

A GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES DA EMPRESA DALFIOS FIAÇÃO – BOTUVERÁ/SC

The Management of Organizational Climate in Promoting the Quality of Life of Company

Employees Dalfios Fiação – Botuverá/SC

Laini Merisio Dalcegio¹
Josely Cristiane Rosa Trevisol²

Recebido em: 31 out. 2018

Aceito em: 10 dez. 2018

Resumo: A presente pesquisa tem como objetivo diagnosticar o clima organizacional da empresa Dalfios Fiação Ltda. Para tanto, buscou-se conhecer o perfil socioeducacional dos colaboradores, avaliar o nível de satisfação e insatisfação e relacionar o nível de satisfação com a qualidade de vida no trabalho (QVT). Do ponto de vista metodológico, esta pesquisa é caracterizada como qualitativa, tipificada em exploratória e descritiva. Quanto ao método é caracterizada em bibliográfica e estudo de caso, sendo o questionário o instrumento de coleta de dados aplicado. Em relação ao perfil socioeducacional dos colaboradores da empresa, os dados evidenciaram que há a predominância do sexo masculino, a faixa etária principal de 21 a 30 anos, com tempo de empresa entre 6 a 10 anos. Quanto à avaliação do nível de satisfação e insatisfação dos colaboradores, os resultados da Pesquisa de Clima Organizacional evidenciaram que todos os indicadores analisados geram satisfação aos colaboradores. A média geral (máxima de 5,0) dos indicadores foi identificada da seguinte forma: Imagem de Adesão (4,79), Remuneração e Benefício (4,67), Condições de Trabalho (4,59), Treinamento e Desenvolvimento (4,34), Comunicação (4,22), Relacionamento Interpessoal (4,16), Liderança (Superior Imediato) (4,09) e Administração Superior (4,05). Ao relacionar o nível de satisfação com a qualidade de vida no trabalho percebeu-se que o nível de satisfação dos colaboradores com o clima organizacional da empresa reflete diretamente na QVT e vice-versa. Destaca-se que a QVT repercutirá na promoção da qualidade de vida pessoal, social e familiar dos colaboradores da empresa.

Palavras-Chave: Administração de Recursos Humanos. Gestão do Clima Organizacional. Qualidade de Vida no Trabalho.

Abstract: The present research has as objective to diagnose the organizational climate of the company Dalfios Fiação Ltda. For both, we sought to know the profile of

¹ Acadêmica do curso de Administração da UNIFEBE. E-mail: lainidalcegio@unifebe.edu.br.

² Professora Orientadora do curso de Administração da UNIFEBE. Doutoranda em Desenvolvimento Regional. Mestre em Gestão de Políticas Públicas. Especialista em Recursos Humanos. Especialista em Marketing Empresarial. Especialista em Psicologia e Psicopedagogia. Bacharel em Ciência Política. E-mail: jo.rosa@unifebe.edu.br.

socioeducational collaborators, to assess the level of satisfaction and dissatisfaction and relate the level of satisfaction with the quality of working life (QWL). From a methodological point of view, this research is characterized as typified in qualitative, exploratory and descriptive. The method is characterized in the literature and case study, being the questionnaire, the data collection instrument applied. In relation to socioeducational profile of company employees, the data showed that there is a predominance of males, aged 21 to 30 main years, with time in the company between 6 to 10 years. Regarding the evaluation of the level of satisfaction and dissatisfaction of the employees, the results of the Organizational Climate Research showed that all the indicators analyzed generate satisfaction to employees. The overall average (maximum of 5.0) of indicators was identified in the following way: Image of Accession (4.79), remuneration and benefit (4.67), conditions of work (4.59), Training and Development (4.34), Communication (4.22), interpersonal relationship (4.16), Leadership (Immediate Superior) (4.09) and Upper Management (4.05). To relate the level of satisfaction with the quality of life in the work realized that the level of satisfaction of the employees with the company's organizational climate reflects directly on the QWL and vice versa. It is noteworthy that the QWL passed in promoting quality of life personal, social and family of company employees.

Keywords: Administration of Human Resources. Management of Organizational Climate. Quality of Life at Work.

INTRODUÇÃO

A Gestão do Clima Organizacional tem como objetivo analisar os fatores fundamentais que afetam a satisfação e a motivação no trabalho. Sua realização depende das situações econômicas da organização, da cultura organizacional, das viabilidades de participação pessoal, do significado do trabalho, da apuração, preparação e prática da equipe. Considera-se que esses fatores influenciam os aspectos como estímulos, produtividade e resultados no ambiente organizacional (AGOSTINI, 2001).

Neste sentido, a Pesquisa de Clima Organizacional (diagnóstico e análise) se constitui em uma ferramenta para a conquista de programas voltados para a evolução da qualidade, aumento da produtividade e aplicação de políticas internas (BISPO, 2006). Entende-se que a Pesquisa de Clima Organizacional é um método importante na verificação de opiniões e percepções, na qual os gestores adquirem o conhecimento dos problemas reais na Gestão dos Recursos Humanos (PEREIRA, 2006).

Considerando a sua importância para a Gestão de Pessoas, esta pesquisa tem como problemática a seguinte questão: Quais os fatores que geram satisfação e insatisfação aos colaboradores da empresa Dalfios Fiação? Destaca-se que a empresa Dalfios Fiação Ltda. atua no ramo têxtil desde 2006, no Município de Botuverá/SC. Atualmente, produz fio 100% algodão, e conta com 34 colaboradores.

