

## CLIMA ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO ALTO PARANAÍBA E REGIÃO LTDA – SICOOB CREDIPATOS<sup>1</sup>

**Marisa Araújo Rocha**

Graduanda do 8º período do curso de Administração do UNIPAM.

E-mail: marocha0804@gmail.com

**Adriene Stéfane Silva**

Professora orientadora (UNIPAM).

E-mail: sttefane@unipam.edu.br

---

**RESUMO:** O presente artigo teve por objetivo geral identificar e analisar o grau de satisfação dos colaboradores, almejando uma maior produtividade. O delineamento do estudo deu-se por meio de uma pesquisa descritiva, bibliográfica e de campo. A empresa estudada é a Cooperativa de Crédito do Alto Paranaíba e Região Ltda – Sicoob Credipatos, atingindo todas as agências de Patos de Minas e região. Com isso, foi possível mensurar o impacto do nível de satisfação na motivação e no Clima Organizacional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Clima Organizacional; Satisfação; Motivação.

**ABSTRACT:** This article aimed to identify and analyze the employees' degree of satisfaction, aiming for greater productivity. The study was designed through a descriptive, bibliographic and field research. The studied company is the Cooperativa de Crédito do Alto Paranaíba e Região Ltda - Sicoob Credipatos, covering all agencies in Patos de Minas and region. Thus, it was possible to measure the impact of the satisfaction level on motivation and Organizational Climate.

**KEYWORDS:** Organizational Climate; Satisfaction; Motivation.

---

### 1 INTRODUÇÃO

Em um cenário de constantes evoluções, as empresas se deparam com o mercado competitivo, sendo necessário que as organizações se tornem cada vez mais flexíveis para sobreviverem nessa esfera. Aliado a isto, a importância das pessoas e de seu capital intelectual destacam-se como uma vantagem. Isto faz com que as organizações se preocupem com o desenvolvimento de bons líderes, levando em consideração a realização dos colaboradores, acarretando melhores condições para o desenvolvimento organizacional e impulsionando a empresa rumo ao sucesso.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na área temática I - Administração e Gestão Empresarial do XVI Congresso Mineiro de Empreendedorismo, realizado de 4 a 7 de novembro de 2019.

Dessa forma, o presente artigo teve como objetivo geral identificar e analisar o grau de satisfação dos colaboradores, almejando uma maior produtividade. A fim de atingir o objetivo geral, utilizou-se dos objetivos específicos relacionados: levantar na literatura os conceitos científicos sobre o assunto, necessários ao estudo; realizar uma pesquisa de campo com a finalidade de identificar o grau de satisfação dos colaboradores da organização partindo do clima no ambiente de trabalho e satisfação dos colaboradores; descrever o relatório final do estudo com base no resultado da pesquisa bibliográfica, de campo qualitativa e quantitativa.

A justificativa do artigo deu-se através da importância da relação entre condições de trabalho e consequente satisfação e motivação dos colaboradores, sendo essenciais para minimizar conflitos entre as necessidades dos indivíduos e da organização, pois, através do conhecimento dos desejos e necessidades dos colaboradores, ações e decisões poderão ser adotadas, a fim de que a organização possa alcançar seus objetivos institucionais e atender as expectativas dos indivíduos no ambiente de trabalho.

## **2 DADOS DA ORGANIZAÇÃO**

Este estudo foi realizado nas agências do Sicoob Credipatos, com razão social Cooperativa de Crédito do Auto Paranaíba e Região Ltda., inscrito no CNPJ 25.387.671/0001-88, sendo a agência matriz localizada na Rua Major Gote, 1699, Centro, Patos De Minas - MG. O Sicoob Credipatos atua como uma cooperativa de crédito que presta assistência financeira além de oferecer vários outros serviços nessa área.

## **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

O referencial teórico buscou alinhar, no campo do conhecimento, as referências fundamentais e conceitos de diversos autores, fornecendo informações suficientes para desenvolver e embasar o estudo.

### **3.1 ADMINISTRAÇÃO**

A administração vem sendo praticada e discutida desde os tempos mais remotos até os dias atuais. Ela surgiu a partir da necessidade de resolver problemas práticos dentro das organizações e é o meio pelo qual as coisas acontecem nas empresas. Os diversos conceitos de administração sempre estiveram relacionados com as palavras planejar, organizar, dirigir e controlar.

