), a função de um administrador eficaz é fazer com que o clima organizacional seja agradável e que todos os colaboradores trabalhem de forma eficiente e em um esforço comum, afim de que os mesmos desenvolvam seu *know-how*, realizem aspirações profissionais e atinjam o tão desejado reconhecimento. Ainda segundo Lacombe, (2012, PAG 214) um ambiente como descrito é aquele com as seguintes características:

- a) Existe absoluta honestidade e integridade em tudo o que todos dizem e fazem;
- b) Existe comunicação ampla em toda a organização em todos os sentidos: de cima para baixo, de baixo para cima e lateralmente;
- c) Os superiores estão genuinamente interessados em ouvir o ponto de vista dos outros, especialmente dos subordinados;
- d) Existe um real interesse em trazer à tona os problemas e resolve-los;
- e) Todos trabalham dedicadamente como verdadeira equipe. Isso cria uma sensação de confiança que caracteriza um clima organizacional saudável.

Os autores Moran e Volkwein em 1992 realizaram um dos últimos trabalhos

com a finalidade de debater sobre a evolução do conceito de clima organizacional. Foram encontradas três abordagens realizadas na revisão literária feita por eles, estrutural, perceptual e interativa e sugerem um novo parecer segundo o critério utilizado sobre os novos rumos das pesquisas em Psicologia Organizacional.

O estudo feito por estes autores retrata que o clima organizacional é fortemente influenciado pela cultura da empresa na qual os indivíduos estão inseridos. Tais questionamentos estão relacionados a uma nova corrente teórica chamada de paradigma interpretativo, diz respeito ao senso comum em relação a história, valores, intencionalidade e propósito das ações formado por grupos nas organizações por meio de interpretação coletiva. (BORGES, MOURÃO, 2013). O clima organizacional de uma empresa pode ser afetado por diversos fatores externos, como: diminuição do poder aquisitivo, alterações políticas, rivalidades esportivas e religiosas por exemplo, etc.

O clima organizacional tem relação direta com a cultura organizacional. Quando ocorre uma mudança na cultural esta normalmente gera expectativas, que podem vir rodeado de insegurança e insatisfação. Tais situações podem criar um clima organizacional negativo e reduzir a capacidade de trabalho, gerando assim conflitos internos, absenteísmo, desperdícios, alta rotatividade etc. (DIAS, 2008)

A importância em conhecer melhor a natureza do clima da organização deve-se pela influência que a mesma exerce em relação ao comportamento e desempenhos dos funcionários, o que conseqüentemente ira refletir na eficácia da organização. Podem ser apontadas pesquisas que focam na relação estabelecida entre esta e outras variáveis estudadas. (BORGES, MOURÃO, 2013)

A despreocupação com o clima organizacional de uma empresa transparece a ideia de empresa derrotada uma vez que gera fatores negativos na organização revelando falta de percepção estratégica e de despreparo para liderar equipes. (CHIAVENATO, MATOS, 2015)

O clima organizacional ou ambiente organizacional como também é conhecido pode se tornar desagradável em consequência de atitudes negativas

das pessoas que nele convivem, tais pessoas podem apresentar comportamentos agressivos e atitudes que ficam sempre em caráter defensivo, o que dificulta o relacionamento interpessoal. O convívio diário pode se tornar perturbador causando irritações e aborrecimentos levando a um clima pesado e desagradável prejudicando a convivência e harmonia da organização como um todo, Arcaide e Kramer (2007, p 8) afirmam que “o desempenho é melhor quando a pessoa é mais feliz e internamente motivada pelo amor ao trabalho” (BERGAMINI, TASSINARI, 2016)

3.4 CULTURA ORGANIZACIONAL

Segundo Bowditch e Buono (1992), a cultura organizacional é o princípio partilhado de crenças, suposições e expectativas dos membros de uma empresa e a maneira de identificar a organização, suas normas, papéis, valores e ambiente. A cultura disponibiliza formas de pensamento, sentimento e reação que guiam a tomada de decisão e as ações.

De acordo com FERREIRA,(2013,p.53).

A cultura de uma empresa é o conjunto de normas, regras, valores e atitudes, que pode ter sido desenvolvido pelo fundador da organização, dando a está um modo particular de ser, com características próprias que a distingue das demais e que são passadas aos novos membros como a forma correta de se pensar e agir, determinando o que deve ser seguido e o que deve ser evitado. A cultura exerce uma forma de controle e representa a identidade da organização.

A cultura pode ser compreendida em três níveis:

- Artefatos: correspondem ao nível mais superficial e perceptível, que representam os aspectos visíveis, tais como organograma, políticas e diretrizes; produtos e serviços, rituais de integração, padrões de comportamento e o vestuário das pessoas.
- Valores compartilhados: são os valores importantes que definem a razão pela qual as coisas são feitas.
- Pressuposições básicas: representam o nível mais profundo e oculto da cultura; são as crenças inconscientes, percepções e sentimentos; são as regras não escritas.

Os colaboradores das organizações podem aprender e conhecer a cultura da empresa de diversas formas, como por exemplo, histórias, rituais, símbolos materiais e linguagem. A cultura de uma empresa é exposta nos estilos de gestão, forma de comunicação, missão, objetivos, delegação de poder e tomada de decisão. (BORGES, MOURÃO, 2013)

Para a criação e sustentação da cultura supõem-se níveis mínimos de compartilhamento da realidade social. A interação entre o indivíduo e a cultura em que ele se encontra inserido caracteriza-se como uma das abordagens mais corretas para se analisar os processos sociais, ressocialização, estimulação de mudanças de opiniões, comportamentos, expectativas e exigências sociais. É possível estabelecer assim uma perspectiva teórica que permite compreender o modo como as pessoas julgam os objetos e os demais serem com os quais interagem, e em como este processo de interpretação conduz o comportamento de cada um em situações específicas.

A cultura organizacional só é possível quando houver relacionamento, histórias ou experiências suficientes compartilhadas entre os participantes. É possível haver nas empresas valores dominantes e compartilhados, uma realidade social incomum instituída de expectativas em relação ao desempenho de papéis, e os modos típicos de especialização gera a proliferação de múltiplas culturas nas organizações.