Em relação a cultura organizacional³ da empresa, destaca-se que a sua missão está pautada em fabricar fios com qualidade, priorizando um bom atendimento ao cliente, promovendo a satisfação dos funcionários, ser um lugar onde as pessoas se sintam parte da família e sigam sempre juntos para o alcance dos objetivos.

Em relação à visão, a empresa deseja ser uma empresa referência em qualidade no ramo têxtil da fabricação de fios, mantendo o bom relacionamento com os clientes e parceiros, focando na inovação e modernização de seus processos.

Seus valores organizacionais estão pautados em: priorização do bem-estar dos funcionários, respeito dentro e fora da empresa; melhoria e modernização nos processos e equipamentos, qualidade nos produtos, bom atendimento ao cliente, respeito ao meio ambiente, honestidade e transparência em todas as decisões.

Diante do contexto apresentado, esta pesquisa tem como objetivo geral diagnosticar o clima organizacional da empresa Dalfios Fiação Ltda. Para tanto, os objetivos específicos delineados foram: i) verificar o perfil socioeducacional dos colaboradores; ii) avaliar o nível de satisfação e insatisfação dos colaboradores; iii) relacionar o nível de satisfação com a qualidade de vida no trabalho.

Justifica-se a realização da pesquisa pela importância da Gestão do Clima Organizacional para o crescimento da empresa em questão. Diante do mercado atual, altamente competitivo e de constantes mudanças, é indispensável que a empresa avalie o clima organizacional para o conhecimento dos fatores que influenciam de forma positiva ou negativa o comportamento e as ações de seus colaboradores.

Quanto à originalidade da pesquisa salienta-se que esse foi o primeiro estudo realizado na empresa com esta visão estratégica. Os resultados obtidos foram disponibilizados para a diretoria, a fim de serem realizados os ajustes e melhorias encontrados.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção apresenta-se uma reflexão sobre os temas vinculados ao objetivo do trabalho, entre eles: Administração de Recursos Humanos, Gestão do Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho.

ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (ARH)

Administração de recursos humanos é “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas, para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo” (DUTRA, 2002, p. 17). A literatura oferece diversas

³ DADOS INSTITUCIONAIS DA EMPRESA (2018).

nomenclaturas que significam as práticas de ARH: ações, dimensões, processos, atividades, sistemas, técnicas e funções de RH (DEMO, 2010). Destaca-se que a má definição em relação à nomenclatura pode levar a uma interpretação inadequada dos resultados que se espera obter das práticas, verificando-se que as denominações mais utilizadas são práticas de ARH (LACOMBE, 2006).

Destaca-se que a ARH é uma expressão que, desde a década de 1960 vem substituir as até então utilizadas no ambiente organizacional – administração de pessoal e relações industriais (Gil, 2009) –, até surgir à utilização do vocabulário Gestão de Pessoas, que reflete uma concepção próxima dos colaboradores que trabalham nas organizações, não com a visão de empregados ou funcionários, mas sim de cooperadores ou parceiros (DUTRA, 2002).

Neste sentido, a “Gestão de Pessoas é a função que permite a colaboração eficaz das pessoas – empregados, funcionários, recursos humanos, talentos ou qualquer denominação utilizada – para alcançar os objetivos organizacionais e individuais” (CHIAVENATO, 2004, p.10).

O objetivo da administração de recursos humanos consiste no planejamento, na organização e no controle de técnicas capazes de promover o desempenho eficiente do pessoal, juntamente com a organização. Isso permite que às pessoas auxiliem o alcance dos objetivos individuais, visando adquirir e manter pessoas na organização, dando o máximo de si, com atitudes positivas e favoráveis (CHIAVENATO, 2002).

Neste sentido, a Gestão de Pessoas envolve seis processos organizacionais. Os três primeiros processos agregam, aplicam e recompensam as pessoas. Utiliza-se para admitir novas pessoas, planejar as atividades, orientar e acompanhar no seu desempenho e incentivar a melhorar o desenvolvimento profissional e pessoal. Os três últimos processos são de desenvolver, manter e monitorar as pessoas. Utiliza-se para qualificar e melhorar o desenvolvimento, gerar condições ambientais e psicológicas e acompanhar as atividades analisando os resultados adquiridos (CHIAVENATO, 2004).

Os profissionais de ARH possuem o papel da responsabilidade compartilhada, ou seja, tem a função de oferecer e disponibilizar assessoria e consultoria para os gestores de linha. Por sua vez, estes gestores estão envolvidos diretamente nas práticas da ARH por serem na perspectiva estratégica, os responsáveis pela participação ativa no desenvolvimento e capacitação dos colaboradores, assim como influenciar nos resultados positivos e negativos de seus subordinados (Ré; Ré, 2010; Wagner III & Hollenbeck, 2012).

Portanto, “desenhar e implementar um bom sistema integrado de Gestão de Pessoas – capaz de integrar todos os processos de agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas na organização – é, sem dúvida, um desafio bastante complexo” (CHIAVENATO, 2004, p.490). Assim como, tornar o sistema equilibrado, eficiente e eficaz.

GESTÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional está relacionado aos reflexos dos valores, comportamentos e padrões formais e informais que existem em uma organização, ou seja, o clima organizacional representa a forma como cada colaborador percebe e reage a cultura da empresa. Compreende-se que o clima organizacional afeta de maneira direta na motivação dos colaboradores, visto que este influencia no seu grau de satisfação e, conseqüentemente, na qualidade do trabalho do colaborador (LUZ, 2003).