Chiavenato (2014) afirma que administrar é muito mais que planejar, organizar, dirigir e controlar. É um processo permanente de integração, foco e impulsionamento. A administração reúne uma gama de recursos e competências com o objetivo de alcançar resultados concretos, gerando riquezas e valor.

Schermerhorn (2006) acrescenta que o objetivo da administração é auxiliar uma organização a obter e alcançar o maior desempenho possível utilizando todos os

recursos materiais e humanos simultaneamente. O autor acrescenta que o administrador deve ter a capacidade de identificar problemas e oportunidades, tomar decisões e agir de maneira correta utilizando os processos da administração (planejar, organizar, liderar e controlar), a fim de atingir os objetivos propostos.

Em síntese, percebe-se o quanto é extenso o conceito de administração e como é importante e indispensável para a gestão de uma empresa utilizar seus principais recursos para alcançar seus objetivos. Suas atividades necessitam serem administradas com planejamento, organização, direção e controle.

### 3.2 RECURSOS HUMANOS

A área de Recursos Humanos é de suma importância na organização, uma vez que as pessoas são um recurso da empresa. Muitas empresas consideram que seu pessoal é o mais importante de todos os recursos e que uma boa gestão deles faz grande diferença para o desenvolvimento da organização.

Segundo Ferreira (2017), o papel da área de Recursos Humanos tem sofrido mudanças ao passar dos anos e se tornado cada vez mais importante e de grande relevância na estrutura das organizações. Ele acrescenta que o RH não é mais visto como um departamento de mediação das relações industriais; suas funções vão muito além da burocratização e visão contemporânea da Revolução Industrial.

Fernandes e Berton (2012, p. 121) acrescentam que, “como no departamento de marketing e de produção, o RH deve trabalhar em sintonia fina com a organização, sendo capaz de constatar problemas e gerar soluções sob medida e entender bem do negócio da empresa.”

Assim, percebe-se que as responsabilidades do RH estão cada vez mais amplas, e sua atuação torna-se essencial para o bom relacionamento entre a empresa e seus funcionários, já que ambos precisam trabalhar alinhados com a missão, visão e valores da empresa. Destaca-se também sua importância para selecionar novos colaboradores. As funções do RH são: recrutamento, treinamento e desenvolvimento e avaliação de desempenho.

### 3.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional é um retrato da realidade da empresa e influencia na produtividade. É a forma como funcionário vê a empresa em que trabalha; é um conjunto de sensações e pensamentos que são comuns entre os funcionários e influencia diretamente na motivação e satisfação, tanto de forma positiva quanto negativa.

Lacombe (2009) afirma que o grau de satisfação dos funcionários no ambiente de trabalho, a motivação, a integração em equipe, o interesse no trabalho estão vinculados e são demonstrados através do clima organizacional.

Dias (2013) acrescenta que o clima organizacional é construído pelos colaboradores que percebem o ambiente positivo ou negativo, por consequência provocam mudanças no comportamento social que afetará o trabalho da empresa. Assim, pode-se concluir que o clima organizacional é o espelho de como as

organizações são diferentes umas das outras de acordo com a conduta de seus integrantes.

O clima organizacional é o ambiente de trabalho criado pelos indivíduos que fazem parte de uma empresa. O clima afeta diretamente a produtividade, a motivação e o comportamento dos funcionários, por isso é fundamental fazer uma avaliação dele a fim de manter um bom clima na organização ou até mesmo melhorá-lo.

Uma das ferramentas mais eficazes e utilizadas no diagnóstico de problemas é a pesquisa de clima organizacional, que permite mapear e analisar a situação que a empresa está vivendo e utilizar esses dados como base para ações corretivas. A pesquisa de clima organizacional deve ser contínua. (FERREIRA, 2017).

Dessa maneira, nota-se que o clima organizacional influencia diretamente no comportamento do indivíduo no ambiente organizacional. Esse mesmo indivíduo pode influenciar outras pessoas de forma positiva ou negativa e até mesmo influenciar toda equipe de trabalho.