A cultura organizacional manifesta-se quando os participantes passam a compartilhar conhecimentos e hipóteses de como observar ou desenvolver formas de lidar com a adaptação externa e integração interna. (ZANELLI, BORGES, BASTOS, 2014)

Dias (2008, p 204) afirma que a cultura de qualquer organização apresenta certas características que são comuns, entre as quais podemos citar:

- Cada organização tem sua cultura própria que a distingue de outras organizações, portanto, é única e distinta;
- É uma forma de desenvolvimento dos membros de uma organização e é aprendida através da experiência do grupo;
- e a está implícita na estrutura formal da organização. É explicitada pelos membros da organização;

- as modificações e mudanças que ocorrem na cultura organizacional são, de um modo geral, lentas. No entanto, a cultura organizacional varia constantemente, de uma forma gradativa e imperceptível para seus integrantes;
- a cultura organizacional tem uma tendência a se perpetuar, pois atrai e aceita pessoas que tem sistemas de valores e crenças semelhantes;
- é intangível no seu todo. Mas se manifesta em todas as partes e elementos da organização, a qual afeta e a constitui;
- ela se expressa através de sinais que podem ser desde o fluxo de informações, a moda, a linguagem, as emoções, a ordem, a disciplina, até o ambiente físico nos locais de trabalho;
- é aceita pela maior parte dos membros de uma organização;
- desenvolve a identidade de seus membros;
- é um sistema aberto e, portanto, em permanente e estreita interação com o seu entorno;
- é transmissível aos novos membros.

3.5 MEDIDAS E AÇÕES PARA AMPLIAR O COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Estudos relacionados ao comprometimento no trabalho, em particular comprometimento organizacional, apesar de ter os seus princípios antigos, teve maior destaque ao fim da década de 1970, tornando-se ao longo dos anos e décadas seguintes um tema amplamente explorado em comportamento organizacional.

Em relação ao comprometimento organizacional, pode-se identificar a multidimensionalidade uma vez que as organizações são imensamente complexas, a maior parte de pesquisas existentes se voltou para outra fonte de diversidade, as formas, a natureza do comprometimento, a partir dos processos psicológicos que se encontram na base dos estabelecimentos. Jaros, Jermier, Koehler e Sincich (1993), salientam duas questões em relação ao comprometimento organizacional:

- a) Discordâncias quanto à natureza atitudinal ou comportamental;
- b) Crescimento da concordância, na vertente atitudinal, que se trata de um construto multidimensional.

O administrador independente de sua área de atuação deve sempre se atentar para a importância do estudo da qualidade de vida no trabalho. Os funcionários com funções operacionais, ou comumente chamados chão de fábrica, são alvos de maior interesse para estudo da qualidade de vida no trabalho, tratando principalmente da saúde ocupacional do funcionário. Nos dias atuais, no entanto, o estudo deste assunto está direcionado de forma ampla na empresa, englobando cargos administrativos, de gerência e alta direção.

Contudo, antigamente o estudo desta questão era mais associado à saúde e segurança do funcionário, porém, atualmente abrange mais do que isso, está relacionado também a outros fatores como, integração social, habilidades, produtividade e experiências.

Normalmente os empregadores transmitem a visão de desinteressados pela qualidade de vida de seus funcionários. Tal visão, é sinônimo de potencial existência de conflitos na esfera das culturas organizacionais entre empregador e empregado. (FRANÇA, 2012)

As relações de obediência se constituem desde o bê-á-bá de uma criança, assim que inseridas em um contexto de socialização estas aprendem a esperar por sua vez, seguir uma regra que lhes são impostas, aprendem assim também a serem obedientes e pacientes, desta forma evidencia-se que os impactos provocados pela vida em uma organização não se limita ao local de trabalho na vida adulta. Existe um currículo que é criado dentro da própria organização, social, espacial e temporal.

A obediência em um nível superficial pode ser relacionada à responsabilidade, contudo, possuem naturezas diversas. Segundo Dewey 1916, apontou que se comportar apenas com base no senso de obrigação ou de dever, independentemente do local em que esteja inserido, significa ficar estagnado no mero desempenho das funções a que lhe são pertinentes. (GARDNER, 2008)

Os funcionários de uma empresa são seus clientes internos, mesmo que a palavra “cliente” remeta inicialmente ao cliente externo as organizações devem estar alertas a isso evitando discrepâncias com seu cliente primário, a mesma

deve estar atenta aos seus desejos buscando conectar-se a eles gerando um clima organizacional melhor e fazendo com que este cliente se sinta satisfeito e atendido em suas demandas. (Silva, Zambon, Betanho, Azevedo, 2014)

3.5 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Os funcionários de uma organização são claramente pessoas comuns fora do local de trabalho, que tem hábitos comuns de pessoas comuns. O ser humano passa um terço do seu dia no local de trabalho. Supõe que o trabalho satisfaça muitos tipos de necessidades, como física e social, e que, além disso, essas necessidades possam ser satisfeitas de muitas maneiras diferentes – fora do trabalho, em torno do trabalho e por meio do trabalho.

Todo ser humano é geralmente social e preza por criar amizades, busca o convívio e torna-se infeliz quando isolado muito tempo. Funcionários que trabalham sozinhos ou em linhas de montagem, por exemplo, onde o convívio é restrito tornam-se ansiosos e são propensos ao absenteísmo, faltas e abandono do emprego. (MINICUCCI, 2001)

Os relacionamentos interpessoais e seu envolvimento raramente são acidentais, os relacionamentos dependem de como as pessoas se identificam mutuamente. Cada pessoa tem uma ideia única de si mesmo e do outro, em parte, essa percepção é desenvolvida por influência dos lugares onde crescemos, do ambiente em que vivemos e onde passamos momentos marcantes, que representam o lugar que queremos estar e aquele que almejamos estar. Conhecendo onde quer estar e como quer estar o ser humano encontra uma necessidade de conhecer o próximo e rapidamente criar princípios razoavelmente confiáveis a respeito de quem são essas pessoas. Diz respeito ao palpite dos sentimentos agradáveis ou desagradáveis que uma relação poder gerar. (BERGAMINI, 2015)