Destaca-se também que, o clima organizacional apresenta-se como um conceito globalizado que compreende o ambiente interno da organização, incluindo assim, o ambiente físico (instalações, equipamento e espaço físico); características estruturais (tamanho da organização e estilo de gestão); ambiente social (comunicação); características pessoas (motivações e expectativas); comportamento organizacional (satisfação no trabalho, rotatividade, nível de estresse) (ESTRADA, 2009).

Assim, gerenciar o clima de uma organização tornou-se parte da estratégia operacional dos administradores. Como o objetivo principal é a qualidade dos produtos, ter qualidade na vida profissional de quem os faz é um meio extremamente eficaz. Melhorando a qualidade de vida no trabalho torna a empresa um bom lugar para se trabalhar (LUZ, 2003).

Portanto, o clima deve ser favorável e oferecer estímulo à motivação e o interesse dos funcionários, ocasionando uma boa relação entre eles e a organização. Principalmente com as rápidas mudanças organizacionais, quando as empresas entendem a importância em compreender de que modo o ambiente interno impressiona o capital humano e como as percepções dos colaboradores ocorrem nas organizações (BARTHASAR, 2014).

Pesquisa de Clima Organizacional

A pesquisa de clima organizacional é a estratégia mais completa para classificar o ambiente interno das organizações, pois permite a empresa analisar seus pontos fracos e a satisfação de seus colaboradores com relação a diversos aspectos da organização (LUZ, 2007).

Neste sentido, a pesquisa tem o objetivo de identificar dentro de uma organização, os pontos de resistência, discussões, dúvidas ou dificuldades (GASPARETTO, 2008; SÓRIO, 2011). Por meio da pesquisa organizacional é possível identificar,

até que ponto as expectativas individuais vêm sendo atendidas pela organização e mostra como as crenças e valores defendidos pela empresa estão se concretizando na perspectiva do empregado. Sinaliza rumos para a melhoria da qualidade de vida, uma vez que permite identificar a satisfação com o trabalho, com as lideranças, com os colegas de equipe, com políticas e estratégias (SUCESSO, 2002, p. 34).

Para Sório (2011), a pesquisa de clima considera diferentes variáveis organizacionais a

serem mensuradas, a saber: a) integração setorial e interpessoal (relação entre as pessoas e os diversos setores da empresa); b) salário (salário dentro da organização e média do mercado); c) estilo gerencial (satisfação quanto à coordenação, em termos de capacidade, convivência, respeito) d) comunicação (relacionamento comunicacional); e) desenvolvimento profissional (condições de treinamentos, oportunidades de melhoria, plano de carreira). f) imagem da empresa (sentimento dos colaboradores em relação à organização); g) benefícios e incentivos; h) condições físicas no trabalho (situações físicas, bem-estar, instalações, acidentes de trabalho); i) trabalho em equipe; j) orientação para os resultados (comprometimento dos colaboradores).

Neste sentido, a pesquisa de clima organizacional é considerada uma indispensável ferramenta de gestão para as organizações, uma vez que proporciona a empresa o conhecimento dos pontos positivos e negativos que necessitam ser aprimorados, proporcionando, assim o desenvolvimento da qualidade de vida dentro das organizações (BISPO, 2013).

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

O trabalho é um desempenho exercido pelo homem e ocupa em média de 65% da sua produção em vida. É por meio desta atividade que o ser humano conquista condições para sua sobrevivência. Neste sentido, torna-se significativo garantir ao trabalhador uma Qualidade de Vida neste ambiente, que comtemple o respeito à sua saúde, segurança, condições ideais, hora de descanso e jornada de trabalho (MAURO et al, 2004).

Teixeira e Ruiz (2013, p.10) apresentam que, mesmo com o desenvolvimento dos estudos, ainda não há unanimidade na definição de Qualidade de Vida no Trabalho, mas há convergência entre os vários estudiosos atuais ao considerá-la como:

um conjunto de fatores (objetivos e subjetivos) que incorporam satisfação do colaborador em sua atividade laboral, humanizam as situações relacionadas ao trabalho e levam à obtenção de maior produtividade e qualidade por parte da organização.

Neste contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho abrange todos os aspectos físicos e ambientais, assim como os conhecimentos psicológicos presentes no local de trabalho (CHIAVENATO, 2004), sendo possível argumentar a qualidade de vida no trabalho sob dois aspectos: a) *dos colaboradores*, em termos da compreensão de bem-estar, a partir das necessidades pessoais, expectativas de vida, e ambiente social e econômico e; b) *do trabalho*, no significado de que representa a necessidade de valorização das situações de trabalho, da definição de métodos da tarefa em si, da atenção com o ambiente físico e com os bons padrões de relacionamento (FRANÇA, 2008).

Assim, a importância da qualidade de vida no trabalho reside no fato de que o

indivíduo passa diariamente a jornada de trabalho na empresa, durante anos de suas vidas. Trata-se de não levar os problemas pessoais para o trabalho, mas sim, de levar para casa o estresse, os problemas, as dúvidas e os medos acumulados no ambiente de trabalho. Por isso, passa a ser um assunto importante, independentemente se o cenário econômico enfrenta a crise, perda de poder aquisitivo ou crescimento do desemprego (CONTE, 2003).