### 3.4 MOTIVAÇÃO

A motivação é criada a partir de uma interação entre o indivíduo e a situação ou o ambiente em que ele está envolvido, isto é, o nível de motivação varia de pessoa para pessoa e esse nível pode variar dentro do indivíduo de acordo com o momento que ele está vivendo.

De acordo com o exposto, Ferreira (2017) diz que a motivação é o resultado da relação entre a pessoa e a situação. A mesma pessoa pode ter variações de motivação ao longo do tempo, ou seja, dependendo da situação pode estar mais motivado ou menos motivado. Sendo assim, Vergara (2016) expõe que motivação é um processo que se configura a cada momento, é contínua, sempre teremos algo para nos motivar. A motivação é intrínseca. Os elementos externos podem incentivar, estimular e provocar nossa motivação.

A motivação depende do indivíduo, porém o clima motivacional pode ser influenciado por terceiros, e a motivação é a principal fonte do sucesso ou fracasso da organização.

## 4 METODOLOGIA

Quanto aos fins, esta pesquisa é caracterizada como descritiva, de maneira que analisa o clima organizacional da empresa e aponta sua relação com a motivação dos colaboradores. De acordo com Rampazzo (2004, p.53), “a pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis), sem manipulá-los; estuda fatos e fenômenos do mundo físico e, especialmente, do mundo humano, sem a interferência do pesquisador”.

Quanto aos meios de investigação, a pesquisa é caracterizada como bibliográfica e de campo. Marconi e Lakatos (2002) relatam que, para realização de uma pesquisa de campo, é necessária a observação de fatos, variáveis relevantes, informações ou conhecimentos em relação a algum fato que ocorre em uma organização.

Quanto à proposta de abordagem metodológica, para este estudo foi utilizada a de cunho qualitativo e quantitativo. Rampazzo (2004, p. 58-60) faz a distinção e descreve os pontos principais em relação à pesquisa qualitativa e quantitativa da seguinte forma:

A pesquisa quantitativa se inicia com o estudo de um certo número de casos individuais, quantifica fatores segundo um estudo típico, servindo-se frequentemente de dados estatísticos, e generaliza o que foi encontrado nos casos particulares. Diferentemente da pesquisa quantitativa, a qualitativa busca uma compreensão particular daquilo que estuda: o foco da sua atenção é centralizado no específico, no peculiar, no individual, almejando sempre a compreensão e não a explicação dos fenômenos estudados. [...] A pesquisa qualitativa é considerada, basicamente descritiva. Privilegia algumas técnicas que coadjuvam a descoberta de fenômenos latentes, tais como a observação participante, história ou relatos de vida, entrevista não-diretiva etc. Em suma: a pesquisa qualitativa valoriza o ser humano, que não pode ser reduzido a “quantidade”, a “numero”, a “esquema generalizado”.

Neste estudo, a amostra é composta por 100 funcionários, abrangendo colaboradores de todos os setores da organização. A amostragem foi de cunho não probabilístico intencional.

O instrumento de coleta de dados foi questionário. Diehl e Tatim (2004) afirmam que os questionários são um dos tipos de instrumento de dados constituídos por perguntas; ressaltam a importância de ele ser respondido sem a presença do pesquisador, a fim de não haver manipulação dos resultados obtidos. Sendo assim, o questionário foi semiestruturado e composto por questões abertas e fechadas e aplicado na organização.

A análise e a interpretação de dados foram realizadas mediante ao programa SPSS. De acordo com Hair Jr. *et al* (2005, p. 452), o “SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, Pacote Estatístico para as Ciências Sociais) básico é um pacote de software fácil de usar, que oferece acesso a procedimentos estatísticos”.

Foi analisado o índice de concordância dos construtos: o relacionamento entre os funcionários na empresa, o relacionamento entre subordinados e gerentes, a realização profissional, o comprometimento com os resultados e o nível geral de satisfação e motivação.

O método de avaliação dos resultados foi pautado na análise estatística em consonância com o referencial teórico.

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, apresentam-se as análises e discussões das informações coletadas na pesquisa de campo, com a finalidade de identificar e analisar o grau de satisfação dos colaboradores e a influência existente na motivação dos colaboradores, partindo da percepção dos funcionários.

### 5.1 RELACIONAMENTO ENTRE OS FUNCIONÁRIOS NA EMPRESA

O bom funcionamento da empresa está diretamente relacionado com um

bom relacionamento em equipe. A produtividade de seus funcionários depende da interação deles e da forma como estabelecem o trabalho em equipe.