Para que haja um bom relacionamento interpessoal os gestores devem estar atentos também à forma de comunicação de sua equipe, esta deve ser eficaz e atingir o seu objetivo específico que é a comunicação, evitando ruídos, que são as barreiras encontradas durante este processo. Com uma comunicação mais eficiente será possível evitar falhas de processos e o receptor não sentirá seu espaço invadido gerando conseqüentemente um melhor clima no local de trabalho. (DERESKY, 2003)

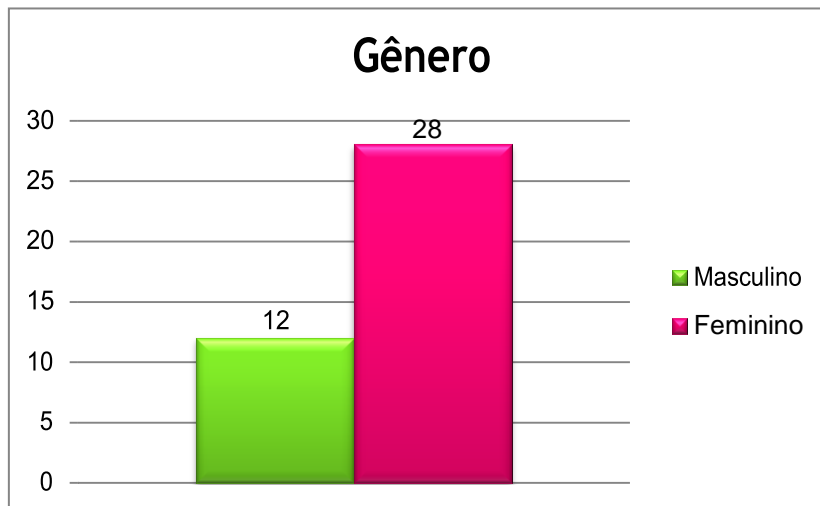
4 RESULTADOS E DISCUSSOES

Será discriminado a seguir os gráficos e tabelas referentes à pesquisa aplicada para realização do trabalho e a posteriori as análises relacionadas em relação à apresentação destes.

Os gráficos de 1 a 4 demonstrarão os dados relativos ao perfil dos entrevistados

O gráfico 01 apresenta o gênero dos entrevistados.

Gráfico 01: Gênero dos entrevistados



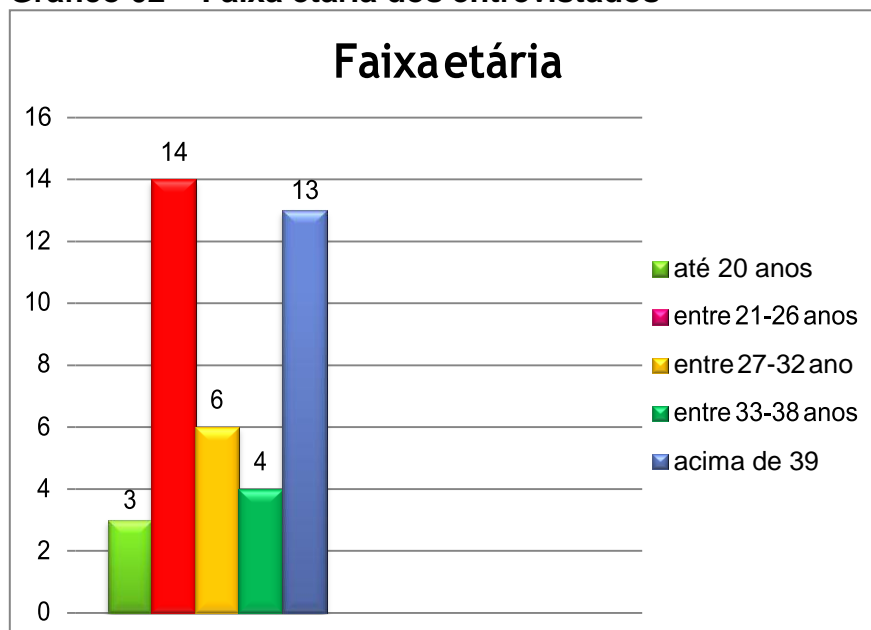
Fonte: dados da pesquisa 2018.

De acordo com o Gráfico 01 a maior parte dos entrevistados foram do gênero feminino, sendo eles 30% de homens e 70% de mulheres.

O que era previsto através da teoria de Bruschini (2000) que aponta que ocorreram mudanças nos padrões culturais e no papel social da mulher, intensificados pelo movimento feminista desde 1970. A mulher vem se tornando cada vez mais atuante no mercado de trabalho e criando seu próprio espaço, modificando a identidade que antes possuía, se voltando cada vez mais ao trabalho.

No Gráfico 02 a seguir serão demonstrados os dados relativos a faixa etária dos entrevistados.

Gráfico 02 – Faixa etária dos entrevistados



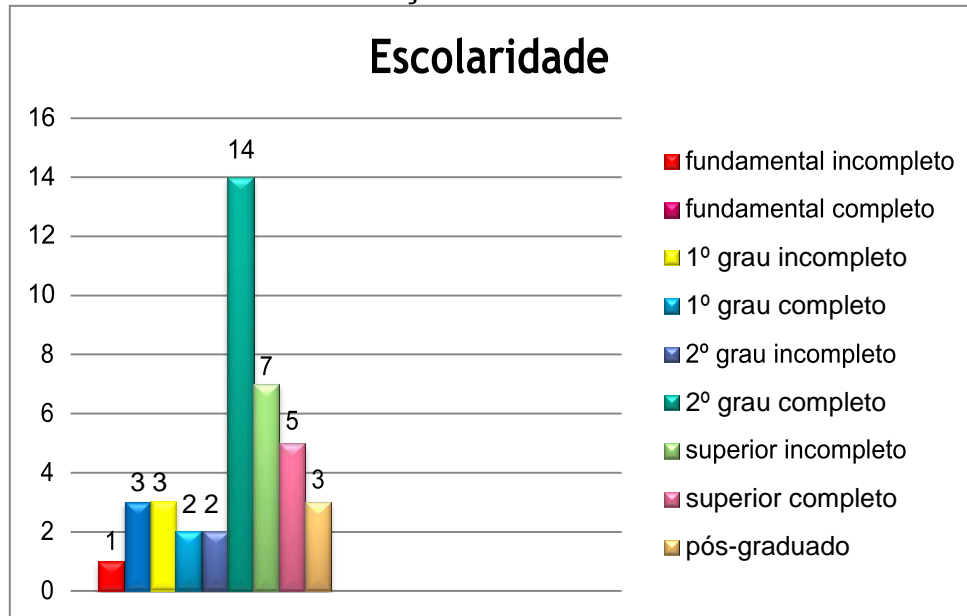
Fonte: dados da pesquisa 2018.