Percebe-se também que não existe um padrão de qualidade de vida que consiga ser satisfatório a todos, pois cada colaborador possui uma necessidade diferente, assim como sua cultura. O que se faz necessário é ter uma boa gestão de qualidade de vida dentro da organização para reduzir ao máximo as necessidades do coletivo, deixando o ambiente de trabalho mais produtivo e constantemente trazendo vantagem competitiva a empresa (RIBEIRO, 2015).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Considera-se a presente pesquisa dentro de uma abordagem qualitativa. A pesquisa qualitativa é caracterizada pela ligação entre o mundo real e o sujeito, ou seja, um elo inseparável entre o mundo objetivo e a tendência do sujeito, que não pode ser representado em números. Esta pesquisa não necessita do uso de métodos estatísticos, apenas do ambiente natural que é fonte direta na coleta de dados, onde o pesquisador é o alicerce. (PRODANOV; FREITAS, 2013). Considera-se que na presente pesquisa a investigação qualitativa está relacionada às respostas dos questionários do diagnóstico de clima organizacional.

Referente ao tipo de pesquisa identifica-se do tipo exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória tem o intuito de garantir mais informações sobre o tema apurado, proporcionar sua definição, ou seja, auxiliar a determinação do assunto da pesquisa; encaminhar o interesse dos objetivos e a criação das suspeitas ou encontrar um novo tipo de perspectiva para o assunto. (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Por sua vez, a pesquisa descritiva possui o objetivo inicial na definição das características de uma certa população, ou de uma instituição de relações entre variáveis (GIL, 2002).

Em relação ao método é caracterizada em pesquisa bibliográfica e estudo de caso. A importância da pesquisa bibliográfica é que o pesquisador analisa a realidade das informações apanhadas, considerando as possíveis incoerências e as oposições que as obras sejam capazes de exibir (PRODANOV; FREITAS, 2013).

O estudo de caso caracteriza-se como uma técnica de pesquisa, que facilita o estudo dos fatos em profundidade dentro da sua história e é principalmente apropriado ao estudo de procedimentos que analisa os fenômenos com suporte em diversos sentidos. (ROESCH, 2010).

Considerando que a população é o conjunto de pessoas com determinadas

características e que podem ser de uma específica localidade (GIL, 2008), a população escolhida para a presente pesquisa consiste nos colaboradores da empresa Dalfios Fiação Ltda, totalizando 34 participantes de todos os setores da empresa.

Destaca-se que o instrumento de coleta de dados foi constituído pela aplicação do questionário, formado por uma série de perguntas objetivas e iguais aos participantes (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Salienta-se que o questionário aplicado na pesquisa utilizou a escala *Likert*, que consiste em sustentar um modelo e aumentar um conjunto de afirmações comparadas com à sua descrição, para os quais os respondentes expressarão seu nível de aprovação (COSTA; JÚNIOR 2014). Apresenta-se abaixo no Quadro 01, o modelo de escala *Likert* utilizada na presente pesquisa:

Quadro 01 - Modelo da escala Likert utilizada na pesquisa

Sempre	Quase Sempre	Com Certa Frequência	Raramente	Nunca
5	4	3	2	1

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

O questionário contou com 50 questões distribuídas em 8 indicadores, a saber: comunicação, relacionamento interpessoal, remuneração e benefício, condições de trabalho, imagem de adesão, treinamento e desenvolvimento, liderança (superior imediato) e administração superior. Destaca-se que após a aplicação do questionário foi procedida o cálculo de cada variável com a medida de média.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Primeiramente foi verificado o perfil socioeducacional dos colaboradores da empresa Dalfios Fiação que participaram da referida pesquisa. Os dados revelaram que a empresa possui 34 funcionários no total, sendo 30 do sexo masculino que atuam na parte da produção e 4 do sexo feminino, sendo que 3 colaboradoras atuam na parte administrativa e 1 na parte da limpeza.

A predominância do sexo masculino na empresa está de acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), no qual evidenciam que a população em exercício do trabalho no município de Botuverá (localização da empresa em estudo) era de 46,7%, sendo 56% homens e 44% mulheres.

Outra característica da empresa são as horas semanais, classificadas em 44 horas. Nessa ramificação, os homens também são representados em maior número, sendo 58,58% da população total. Quanto a característica do setor de trabalhadores qualificados operários,

84,97% são apontados como trabalhadores homens (IBGE, 2010).

Em relação a faixa etária constatou-se que 1 colaborador tem idade entre 16 e 20 anos, 16 colaboradores entre 21 a 30 anos, 12 colaboradores entre 31 a 40 anos e 5 colaboradores entre 41 a 50 anos. Evidencia-se conforme os dados do IBGE (2010), que no Município de Botuverá as pessoas entre 15 e 39 anos somam 40,7% do total dos trabalhadores com carteira assinada, consentindo com o resultado da empresa com o maior número de funcionários nessa faixa etária.

No que diz respeito ao tempo de empresa de cada colaborador verificou-se que há 10 colaboradores a menos de 1 ano na empresa, 6 colaboradores entre 1 a 5 anos, 12 colaboradores entre 6 a 10 anos e 6 colaboradores há mais de 10 anos na empresa. Estes dados evidenciam que a empresa possui uma baixa rotatividade, pelo fato de 12 colaboradores estarem entre 6 a 10 anos na organização.

Considera-se que a baixa rotatividade beneficia a qualidade do serviço e assistência dos funcionários, já que estes entendem e dominam a sua função na empresa. Outro benefício inerente é economicamente, pois gasta-se menos manter o funcionário do que admitir um novo colaborador (VIEIRA; KURCGANT, 2009).

Em relação ao grau de instrução dos funcionários, constatou-se que 10 colaboradores possuem Ensino Fundamental Incompleto, 6 colaboradores possuem Ensino Fundamental Completo, 5 colaboradores possuem Ensino Médio Incompleto, 7 colaboradores possuem Ensino Médio Completo, 3 colaboradores possuem Curso Técnico Completo, 2 colaboradores possuem Ensino Superior (Graduação) Incompleto e 1 colaborador possui Ensino Superior (Graduação) Completo.