As relações entre os indivíduos presentes nas organizações, parte do mundo do trabalho, são essenciais quando se trata do alcance de metas e desenvolvimento organizacional. Como afirma Bowditch (1992, p. 65-66), “assim como a percepção de fenômenos visuais e auditivos é influenciada por diversos fatores internos e externos, a percepção de outras pessoas e situações sociais é um processo ativo”.

Quando questionados sobre o relacionamento profissional com os demais colegas de trabalho, 61% dos entrevistados consideram muito bom, 37% consideram bom e apenas 2% consideram que poderia ser melhor.

Dentre os que consideram o relacionamento muito bom, 16% justificaram suas respostas: 8% consideram que isso se dá pelo fato de procurarem trabalhar em equipe, 6% procuram manter um ótimo relacionamento com todos e 2% porque tratam todos de forma respeitosa. Dentre os que consideram o relacionamento bom, 7% justificaram suas respostas: 5% disseram que procuram estar sempre à disposição, sendo simpáticos e mantendo um relacionamento baseado no respeito, 1% disse que depende também dos colegas, que alguns são difíceis de convivência e 1% disse faltar comunicação interna por parte de alguns setores.

**Gráfico 1** - Como você classifica o seu relacionamento profissional com os demais colegas de trabalho na empresa?



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quando questionados sobre o relacionamento social com os demais colegas de trabalho, 46% dos entrevistados consideram muito bom, 47% consideram bom e apenas 7% consideram que poderia ser melhor.

Quando questionados sobre a comparação profissional com os demais colegas de trabalho, 24% se consideram acima da média, 72% dos entrevistados se consideram na média e apenas 4% se consideram abaixo da média.

## 5.2 RELACIONAMENTO ENTRE OS SUBORDINADOS E GERENTES

Para que a empresa apresente bons resultados, é fundamental uma boa comunicação entre subordinados e gerentes. Profissionais com boa relação com seus chefes geram resultados positivos, propiciam desenvolvimento, reconhecimento, diretrizes claras e expectativas alinhadas.

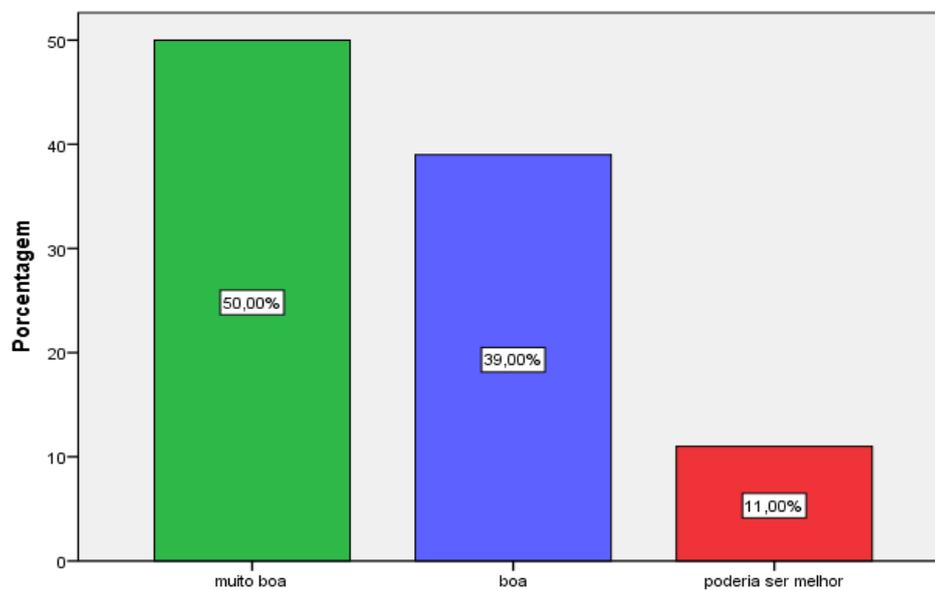
“O relacionamento interpessoal entre o líder e os membros da equipe é um dos fatores mais relevantes na facilitação ou no bloqueio de um clima de confiança, respeito e afeto, que possibilite relações de harmonia e cooperação”. (CARVALHO, 2009, p. 108).