Como visto no Gráfico 02 acima, os dados mostram um índice com percentagem semelhante das opções apresentadas, com atenção para quantidade de funcionários muito jovens de idade entre 21-26 anos e com idade superior a 39 anos, tal fator indica que o quadro de funcionários é heterogêneo, e deve-se ter atenção com a forma de abordagem aos colaboradores, uma vez que possuem formas distintas de pensamento e de comportamento. Segundo (OLIVEIRA, 2012) as empresas podem adotar ações que gerem uma boa integração entre as gerações, e, dentre elas principalmente três conceitos

devem ser observados: desenvolver, potencializar e conectar.

Segue abaixo o Gráfico 03 onde será apresentado o grau de instrução dos entrevistados.

Gráfico 03: Grau de instrução dos entrevistados



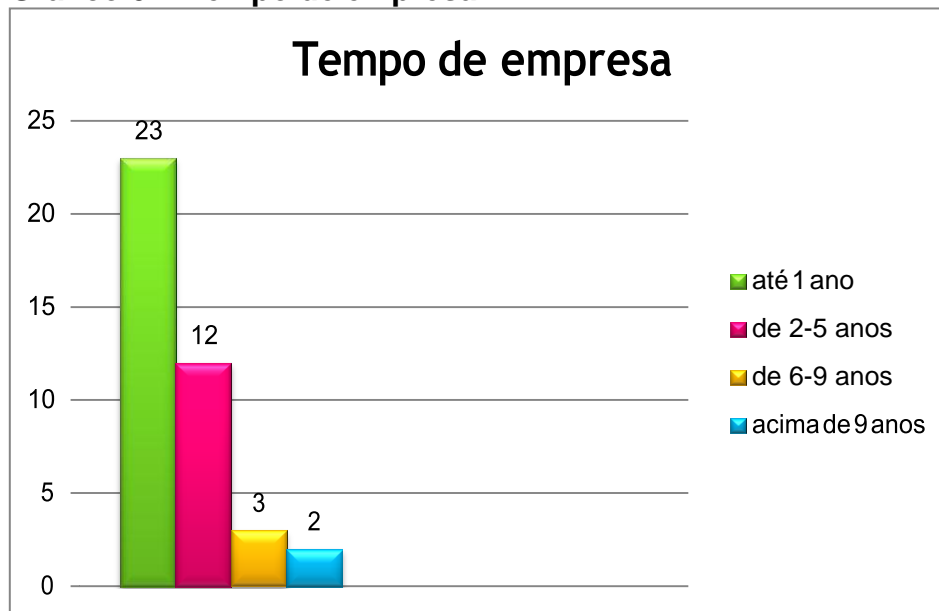
Fonte: dados da pesquisa 2018.

É possível analisar através do Gráfico 03 que a maioria dos entrevistados possui o segundo grau completo e estão almejando o ensino superior. Podemos relacionar tal índice do nível de escolaridade com o que foi apresentado no Gráfico 02, onde 35% dos entrevistados possuem de 21-26 anos, idade esta onde normalmente os estudantes estão nestes níveis de escolaridade.

Podemos notar a preocupação dos colaboradores em obter melhores salários através dos índices elevados do segundo grau completo, ensino superior incompleto e superior completo, uma vez que a causalidade entre renda e educação é alta como aponta o artigo de Barros e Lam (2001).

Será apresentado a seguir o Gráfico 04, que contém as informações de tempo de empresa de cada funcionário.

Gráfico 04: Tempo de empresa



Fonte: dados da pesquisa 2018.

Com as informações contidas no Gráfico 04 foi possível analisar que a maioria dos funcionários entrevistados tem até 1 ano e 11 meses de empresa, no anexo do artigo a opção descrita era de até 1 ano, porém durante a aplicação do questionário os colaboradores foram orientados a assinalar esta opção caso possuísse até 1 ano e 11 meses de empresa.

Tal fator indica que o quadro de funcionários é novo e que existe grande número de contratações ou grande rotatividade na empresa, é válida uma análise meticulosa do setor de Recursos Humanos da empresa para verificar em qual quadro a empresa se encontra e proporcionar ações cabíveis caso o problema seja a alta rotatividade, ação esta que acaba sendo onerosa para a empresa. Segundo Gazziero (2010) além de todos os custos envolvidos no processo demissional, há uma série de impactos nas áreas psicológicas, emocionais, comportamentais e sociais que podem afetar os profissionais demitidos, tornando-se um problema social, onde pode ter como consequência a desigualdade e a exclusão social.

A seguir serão apresentadas as tabelas relativas às questões gerais, questões setoriais e questões meritocráticas.

Para a elaboração das tabelas segue quadro com as nomenclaturas e suas respectivas abreviaturas que serão expostas nas tabelas:

Quadro 1: Nomenclaturas

| | | | |
|-----------|-----------------------|-------------|---------------------------------|
| S | SEMPRE | TI | TOTALMENTE INSATISFEITO |
| QS | QUASE SEMPRE | ST | SATISFEITO |
| R | RARAMENTE | I | INSATISFEITO |
| N | NUNCA | NSNI | NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO |
| TS | TOTALMENTE SATISFEITO | | |

Elaborado pela autora

A Tabela 01 a seguir apresenta as variáveis em relação às questões gerais, onde as opções disponíveis para representar os ideais dos colaboradores foram S, QS, R e N.

Tabela 01: Questões gerais

| VARIAVEIS | S | QS | R | N |
|--|----------|-----------|----------|----------|
| 1. Você acredita haver compromisso da empresa com a qualidade dos serviços ofertados aos funcionários? | 13 | 11 | 13 | 3 |
| 2. Você considera o clima de trabalho da empresa adequado? | 8 | 19 | 13 | 0 |
| 3. A empresa desfruta de uma boa imagem entre os colaboradores? | 3 | 16 | 14 | 7 |
| 4. As condições físicas de trabalho na empresa são satisfatórias (temperatura, higiene, mobiliário, etc.)? | 8 | 16 | 12 | 4 |
| 5. Você vê possibilidade para ter crescimento profissional dentro da empresa? | 17 | 4 | 15 | 4 |
| 6. Os equipamentos dos quais dispõe permitem que você realize seu trabalho adequadamente? | 6 | 16 | 12 | 6 |

Fonte: dados da pesquisa 2018.