Referente aos indicadores da Pesquisa de Clima Organizacional, o primeiro indicador analisado foi a comunicação, segundo a tabela 02 abaixo:

Tabela 02 - Indicador Comunicação

COMUNICAÇÃO	
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	MÉDIAS
Sei o que está acontecendo em toda a empresa.	3,56
Existe troca de informações entre os setores.	4,24
A comunicação do meu setor é confiável.	4,26
Os meios de comunicação interna na empresa (quadro de avisos, sites, e-mails, comunicador, entre outros) são claros e úteis e me mantém informado.	4,47
Sinto-me adequadamente informado sobre as decisões que afetam diretamente o meu trabalho.	3,41
A empresa explica adequadamente aos colaboradores o motivo das decisões tomadas.	4,38
DESEMPENHO GERAL	4,22

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Os dados revelaram que o nível de satisfação em relação à comunicação possui uma média de 4,22. Neste sentido, considera-se que a comunicação na empresa acontece de forma confiável entre os colaboradores e os meios de comunicação da empresa são úteis para o ambiente de trabalho. Desse modo, a comunicação contribui para o desenvolvimento e a continuidade de um clima positivo, benéfico ao desempenho das metas estratégicas da organização e ao aumento contínuo de suas atividades e serviços (LEMES, 2012).

Em seguida, a Tabela 03 abaixo apresenta os dados da pesquisa sobre o relacionamento interpessoal:

Tabela 03 - Indicador Relacionamento Interpessoal

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	MÉDIAS
Compreendo que há um relacionamento de cooperação entre os diversos setores da empresa.	3,82
Existe respeito, cooperação e ajuda entre os colegas do meu setor. Somos um grupo unido.	4,15
O clima de trabalho do meu turno é bom.	4,32
Acredito que a empresa é uma única equipe.	4,24
Acredito que o meu trabalho é reconhecido pela minha chefia e demais funcionários.	4,29
DESEMPENHO GERAL	4,16

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Observa-se que a média geral do indicador de relacionamento interpessoal foi de 4,16, identificado satisfação dos colaboradores quanto ao clima de trabalho dos turnos, cooperação e ajuda entre os colegas dos setores e o reconhecimento do trabalho pela liderança da organização. Considera-se que no ambiente organizacional, o relacionamento interpessoal é uma das condições mais importante na facilitação de um clima de confiança, respeito e afeto, que proporcione relações de harmonia e colaboração. (CARVALHO, 2009, p. 108)

No que diz respeito ao indicador remuneração e benefício, a Tabela 04 apresenta os seguintes dados:

Tabela 04 - Indicador Remuneração e Benefício

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIO	
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	MÉDIAS
Sinto-me satisfeito com meu salário e com os benefícios oferecidos pela empresa.	4,65
O salário e os benefícios oferecidos pela empresa satisfazem as necessidades básicas da minha vida.	4,71
Considero o salário e os benefícios recebidos, adequados quando comparo ao de outras pessoas que exercem a mesma função em outras empresas.	4,65
A remuneração e os benefícios que recebo são adequados ao trabalho que faço.	4,68
DESEMPENHO GERAL	4,67

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Com relação ao indicador de remuneração e benefício, a média geral foi de 4,67.

Percebe-se que os funcionários estão satisfeitos quanto ao salário e benefícios oferecidos pela empresa e que estes satisfazem as suas necessidades básicas, como também estão adequados ao trabalho que fazem comparados ao de outras pessoas que exercem a mesma função em outras organizações. Portanto, nota-se que para os colaboradores a remuneração e benefício provocam um sentimento de autoconfiança, reconhecimento de competências profissionais e desempenho dentro da organização (SABINO, 2016).

Referente ao indicador de condições de trabalho, a Tabela 05 apresenta os seguintes dados:

Tabela 05 - Indicador Condições de Trabalho

CONDIÇÕES DE TRABALHO	
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	MÉDIAS
Estou satisfeito quanto a climatização.	3,97
Estou satisfeito quanto a iluminação.	4,79
Estou satisfeito quanto a limpeza.	4,29
Estou satisfeito quanto aos equipamentos, máquinas e recursos tecnológicos.	4,68
Estou satisfeito quanto as instalações sanitárias.	4,53
Estou satisfeito quanto ao uniforme.	4,76
Estou satisfeito quanto ao meu horário de trabalho.	4,74
Estou satisfeito com os materiais de segurança (Equipamentos de Proteção Individual (EPI)).	4,94
DESEMPENHO GERAL	4,59

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Os dados do indicador de condições de trabalho apresentaram uma média de 4,59. De modo geral constatou-se que os colaboradores estão satisfeitos com todas as condições de trabalho proporcionadas pela empresa, refletindo assim, na qualidade do produto final (SILVA; SOUZA; MINETTI, 2002).

Sobre o indicador de imagem de adesão, observa-se na Tabela 06 abaixo:

Tabela 06 - Indicador Imagem de Adesão

IMAGEM DE ADESÃO	
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	MÉDIAS
Sinto orgulho da minha atividade na empresa.	4,79
Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira.	4,44
A empresa é um lugar bom para trabalhar.	4,85
A empresa tem uma imagem boa entre os colaboradores.	4,71
A empresa tem uma imagem boa na comunidade.	4,94
Costumo indicar a empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes.	4,82
Eu me preocupo com o futuro da empresa.	4,97
Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional dentro da empresa.	4,65
Tenho orgulho de pertencer a empresa.	4,97
DESEMPENHO GERAL	4,79

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Conforme verificado a média geral do indicador de imagem de adesão foi de 4,79. Constatou-se que os funcionários se preocupam com o futuro da empresa, possuem orgulho de pertencer à organização e consideram que a empresa tem uma boa imagem na comunidade.