Quando questionados sobre o relacionamento com a gerência imediata, 65% dos entrevistados consideram seu relacionamento muito bom, 29% consideram o relacionamento bom e 6% consideram que poderia ser melhor.

Outro questionamento foi sobre a disposição da gerência imediata na busca de solução de problemas. 50% consideram muito boa, 39% consideram essa disposição boa e 11% dos entrevistados consideram que poderia ser melhor.

**Gráfico 2** – Como você vê a disposição de sua gerência imediata na busca de solução de problemas de sua área?

**Disposição da gerência imediata na busca de solução de problemas de sua área**



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Dentre os que consideram a disposição da gerência muito boa, 11% justificaram suas respostas: 5% disseram que o gerente procura solucionar os problemas de forma ágil e imediata, 4% disseram que o gerente está sempre à disposição e aberto a

discussões e 2% responderam que o gerente expõe o problema e ajuda a solucioná-lo junto com a equipe.

Dentre os que consideram a disposição do gerente boa, 5% justificaram suas respostas: 4% responderam que, na maioria das vezes, o gerente se abstém na resolução de problemas e que, muitas vezes, falta comunicação para resolvê-los e 1% disse que a burocracia da empresa atrapalha um pouco na resolução dos problemas.

Dentre os que consideram que a disposição da gerência poderia ser melhor, 3% justificaram suas respostas: 3% responderam que a maioria dos problemas do setor são resultados das ações do gerente e que demora muito em tentar solucionar os problemas e, na maioria das vezes, não são solucionados.

De acordo com o questionamento sobre o envolvimento da gerência imediata no dia a dia, 53% classificaram como muito bom, 37% consideram bom e 10% dos entrevistados consideram que o envolvimento poderia ser melhor.

Quando questionados sobre a disposição da gerência no repasse de orientações, 56% consideram muito boa, 30% consideram essa disposição boa e 14% consideram que a disposição da gerência poderia ser melhor.

### 5.3 REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

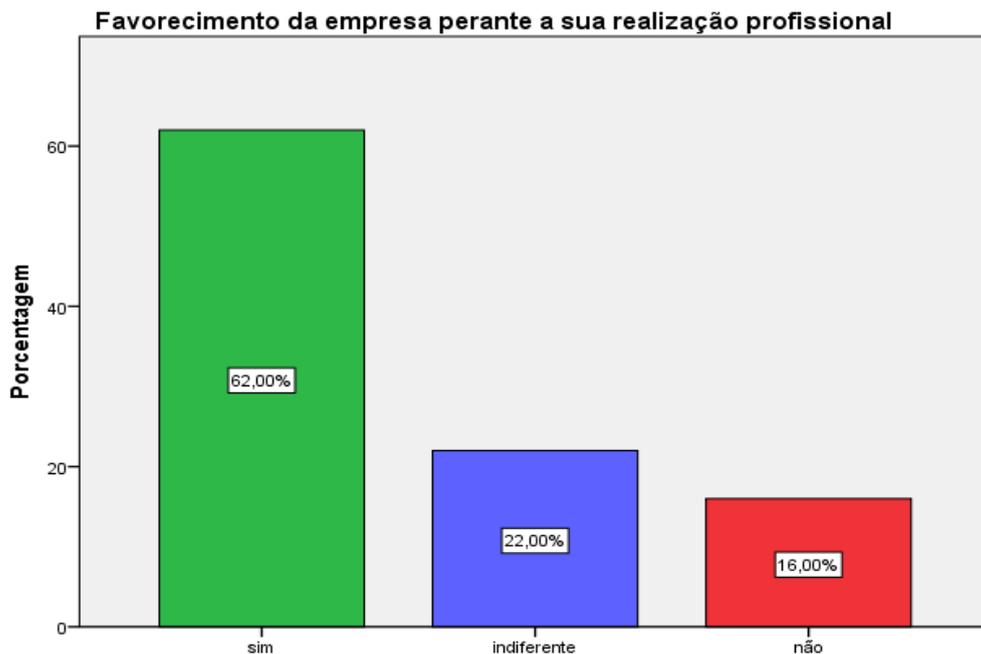
Todos os colaboradores buscam a realização profissional. Ninguém quer fazer um trabalho que não esteja disposto a fazer, por isso deve-se gostar do que faz e estar motivado.