Em relação às questões gerais as variáveis apresentaram que existe uma grande divergência de pensamento entre os entrevistados, como foi possível verificar na questão 1, onde 32,5% dos entrevistados apontaram que o compromisso da empresa com a qualidade dos serviços ofertados acontece sempre, por outro lado outros 32,5% apontam que raramente existe o compromisso por parte da empresa. Na questão 2 grande parte dos entrevistados, ou 47,5%, afirmam que o clima de trabalho é quase sempre adequado. Um fator que deve ser avaliado pela gerencia e administração da

organização é em relação à resposta dos funcionários na questão 3, onde 52,5% acreditam que a empresa raramente ou nunca apresenta uma boa imagem entre os colaboradores, tal fator pode gerar influência externa negativa para empresa e desmotivação entre os funcionários. Na questão 4 as respostas obtiveram um parâmetro parecido entre uma alternativa e outra, variando sempre 10% de uma resposta para outra. Em relação à questão 5, 42,5% dos funcionários visualizam possibilidade de crescimento e 37,5% não visualiza esta mesma oportunidade, em uma situação oportuna sugere-se que a empresa apresente de forma clara oportunidades e intenções de planos de cargos e salários caso seja o contexto. Na avaliação da questão 6 é possível verificar que 70% dos entrevistados acreditam que quase sempre ou raramente a empresa dispõe dos equipamentos necessários para que o trabalho seja desempenhado adequadamente.

A seguir será apresentada a tabela que denota as variáveis em relação à satisfação, onde as opções disponíveis para representar os ideais dos colaboradores foram TS, ST, NSNI, I E TI

Tabela 02: Questões em relação a satisfação

| VARIAVEIS | TS | ST | NSNI | I | TI |
|---|----|----|------|----|----|
| 7. Você se sente satisfeito em relação ao seu vale refeição? | 7 | 16 | 11 | 5 | 1 |
| 8. Você se sente satisfeito em relação ao seu salário? | 2 | 7 | 13 | 15 | 3 |
| 9. Qual o seu grau de satisfação em relação ao trabalho que você realiza? | 13 | 14 | 10 | 2 | 1 |

Fonte: dados da pesquisa 2018.

A Tabela 02 apresenta os dados relativos às variáveis em relação a satisfação, em relação a questão 7 foi possível verificar que 57,5% dos funcionários se sentem totalmente satisfeitos ou satisfeitos em relação ao valor ofertado pelo benefício do vale alimentação. Por outro lado, em relação à questão 8, 70% dos funcionários se sentem insatisfeitos ou nem satisfeitos e nem insatisfeitos em relação ao valor salarial recebido, tal fator deve ser

analisado pela administração e gerencia uma vez que este índice elevado de insatisfação quanto ao valor recebido pode acarretar descontentamento por parte dos funcionários. Do tocante a questão 9 é gratificante verificar os dados analisados uma vez que 67,5% dos funcionários se sentem satisfeitos em relação ao trabalho que realizam, a administração e gerencia da unidade deve se beneficiar respeitosamente deste contentamento por parte dos funcionários em relação ao trabalho que executam gerando um melhor atendimento e criando um ambiente de trabalho agradável, uma vez que os colaboradores se regozijam perante ao trabalho executado.

A seguir será feita a análise da Tabela 3 que diz respeito às respostas com variáveis de questões setoriais, onde as opções disponíveis para representar os ideais dos colaboradores foram S, QS, R e N.

Tabela 03: Questões setoriais

| VARIAVEIS | S | QS | R | N |
|---|----|----|---|----|
| 10. Você considera que seu trabalho é avaliado de forma justa pelos seus superiores? | 14 | 16 | 8 | 2 |
| 11. Você recebe o reconhecimento devido quando realiza um bom trabalho? | 12 | 17 | 9 | 2 |
| 12. Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza? | 11 | 15 | 4 | 10 |
| 13. Você considera suficiente a quantidade de treinamento que recebeu para capacitá-lo em seu trabalho? | 15 | 8 | 8 | 9 |
| 14. A quantidade de pessoas em seu setor de trabalho é suficiente? | 6 | 12 | 6 | 16 |

Fonte: dados da pesquisa 2018.

Após análise da Tabela 03, foi possível identificar que os colaboradores sentem seu trabalho reconhecido e avaliado de forma justa quase sempre ou sempre por seus superiores, correspondendo a 75% na questão 10 e 72,5% na questão 11. Um ponto a ser analisado na questão 12 é em relação ao volume de trabalho desempenhado, onde o percentual da alternativa quase sempre e nunca é similar, sendo eles 37,5% e 25% respectivamente. No que diz respeito à questão 13 os valores identificados devem ser posteriormente analisados pelos

responsáveis por treinamentos da organização, uma vez que 37,5% acreditam ter recebido a quantidade de treinamento suficiente, porém, por outro lado 22,5% acredita que nunca recebeu a quantidade suficiente de treinamento. Segundo Marras (2001), o treinamento tem como finalidade melhorar o desenvolvimento profissional das pessoas na sua organização e no desempenho de suas funções, além de ser o processo que visa à preparação e ao aperfeiçoamento das habilidades e dos conhecimentos dos funcionários de uma organização. Robbins (2002) assegura que um dos motivos para a crescente importância do treinamento é devido à alta competição no mercado, as mudanças tecnológicas e a busca de aumento da produtividade que estão aumentando as demandas de qualificação dos funcionários. Proporcionar um treinamento pode significar para a organização preparar seus funcionários a desenvolver suas habilidades, conhecimentos, padronização das tarefas e até mesmo mudar o comportamento. Tem-se também como objetivo aumentar o desempenho profissional e motivacional dos colaboradores, melhorando os resultados e gerando um bom clima organizacional (Foltran et al., 2012).