Considera-se fundamental que as organizações tenham uma boa imagem, pois é um dos fatores principais para que seja possível alcançar o sucesso, confiança, além de uma comunicação positiva e confiável, necessidades e desejos daqueles com os quais se deseja estabelecer ligações sociais e econômicas (SILVA, 2008).

No que diz respeito ao indicador de treinamento e desenvolvimento, a Tabela 07 demonstra os seguintes dados:

Tabela 07 - Indicador Treinamento e Desenvolvimento

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	MÉDIAS
Considero adequada a frequência de treinamento e desenvolvimento (capacitação) oferecido pela empresa.	4,24
Acredito que a empresa proporciona condições para o meu contínuo desenvolvimento pessoal.	4,38
Acredito que a empresa proporciona condições para o meu contínuo desenvolvimento profissional.	4,41
DESEMPENHO GERAL	4,34

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Em relação ao indicador treinamento e desenvolvimento apurou-se uma média geral de 4,34. Os colaboradores acreditam que a empresa proporciona condições para o seu contínuo desenvolvimento profissional e pessoal e consideram adequada a frequência de treinamento e desenvolvimento oferecido pela organização. O nível de satisfação quanto ao T&D aplicados pela empresa evidencia que a organização visualiza no treinamento e no desenvolvimento, um método capaz para a expansão de méritos que aumentam a produtividade e a criatividade e principalmente a concorrência no mercado (ALMEIDA, 2007).

Referente ao indicador de liderança (superior imediato), a Tabela 08 apresenta o seguinte desempenho:

Tabela 08 - Indicador Liderança (Superior Imediato)

LIDERANÇA (SUPERIOR IMEDIATO)	
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	MÉDIAS
Meu superior reconhece os bons resultados alcançados pelo meu trabalho.	3,88
Considero o meu superior um bom líder.	3,97
Meu trabalho é avaliado de forma justa pelo meu superior.	3,94
Tenho uma ideia clara sobre o resultado esperado pelo meu trabalho. Meu superior deixa claro o que quer.	4,29
Meu superior é aberto as sugestões de mudança.	4,03
As orientações que recebo do meu superior são claras e objetivas.	4,35
Meu superior imediato apoia minha participação em programas de treinamento (capacitação).	3,88
Meu superior estimula o trabalho em equipe no setor.	4,24
Meu superior valoriza o feedback no setor.	4,15
Meu superior me motiva na realização de minhas atividades.	4,12
DESEMPENHO GERAL	4,09

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Conforme verificado o indicador liderança (superior imediato) foi avaliado com a média de 4,09. Constatou-se que as orientações que os funcionários recebem dos seus superiores são claras e objetivas, tendo uma ideia sobre o resultado esperado do trabalho. Além disso, observou-se que os superiores estimulam o trabalho em equipe e valorizam o *feedback* dos setores.

Percebe-se que o líder faz com que seus colaboradores entendam com clareza os objetivos da empresa, acreditando que possuem capacidade na execução das tarefas. Esta postura do líder gera maior dedicação e motivação aos colaboradores, conseqüentemente, o líder ganha credibilidade e fortalece sua identidade de liderança (YAMAFUKO, 2015).

Por último verificou-se o indicador de Administração superior, conforme os dados da Tabela 09:

Tabela 09 - Indicador Administração Superior

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR	
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	MÉDIAS
Considero que a administração superior realiza uma gestão participativa. Sinto que faço parte das decisões tomadas.	3,62
Conheço o planejamento estratégico realizado pela administração superior. Sei onde a empresa pretende chegar nos próximos anos.	4,03
Considero saber das decisões/comunicações tomadas pela administração superior.	3,94
Considero a administração superior próxima aos colaboradores.	4,41
Considero que a administração superior realiza uma gestão transparente em todos os sentidos.	4,24
DESEMPENHO GERAL	4,05