De acordo com Seligman (2012), realização é compreendida pela busca do sucesso, da vitória, da conquista e do domínio; as pessoas que perseguem a realização podem estar impregnadas de emoções, da busca pelo prazer ou mesmo com a intenção de dar sentido a sua vida, contudo a realização (ou conquista) é buscada por ela própria, independentemente de produzir qualquer emoção positiva, sentido de vida ou relacionamentos positivos.

O primeiro questionamento foi sobre a classificação do nível de realização profissional. 25% consideram muito bom, 50% consideram esse nível bom e 25% consideram que poderia ser melhor.

A segunda questão foi sobre se a empresa favorece a realização profissional. 62% responderam que sim, 22% disseram ser indiferente e 16% consideram que a empresa não favorece a realização profissional de seus colaboradores. Dentre os que responderam que sim, 12% justificaram suas respostas: 9% disseram que a empresa incentiva o crescimento e aprendizado realizando cursos e treinamentos, 1% disse que trabalho na área que gosta, 1% disse que é uma excelente empresa e 1% citou o reembolso no curso acadêmico, incentivando o crescimento. Dos 22% que responderam ser indiferente, 4% justificaram suas respostas: 4% disseram faltar oportunidades e valorização profissional. Dos 16% que responderam que a empresa não favorece a realização profissional, 3% justificaram suas respostas: 3% disseram que falta oportunidade de crescimento e que não possuem funções bem definidas/ autonomia.

#### **Gráfico 3 - A empresa favorece a realização profissional?**



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O terceiro questionamento foi sobre como é o ambiente na empresa para a realização profissional. 29% consideram muito bom, 54% consideram bom e 17% consideram que o ambiente poderia ser melhor.

O quarto questionamento foi sobre se o colaborador se sente realizado profissionalmente nessa empresa. 45% responderam que sim, 52% responderam que se sentem mais ou menos realizados e 3% responderam que não se sentem realizados.

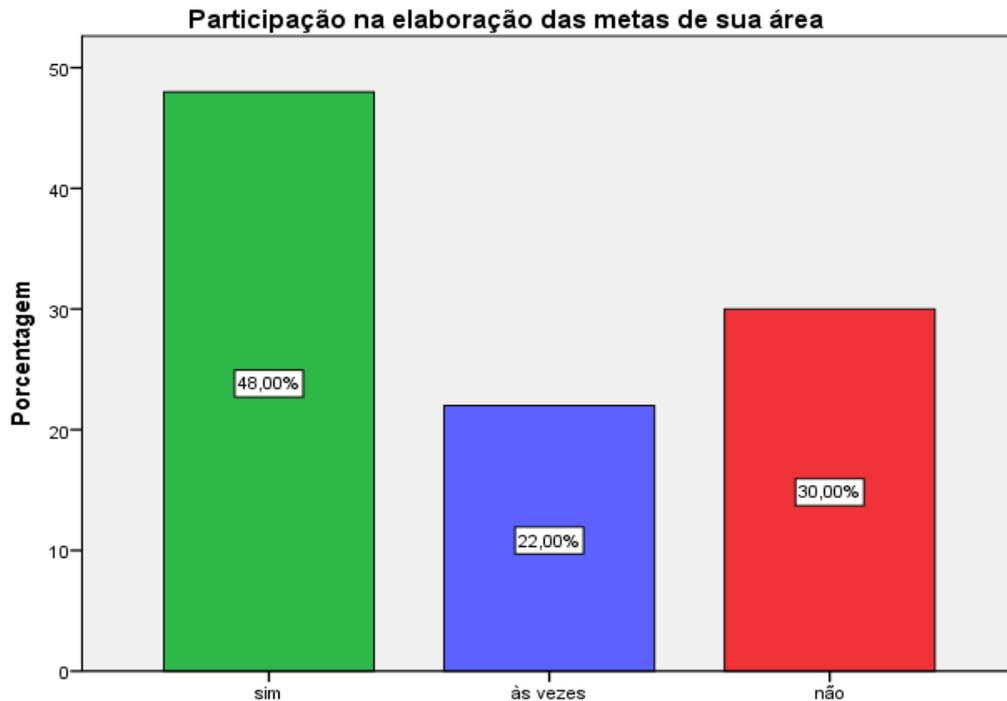
#### 5.4 COMPROMETIMENTO COM OS RESULTADOS