A tabela 04 diz respeito às questões meritocráticas, onde as opções disponíveis para representar os ideais dos colaboradores foram S, QS, R e N.

Tabela 04: Questões meritocráticas

| VARIAVEIS | S | QS | R | N |
|---|----|----|---|---|
| 15. Você cumpre totalmente com seus deveres na empresa? | 28 | 10 | 2 | 0 |
| 16. Você se julga um bom funcionário? | 23 | 17 | 0 | 0 |
| 17. Você acha que exerce suas funções de forma correta? | 27 | 13 | 0 | 0 |
| 18. Você se julga merecedor dos benefícios oferecidos pela empresa? | 33 | 6 | 1 | 0 |
| 19. Você contrataria um funcionário com seu perfil? | 33 | 4 | 2 | 1 |
| 20. Você acredita ter uma boa imagem junto a empresa? | 24 | 13 | 3 | 0 |
| 21. Você acha que a forma como a empresa te trata é reflexo do trabalho que você executa? | 16 | 16 | 3 | 5 |

Fonte: dados da pesquisa 2018.

A análise da Tabela 04 em relação às questões meritocráticas são análises em geral satisfatórias, onde em todas as perguntas, com exceção da questão 21, as respostas sempre ou quase sempre foram predominantes, possuindo um percentual mínimo de 92,5% e máximo de 100%. Através destes dados, foi possível identificar que os colaboradores do hospital em regra se julgam bons funcionários e cumpridores de seus deveres e merecedores dos benefícios oferecidos pela empresa. Sugere-se uma análise setorial, onde os coordenadores de setor avaliem seus funcionários, verificando a veracidade das respostas pleiteando possíveis benefícios aos seus colaboradores uma vez que os mesmos consideram fazerem jus a possíveis privilégios. A questão 21 que questionou sobre a forma como o funcionário é tratado refletir no trabalho executado teve um percentual de 80% para as alternativas sempre e quase sempre, corroborando que sendo tratado de forma justa e respeitosa o trabalho a ser executado será de qualidade, enquanto o tratamento inadequado irá refletir em um trabalho de má qualidade.

Serão analisadas a seguir questões a serem assinaladas com no máximo três opções que melhor representasse o que os funcionários acreditavam responder adequadamente as perguntas 22, 23 e 24, em tempo, alguns funcionários não assinalaram todas as três opções disponíveis como orientado no cabeçalho da questão, podendo haver assim diferença na quantidade final para avaliação de uma pergunta para outra. Será posicionada à frente da pergunta a quantidade de funcionários que assinalaram cada opção disponível.

Questão 22. A empresa poderia melhorar se:

| | |
|---|----|
| Pagasse melhores salários | 30 |
| Proporcionasse mais estabilidade no emprego | 5 |
| Tratasse melhor os funcionários | 13 |
| Proporcionasse oportunidade de crescimento | 18 |
| Proporcionasse mais treinamentos | 12 |
| Oferecesse mais benefícios | 21 |
| Fosse um ambiente com menos pressão | : |
| Proporcionasse um melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal | : |
| Outros | : |

As três alternativas com maior número de assinalações foram, pagasse melhores salários, oferecesse mais benefícios e proporcionasse oportunidade de crescimento respectivamente, todas ligadas diretamente ao retorno monetário, fator visto anteriormente no questionário que é uma condição que gera grande insatisfação entre os colaboradores desde hospital.

Questão 23. Indique as principais razões pelas quais você trabalha na empresa:

| | |
|---|----|
| Salário | 18 |
| Estabilidade | 3 |
| Ambiente de trabalho | 9 |
| A falta de opção de um outro emprego | 8 |
| Autonomia no trabalho | 4 |
| Chances de crescimento | 10 |
| Confiança na gestão da empresa | 6 |
| Benefícios oferecidos | 6 |
| Possibilidade de equilibrar vida pessoal e trabalho | 13 |
| Possibilidade de treinamento | 4 |
| Reconhecimento | 5 |
| Prestigio da empresa | 1 |
| Relacionamento com a chefia | 4 |
| O trabalho que realizo | 24 |
| Outros | 1 |

As três alternativas com maior número de assinalações foram, o trabalho que realizo, salário e possibilidade de equilibrar vida pessoal e trabalho, tal análise reforça a satisfação com o trabalho realizado pela maioria dos funcionários que desempenham o trabalho de forma satisfatória. É possível sugerir que haja uma flexibilidade de horários da empresa, uma vez que segundo a pesquisa é possível verificar que os funcionários conseguem se organizar e equilibrar vida pessoal e trabalho. E, novamente em relação ao valor monetário, onde barganham o trabalho em troca do salário.

Questão 23. Indique os principais fatores que geram mais insatisfação em seu trabalho

| | |
|---|---|
| Falta de reconhecimento | 9 |
| Falta de segurança no emprego | 4 |
| Salário | 9 |
| Falta de recursos | 3 |
| Ambiente de trabalho ruim | 2 |
| Falta de autonomia | 5 |
| O trabalho que realizo | 3 |
| Relacionamento com a chefia | 3 |
| Falta de treinamento | 8 |
| Sobrecarga de trabalho | 0 |
| Falta de valorização dos funcionários | 9 |
| Impossibilidade de crescimento profissional | 9 |
| Outros | 1 |

As quatro alternativas com maior número de assinalações foram, falta de recursos, sobrecarga de trabalho, salário e falta de valorização dos funcionários, analisando esta questão foi possível verificar que a falta de recursos incomoda grande parte dos funcionários, devendo ser um ponto importante para análise da empresa, a fim de organizar as despesas minimizando a falta de materiais necessários ao bom desempenho do trabalho. Outra questão que gera insatisfação é a sobrecarga de trabalho que também deve ser analisada pela empresa, uma vez que é uma reclamação vista anteriormente na pesquisa, se fazendo necessária a análise do ambiente e possíveis contratações evitando a sobrecarga de quem está trabalhando gerando assim a possibilidade de melhorar o trabalho que possivelmente não é realizado de forma tão eficiente e eficaz quanto poderia ser com um quadro de funcionários mais apropriado. Em relação ao salário se reforça a insatisfação dos funcionários. Outro fator relevante para análise da administração da empresa é em relação à valorização dos funcionários, que se sentem sobrecarregados e não tendo seu trabalho reconhecido, entrando em ligeira contradição com questões abordadas anteriormente no questionário onde julgam serem bem avaliados por seus superiores.