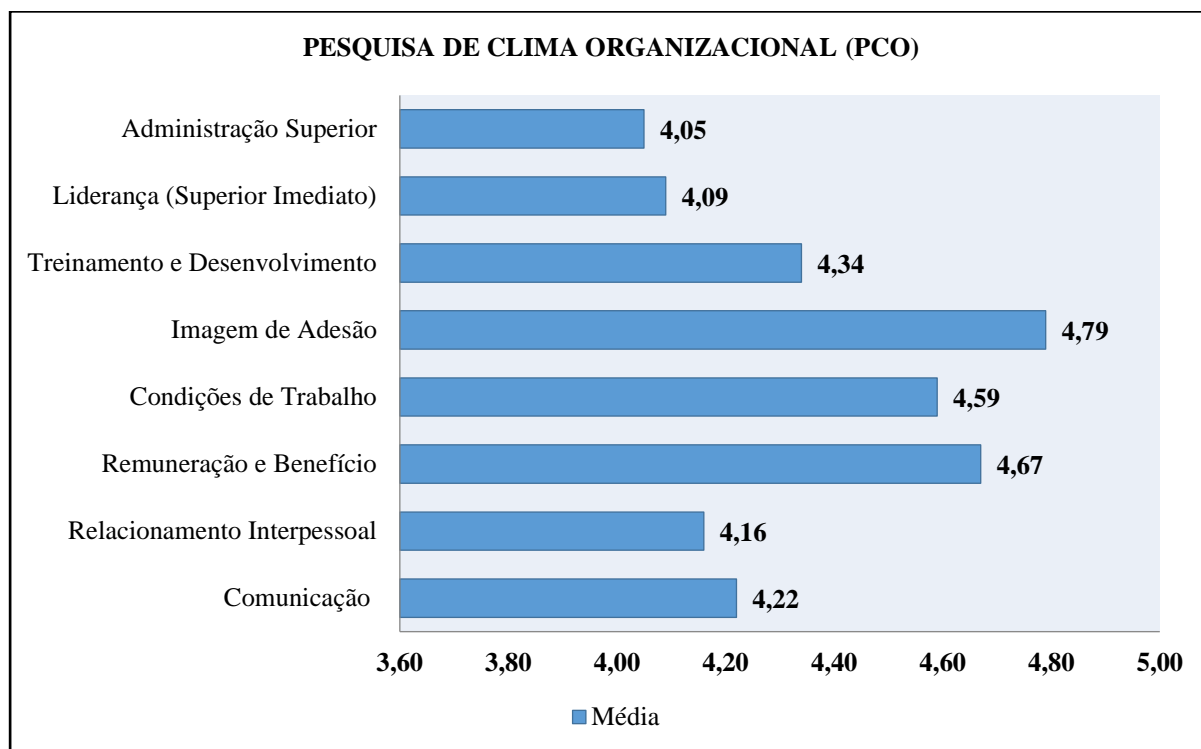
Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Por fim, foi verificado que o nível de satisfação quanto a Administração Superior obteve a média 4,05. Apurou-se que os colaboradores consideram a administração superior próxima a eles e que esta realiza uma gestão transparente em todos os sentidos. Além disso, os colaboradores conhecem o planejamento estratégico realizado pela administração superior e sabem onde a empresa pretende chegar aos próximos anos.

Entende-se que uma gestão superior participativa é favorável para a empresa. Diante do crescimento das organizações, a complexidades dos sistemas e as mudanças diárias no ambiente empresarial trouxe à tona a necessidade de interação em todos os setores. Esta interdependência da gestão com os colaboradores proporciona uma dinâmica e uma maior interação no ambiente interno, refletindo diretamente na empresa, tornando-a mais competitiva e preparada para enfrentar os desafios futuros (CHIAVENATO, 2000).

Com a apuração dos resultados obtidos na Pesquisa do Clima Organizacional (PCO) constatou-se que a empresa Dalfios Fiação possui um clima organizacional satisfatório, conforme verificado no Gráfico 10 abaixo:

Gráfico 10 - Pesquisa de Clima Organizacional



Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Com base no gráfico acima analisou-se que todos os indicadores da PCO (Comunicação, Relacionamento Interpessoal, Remuneração e Benefício, Condições de Trabalho, Imagem de Adesão, Treinamento e Desenvolvimento, Liderança (Superior Imediato), Administração Superior) geram satisfação para os colaboradores da empresa.

Compreende-se que o nível de satisfação positivo dos colaboradores está alinhado à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na empresa em estudo. Destaca-se que a promoção da QVT reflete em uma maior probabilidade de se obter qualidade de vida pessoal, social e familiar, embora sejam esferas diferentes e nelas se desempenhem papéis diferentes.

Evidencia-se que a qualidade de vida no trabalho não está somente vinculada aos aspectos físicos, mas também aos fatores sociológicos e psicológicos dos trabalhadores, interferindo igualmente na satisfação do indivíduo e na situação de trabalho (CONTE, 2003).

Neste contexto, torna-se possível argumentar que a empresa objeto de estudo realiza a valorização das diversas situações de trabalho, da atenção com o ambiente físico e com os bons padrões de relacionamento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, a Pesquisa Gestão de Clima Organizacional consiste no estudo dos

indicadores fundamentais que contribuem para a satisfação e a motivação dos colaboradores no ambiente de trabalho. Compreende-se que desenvolvimento de um Clima Organizacional satisfatório, promove a qualidade de vida na organização.

Neste contexto, esta pesquisa realizou um diagnóstico do clima organizacional da empresa Dalfios Fiação Ltda. Primeiramente foi verificado o perfil socioeducacional dos colaboradores, no qual os resultados evidenciaram que a empresa possui predominância do sexo masculino, a maioria dos colaboradores está entre 21 a 30 e estão na empresa entre 6 a 10 anos.

Quanto à avaliação do nível de satisfação e insatisfação dos colaboradores, os dados obtidos evidenciaram que todos os indicadores analisados na aplicação da PCO geram satisfação aos colaboradores. Em síntese, a média geral dos indicadores se apresentou da seguinte forma: Imagem de Adesão (4,79), Remuneração e Benefício (4,67), Condições de Trabalho (4,59), Treinamento e Desenvolvimento (4,34), Comunicação (4,22), Relacionamento Interpessoal (4,16), Liderança (Superior Imediato) (4,09) e Administração Superior (4,05).

Ao relacionar o nível de satisfação com a qualidade de vida no trabalho percebe-se que o nível de satisfação com o clima organizacional da empresa reflete diretamente na QVT e vice-versa. Destaca-se que a QVT repercutirá na promoção da qualidade de vida pessoal, social e familiar dos colaboradores da empresa.

Com a realização da pesquisa, a empresa pode verificar com mais precisão o diagnóstico do clima organizacional e ter uma visão ampla sobre a satisfação de seus colaboradores. Considera-se que a partir dos resultados obtidos, a empresa possa estar avaliando a implantação de novos programas para a gestão de pessoas para dar continuidade, como também ampliar a QVT.