As pessoas, quando se sentem parte da organização, das decisões, da equipe, se sentem mais motivadas a participar constantemente das atividades da empresa. “Ao envolver as pessoas nas decisões que afetam seu trabalho, estas sentem que são importantes para o departamento e isso solidifica seu comprometimento. Ao estarem entusiasmadas com seu trabalho, estarão motivadas para fazer o melhor”. (CARNEGIE, 2015, p. 56).

Quando questionados sobre se receberam treinamento adequado para exercerem suas funções, 55% dos entrevistados responderam que sim, 24% responderam que o treinamento foi superficial e 21% consideram que o treinamento que receberam poderia ser melhor.

Sobre a participação na elaboração das metas, 48% responderam que sim, participam da elaboração das metas, 22% responderam que participam, porém às vezes, e 30% responderam que não participam.

#### **Gráfico 4 - Você participa na elaboração das metas de sua área?**



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Dos 48% que responderam que sim, 5% justificaram suas respostas: 4% disseram que são repassadas informações antes da implantação das metas e 1% disse que desenvolve suas próprias metas.

Dos 22% que responderam que participam às vezes, 2% justificaram suas respostas: 2% disseram não ter contato com o público e que participam da elaboração das metas quando são convocados. Dos 30% que responderam que não participam da elaboração das metas, 7% justificaram suas respostas: 5% responderam que as metas são elaboradas pelo gestor, 1% disse não ter metas estabelecidas e 1% relatou que nunca foi consultado para isso. Na questão sobre se o entrevistado é orientado quando algo sai errado, 67% responderam que sim, 30% responderam que são orientados às vezes e 3% responderam que não são orientados quando alguma coisa sai errada em sua área.

Quando questionados sobre o trabalho de qualidade da empresa, dentre os 100 colaboradores entrevistados, 5 pessoas omitiram a resposta dessa questão, sendo assim 95 colaboradores equivalem a 100%. Portanto, entre os entrevistados, 44,21% responderam que sim, conhecem o trabalho da qualidade na empresa, 37,89% responderam que conhecem, porém superficialmente, e 17,89% afirmam que não conhecem o trabalho da qualidade na empresa.

## 5.5 NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO

A satisfação dos colaboradores tem uma grande importância para os processos de uma organização, pois, através dela, é possível compreender se esses funcionários estão felizes e motivados em relação às expectativas profissionais e necessidades no trabalho.

Segundo Robbins (2010, p. 75), “trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle, satisfazem a maioria dos funcionários”. Dessa forma, quanto mais a organização proporciona formas de crescimento e desenvolvimento, mais o empregado tende a ficar satisfeito com seu trabalho.

O primeiro questionamento foi sobre qual a nota dada à empresa como uma empresa dos seus sonhos? Identificamos que entre os entrevistados, 35% consideram a empresa muito boa, 47% consideram a empresa boa e 18% consideram que a empresa poderia ser melhor.

O segundo questionamento foi sobre como o entrevistado classifica a atual empresa em relação às demais empresas onde já trabalhou. Dentre os 100 colaboradores entrevistados, 2 pessoas omitiram a resposta dessa questão, sendo assim, 98 colaboradores equivalem a 100%. Portanto, 72,45% responderam que consideram a empresa melhor, 23,47% responderam que consideram a empresa igual às demais e 4,08% afirmam que consideram a empresa pior que as empresas onde trabalharam anteriormente.

O terceiro questionamento foi sobre a expectativa em relação ao futuro profissional na empresa. 66% afirmam que a expectativa é de crescimento, 29% afirmam que a expectativa é de estabilização e 5% responderam que a expectativa é de regressão. Dentre os que afirmaram que a expectativa é de crescimento, 11% justificaram suas respostas: 7% disseram que a empresa oferece oportunidade de crescimento e que, de acordo com o cargo ocupado atualmente, tem muitas chances de crescer na organização e 4% responderam que buscam o aprendizado contínuo e a excelência no trabalho que realizam para que, futuramente, surja uma oportunidade de crescimento. Dentre os que afirmaram que a expectativa é de estabilização, 3% justificaram suas respostas: 3% responderam que a empresa não apresenta um plano claro de desenvolvimento dos funcionários. Dentre os que afirmaram que a expectativa em relação ao futuro profissional na empresa é de regressão, 1% justificou sua resposta: 1% disse não ver nenhuma oportunidade de crescimento oferecida pela empresa.