5. CONCLUSÃO

Através dos estudos realizados para apresentação do presente trabalho, foi possível identificar e analisar as variáveis presentes no questionário anexo aplicado à 40 funcionários de um hospital situado na cidade de Patos de Minas de setores distintos, como administrativo, financeiro, recursos humanos e operacional, para que o exposto possuísse um limiar o mais adequado e fundamentado possível da pesquisa que abordava questões relativas ao clima organizacional e motivação no local de trabalho. Vale ressaltar que o maior número de funcionários desta empresa trabalham na parte assistencial o que dificultou a aplicação de uma maior número de pesquisas visando a segurança e saúde do paciente internado ou em situação ambulatorial nas dependências no hospital, estas que foram realizadas pessoalmente pela autora do trabalho.

De acordo com as análises, em geral, os funcionários possuem em média de 27-32 anos, grau de instrução médio de até o 2º grau do ensino médio e até dois anos de empresa, uma grande parcela destes funcionários tem prazer pelo trabalho que realizam, acreditando realizá-lo da melhor maneira possível e cumprindo com os deveres na empresa. Julgam-se merecedores dos benefícios oferecidos pela empresa. Grande parte dos mesmos asseguram ainda que contratariam um funcionário com seu perfil e que sua imagem esta associada a imagem da empresa.

Em contrapartida a maior insatisfação por parte dos colaboradores está relacionada ao retorno monetário recebido em troca do trabalho realizado, tal informação é demonstrada através dos gráficos e em questões assinaladas como quesito de maior insatisfação. Uma grande parte dos funcionários consideram que seus superiores deveriam dar um melhor tratamento aos seus funcionários, reconhecendo seus esforços e gerando um clima organizacional mais agradável.

A falta de recursos, sobrecarga de trabalho, quadro de funcionários reduzido e impossibilidade de crescimento profissional também afeta uma

grande quantidade dos entrevistados que apontam não haver compromisso da empresa com a qualidade dos serviços ofertados aos seus funcionários.

Sugere-se por fim que a gerencia juntamente com o departamento de recursos humanos criem ferramentas que transmitam clareza quanto aos projetos e programas para os funcionários, como planos de cargos e salários. Aconselha-se posicionar a caixa de sugestões da empresa em local estratégico e inviolável afim que obter opiniões capazes de agregar valores positivos à empresa, que podem ser inclusive ações simples e acessíveis.

Vale acrescentar ainda que uma revisão salarial deve ser considerada pela administração da empresa, e, ainda que a mesma não aconteça de imediato é importante revisar o quadro de funcionários que segundo a pesquisa encontra-se defasado, evitando a sobrecarga de trabalho e fazendo que com que trabalhem com mais apazibilidade o que conseqüentemente será revertido em um melhor atendimento e assistência ao paciente que despense esforço e responsabilidade, revertendo assim à imagem negativa que a empresa possui dentre parte de sua equipe de trabalho.

APÊNDICE

Prezado entrevistado, sou KAROLINE DE SOUZA FARIA formanda em Administração da FPM e estou realizando meu trabalho de conclusão de curso, sob a orientação da Prof. Cintia Moura. O presente questionário refere-se a como você se sente em relação ao seu local de trabalho, não haverá identificação pessoal, sua participação é de livre e espontânea vontade. Sendo assim, peço para que você seja o mais sincero possível ao responder este questionário. Desde já agradeço a sua participação!

PERFIL DO ENTREVISTADO

| | | | |
|---|--|---|---|
| 1. Gênero <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino | 2. Faixa etária <input type="checkbox"/> Até 20 anos <input type="checkbox"/> Entre 21-26 anos <input type="checkbox"/> Entre 27-32 anos <input type="checkbox"/> Entre 33-38 anos <input type="checkbox"/> Acima de 39 anos | 3. Escolaridade <input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto <input type="checkbox"/> Ensino fundamental completo <input type="checkbox"/> 1º grau incompleto <input type="checkbox"/> 1º grau completo <input type="checkbox"/> 2º grau incompleto <input type="checkbox"/> 2º grau completo <input type="checkbox"/> Superior incompleto <input type="checkbox"/> Superior completo <input type="checkbox"/> Pós-graduado | 4. Tempo de empresa? <input type="checkbox"/> Até 1 ano <input type="checkbox"/> De 2 a 5 anos <input type="checkbox"/> De 6 a 9 anos <input type="checkbox"/> Acima de 9 anos |
|---|--|---|---|

QUESTÕES GERAIS

| VARIÁVEIS | Sempre | Quase sempre | Raramente | Nunca |
|---|--------|--------------|-----------|-------|
| 1. Você acredita haver compromisso da empresa com a qualidade dos serviços ofertados aos funcionários? | | | | |
| 2. Você considera o clima de trabalho da empresa adequado? | | | | |
| 3. A empresa desfruta de uma boa imagem entre os colaboradores? | | | | |
| 4. As condições físicas de trabalho na empresa são satisfatórias (temperatura, higiene, mobiliário etc.)? | | | | |
| 5. Você vê possibilidade para ter crescimento profissional dentro da empresa? | | | | |
| 6. Os equipamentos dos quais dispõe permitem que você realize seu trabalho adequadamente? | | | | |

| VARIÁVEIS EM RELAÇÃO A SATISFAÇÃO | Totalmente satisfeito | Satisfeito | Nem satisfeito nem insatisfeito | Insatisfeito | Totalmente insatisfeito |
|---|-----------------------|------------|---------------------------------|--------------|-------------------------|
| 7. Você se sente satisfeito em relação ao seu vale refeição? | | | | | |
| 8. Você se sente satisfeito em relação ao seu salário? | | | | | |
| 9. Qual o seu grau de satisfação em relação ao trabalho que você realiza? | | | | | |