Por fim, espera-se que esse artigo possa servir como referencial para futuras pesquisas, além de conscientizar gestores e organizações que as práticas envolvendo a gestão do clima organizacional e QVT são instrumentos estratégicos para o crescimento empresarial.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. **Percepção de Gestores e Técnicos sobre o processo de Gestão por Competências em Organizações no Brasil**. Dissertação mestrado em Administração. Universidade de Brasília. Brasília, 2007.

AGOSTINI, João Paulo. **Critérios de avaliação para projetos Empreendedores sociais**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis. 2001.

BARTHASAR, M. T. M. **Clima organizacional: um estudo empírico com as guardas civis municipais da região do ABC**. 2014. 115 f. Dissertação (Mestrado de Pós-Graduação em

Administração) - Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul. 2014.

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. **Produção**, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 259, maio/ago. 2006.

BISPO, Patrícia. **Ações que contribuem para o êxito da pesquisa de clima**. [S.l: S.n], 2013. Disponível em <<http://www.rh.com.br>>motivação<dicas > Acesso em: 02 maio 2018.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel de recursos humanos nas organizações**, 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: Ed. compacta**, 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho: Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE Business**, Curitiba, n. 7, p 32-33, nov. 2003.

COSTA, F. J; JÚNIOR, S. D. S. Mensuração e Escalas de Verificação: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. **Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia - PMKT**, São Paulo, v. 15, n. 23, p. 5, mar./jun. 2014.

DEMO, G. **Políticas de gestão de pessoas nas organizações: papel dos valores pessoais e da justiça organizacional**. São Paulo: Atlas. 2010.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas. 2002.

ESTRADA, J.G.S. et al. **Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales em La productividad laboral**. ACIMED, Ciudad de La Habana, v.20, n 4, oct. 2009. Disponível em: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&&nrm=isO>. Acesso em: 14 Ago. 2018.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de recursos humanos (PRH): conceitos e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2008.

GASPARETTO, L. E. **Pesquisa de clima organizacional: o que é e como fazer**. São Paulo: Ed. Scortecci, 2008.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas. 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas. 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas. 2002.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo do Município de Botuverá**, 2010. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/botuvera/pesquisa/23/22957?detalhes=true>>. Acesso em: 23 Out. 2018.

LACOMBE, B. M. B. **Avaliação e mensuração de resultados em gestão de pessoas e a relação com o desempenho organizacional**: um estudo com as maiores empresas brasileiras. Relatório de pesquisa. Fundação Getúlio Vargas. 2006.

LEMES, Priscila dos Santos. **A importância da comunicação interna nas organizações e suas ferramentas**. 2012. 50 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Administração de Empresas) - Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA, São Paulo, 2012.

LUZ, R.S. **Gestão de clima organizacional**. Rio de Janeiro, Ed. Qualitymark, p. 28, 2007.

LUZ, R.S. **Gestão do clima organizacional**: proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro. 2003. 182 f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) Universidade Federal Fluminense, Niterói. 2003.

MAURO, M.Y.C; MUZI, C.D; GUIMARÃES, R.M; MAURO, C.C.C; Riscos Ocupacionais em Saúde. **Revista de Enfermagem UERJ**, v.12, p. 338-345, 2004.

MARCONI, M.A; LAKATOS E.M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. Ed. São Paulo: Atlas. 2003.

PEREIRA, Vladenice Maria Sonda. **Clima organizacional e qualidade nos serviços em uma instituição de ensino**: Um estudo de caso. 2006. 94 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção, Área de Concentração: Qualidade e Produtividade) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2006.

PRODANOV, C.C.; FREITAS, E.C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. Ed. Rio Grande do Sul: Feevale. 2013.

RÉ, C. A.; RÉ, M. A. Processos do sistema de gestão de pessoas. In: BITENCOURT, Cláudia. **Gestão contemporânea de pessoas**: novas práticas, conceitos tradicionais. Porto Alegre: Bookman. 2010. p. 79-100.

RIBEIRO, L.A. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**. Bahia, v. 02, n. 02, p. 79, Jun. 2015.

ROESCH, Sylvania Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 3ª ed. São Paulo. Atlas, 2010.

SILVA, K. G.; SOUZA, A. P.; MINETTI, L. J. Avaliação do perfil de trabalhadores e das condições de trabalho em marcenarias no município de Viçosa-MG. **Sociedade de Investigações Florestais**, Viçosa, v. 26, n. 6, p. 769-775, dez. 2002.

SILVA, Poliana Ferreira da. SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO. **XXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Natal, RN, 2008.

SABINO, Ludymilla A.M. Artigo original. **GETEC**, Minas Gerais, v. 5, n. 14, p. 12, 2016.

SÓRIO, Washington. **Clima organizacional**. [S.l.:S.n], 2011. Disponível em: <<http://www.rh.com.br>>motivação>artigo> Acesso em: 02 Maio 2018.

SUCCESSO, Edina de Paula Bom. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

TEIXEIRA, G. M.; RUIZ, V. M. Análise diagnóstica da Qualidade de Vida no Trabalho em uma indústria de embalagens. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**. Ponta Grossa – PR, Brasil, jul./set., v. 05, n. 03, p. 09–18, 2013.

VIEIRA, A. P. M; KURCGANT, P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: elementos constitutivos segundo percepção de enfermeiros. **Revista Activa – Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 23, n. 5, p. 12-15, mar. 2009.

WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. 3. Ed. São Paulo: Saraiva. 2012.

YAMAFUKO, Everton Luiz. Liderança nas Organizações. **Colloquium Humararum**. Presidente Prudente, v. 12, n. Especial, n. 86-93, p. 90, out. 2015.