**Gráfico 5** – Qual a sua expectativa em relação ao seu futuro profissional na empresa?



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O quarto questionamento foi em relação aos objetivos de vida. 22% responderam que têm seus objetivos de vida atendidos, 75% responderam que seus objetivos de vida estão parcialmente atendidos e 3% dos entrevistados consideram seus objetivos de vida não atendidos.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente artigo teve como objetivos gerais identificar e analisar o grau de satisfação dos colaboradores, almejando uma maior produtividade. Averiguou-se como o grau de satisfação dos colaboradores impacta na motivação dos funcionários e no clima organizacional. Com a finalidade de atingir esses propósitos, foram utilizados os objetivos específicos relacionados com a definição de conceitos dos temas de clima organizacional e motivação. Por fim, realizou-se uma pesquisa de campo e colheram-se as concepções de todo o grupo acerca da satisfação e motivação relacionada com o clima organizacional da empresa.

Ao mesmo tempo em que há satisfação dos colaboradores com o relacionamento com os demais colegas de trabalho e com a gerência imediata, existe uma insatisfação relacionada à comunicação, demora em solucionar problemas, falta de abertura para conversas e alinhamento de processos. Apesar de os colaboradores considerarem que a empresa favorece a realização profissional, verificou-se também que existem funcionários insatisfeitos com a colaboração no trabalho. Falha que, salvo melhor juízo, mostra ser da instituição, devendo haver, assim, uma redefinição das atividades dos cargos, além de projetos que incentivem a relação interpessoal e a colaboração nas tarefas, a fim de facilitar o fluxo de trabalho, melhorando consequentemente a relação entre os servidores.

Posto isto, durante a busca pelos resultados da pesquisa, encontraram-se possíveis limitações que podem ter causado interferências na conclusão do estudo, como desconforto em responder algumas das questões como o fato de alguns membros do grupo não responderem as questões abertas.

O clima organizacional interfere diretamente na qualidade de vida dos colaboradores e no seu comprometimento com a organização e desempenho no trabalho. Portanto, é necessário que o clima esteja sempre favorável, possibilitando que os colaboradores exponham suas ideias e tomem conhecimento das demais, que tenham contato saudável e satisfatório com seus superiores, que sejam reconhecidos e recompensados por seu bom desempenho.

Assim, podemos observar que se faz necessária a participação, a comunicação que fortalece o envolvimento dos colaboradores, formando uma equipe que possa agregar valor à organização, com o objetivo de facilitar o relacionamento interpessoal e as tarefas que são demandadas a todos. Quando há cooperação, colaboração, os participantes das atividades propostas se sentem mais motivados a concluir êxito suas funções e chegar ao resultado final, alcançando metas, satisfação pessoal e realização profissional.

## REFERÊNCIAS

BOWDITCH, James L. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.

CARNEGIE, Dale. **Como ser um grande líder e influenciar pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2015.

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

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**: teoria, processo e prática, 5. ed. São Paulo: Manole, 2014.

DIAS, Reinaldo. **Cultura organizacional**: construção, consolidação e mudanças. São Paulo: Atlas, 2013.

DIEHL, Antônio; TATIM, Denise C. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FERNANDES, Bruno Henrique Rocha; BERTON, Luiz Hamilton. **Administração Estratégica**: da competência empreendedora à avaliação de desempenho. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

FERREIRA, Patricia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Organização Andrea Ramal. [Reimpr.]. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

HAIR JR., Joseph F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

LACOMBE, Francisco. **Teoria geral da administração.** São Paulo: Saraiva, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2002.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica.** 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SCHERMERHORN, John R. **Administração: conceitos fundamentais.** Tradução de Teresa Cristina Padilha de Souza, Eduardo Benedito Curtolo. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

SELIGMAN, M. **Florecer:** uma nova compreensão sobre a natureza da felicidade e do bem estar. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas.** 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.