QUESTÕES SETORIAIS

| VARIÁVEIS | Sempre | Quase sempre | Raramente | Nunca |
|--|--------|--------------|-----------|-------|
| 10. Você considera que seu trabalho é avaliado de forma justa pelos seus superiores? | | | | |

| 11. Você recebe o reconhecimento devido quando realiza um bom trabalho? | | | | |
|---|--------|--------------|-----------|-------|
| 12. Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza? | | | | |
| 13. Você considera suficiente a quantidade de treinamento que recebeu para capacitá-lo em seu trabalho? | | | | |
| 14. A quantidade de pessoas em seu setor de trabalho é suficiente? | | | | |
| QUESTÕES MERITOCRÁTICAS | | | | |
| VARIÁVEIS | Sempre | Quase sempre | Raramente | Nunca |
| 15. Você cumpre totalmente com seus deveres na empresa? | | | | |
| 16. Você se julga um bom funcionário? | | | | |
| 17. Você acha que exerce suas funções de forma correta? | | | | |
| 18. Você se julga merecedor dos benefícios oferecidos pela empresa? | | | | |
| 19. Você contrataria um funcionário com o seu perfil? | | | | |
| 20. Você acredita ter uma boa imagem junto à empresa? | | | | |
| 21. Você acha que a forma como a empresa te trata é reflexo do trabalho que você executa? | | | | |

22. A empresa poderia melhorar se (assinale apenas três alternativas)

- () Pagasse melhores salários
- () Proporcionasse mais estabilidade no emprego
- () Tratasse melhor os funcionários
- () Proporcionasse oportunidades de crescimento
- () Proporcionasse mais treinamentos
- () Oferecesse mais benefícios
- () Fosse um ambiente com menos pressão
- () Proporcionasse um melhor equilíbrio entre trabalho e vida pessoal
- () Outros (especificar) _____

23. Indique as principais razões pelas quais você trabalha na empresa. (assinale apenas três alternativas)

- () Salário
- () Estabilidade
- () Ambiente de trabalho
- () A falta de opção de um outro emprego
- () Autonomia no trabalho
- () Chances de crescimento
- () Confiança na gestão da empresa
- () Benefícios oferecidos
- () Possibilidade de equilibrar vida pessoal e trabalho
- () Possibilidade de treinamento
- () Reconhecimento
- () Prestigio da empresa
- () Relacionamento com a chefia
- () O trabalho que realizo
- () Outros (informar) _____

24. Indique os principais fatores que geram mais insatisfação em seu trabalho. (assinale apenas três alternativas)

- () Falta de reconhecimento
- () Falta de segurança no emprego
- () Salário
- () Falta de recursos
- () Ambiente de trabalho ruim
- () Falta de autonomia
- () O trabalho que realizo
- () Relacionamento com a chefia
- () Falta de treinamento
- () Sobrecarga de trabalho
- () Falta de valorização dos funcionários
- () Impossibilidade de crescimento profissional
- () Outros (informar) _____

Obrigada por sua participação!

REFERÊNCIAS

- REEVE, Johnmarshall. *Motivação e Emoção, 4ª edição*. LTC, 08/2006.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker. *Motivação nas organizações, 6ª edição*. Atlas, 05/2013.
- BERGAMINI, Cecília Whitaker . *Psicologia Aplicada à Administração de Empresas: Psicologia do Comportamento Organizacional, 5ª edição*. Atlas, 09/2015.
- BERGAMINI, Cecília W., Rafael Tassinari. *Psicopatologia Do Comportamento Organizacional: Organizações Desorganizadas, mas Produtivas*. CengageLearning Editores, 2016-08-13.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Comportamento Organizacional: a Dinâmica do Sucesso das Organizações, 3rd edição*. Manole, 01/2014.
- CHIAVENATO, Idalberto, MATOS, Francisco de. *Visão e ação estratégica: os caminhos da competitividade, 3rd edição*. Manole, 04/2015.
- FERREIRA, Patrícia Tala. *Série MBA - Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho*. LTC, 07/2013.
- SIQUEIRA, Mirlene Matias. *Medidas do Comportamento Organizacional*. ArtMed, 04/2011.
- LACOMBE, Francisco José Masset. *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Saraiva, 2012. 312 p.
- BORGES, Livia Oliveira, MOURÃO, Luciana. *O Trabalho e as Organizações*. ArtMed, 01/2013.
- FRANÇA, Ana Limongi. *Qualidade de vida no trabalho – QVT : conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial, 2ª edição*. Atlas, 11/2012.
- GARDNER, Howard. *Responsabilidade no Trabalho*. Bookman, 01/2008.
- MINICUCCI, Agostinho . *Relações humanas: psicologia das relações interpessoais, 6ª edição*. Atlas, 08/2001.
- DERESKY, Helen. *Administração Global*. Bookman, 01/2003.

ZANELLI, José Carlos, BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo, BASTOS, Antonio Bittencourt. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil, 2nd edição*. AMGH, 01/2014.

DIAS, Reinaldo. *Sociologia das organizações*. Atlas, 01/2008.

Me, Fábio Gomes da Silva | Marcelo Socorro Zambon | Cristiane Betanho | José Eduardo Azevedo | M. *Gestão do relacionamento com o cliente, 2nd edição*. Cengage Learning Editores, 04/2014.

CAMARGO, Pedro Celso de. *Neuromarketing: a nova pesquisa de comportamento do consumidor*. Atlas, 02/2013.

MARTIN, Garry, PEAR, Joseph. *Modificação de Comportamento - O que é e como Fazer, 10ª edição*. Roca, 04/2018.

PASTORE, Elenice, ROSA, Luisa Dalla. As relações de gênero entre os trabalhadores da área da saúde. Trabalho de conclusão de curso apresentado na Universidade de Passo Fundo s/d.

DINIZ, Adriel Lealet *al.* Os desafios dos líderes na condução das gerações baby bommers, x e y no ambiente de trabalho. Trabalho de conclusão de curso apresentado no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium em 2015.

BONADIA, Paula Rocha. A Relação Entre o Nível de Escolaridade e a Renda no Brasil. Trabalho de conclusão de curso apresentado na Faculdade IBMEC São Paulo em 2008.

GAZZIERO, Adolfo Felipe. O reflexo do desligamento na equipe de trabalho. Trabalho de conclusão de curso apresentado na Faculdade Guarapuava em 2010.

ROCHA, Raquel Santos. A Importância do Treinamento no Atendimento aos Clientes Segundo a Perspectiva de Empresários do Município de Sabará. Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Federal de Minas Gerais – Campus Sabará em 2015.