UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA

CHRISTIANE SILVA VALENTE MOKFA

A percepção dos colaboradores de uma instituição financeira em relação ao impacto do Clima Organizacional na QVT

Brasília – DF
2011

CHRISTIANE SILVA VALENTE MOKFA

A percepção dos colaboradores de uma instituição financeira de Dianópolis-TO em relação ao impacto do clima organizacional na QVT

Monografia apresentada à Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professora Orientadora: Dra Tatiane Paschoal
Professora Tutora: Msc Maria Helena da Silva Martins

Brasília – DF

2011

Mokfa, Christiane Silva Valente.
Percepção dos colaboradores de uma instituição financeira em relação ao impacto do clima organizacional na QVT / Christiane Silva Valente Mokfa. – Palmas, 2011.
41 fl.: Il
Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração – EAD, 2008.
Orientador: Profª. Maria Helena da Silva Martins, Departamento de Administração
1. Percepção colaboradores clima organizacional na QVT

CHRISTIANE SILVA VALENTE MOKFA

A percepção dos colaboradores de uma instituição financeira de Dianópolis-TO em relação ao impacto do clima organizacional na QVT

Monografia apresentada à Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

MSc Maria Helena da Silva Martins
Professora-Orientadora

Dra. Tatiane Paschoal
Professora-Examinadora

MSc. Victor Manuel Barbosa Vicente
Professor-Examinador

Brasília, 03 de dezembro de 2011

.

À todas as pessoas especiais que souberam, à sua maneira, fazer deste, um momento mais que especial...

“Eu caminho viva no meu sonho estrelado”. (Victor Hugo)

RESUMO

A felicidade de um ambiente organizacional produz resultados significativos em termos de produtividade do negócio e das pessoas. Clima organizacional e QVT estão intrinsecamente ligados ao desenvolvimento humano. O objetivo do presente estudo foi analisar a percepção dos colaboradores em relação ao impacto do clima organizacional na qvt. Esta pesquisa consiste em um estudo de campo acerca das variáveis estudadas, sendo realizada em uma instituição financeira da cidade de Dianópolis, estado do TO. Foram aplicados questionários e dados coletados a partir das respostas dos mesmos.

Palavras-chave: Clima Organizacional, QVT

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO **8**

2. REFERENCIAL TEÓRICO **10**

2.1 CONCEITOS DE CLIMA: *10*

2.2 CONCEITOS DE QVT: *12*

2.3 RELAÇÃO ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL E PRODUTIVIDADE: *12*

2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO NO TRABALHO: *14*

2.5 FATORES QUE INFLUENCIAM NA OBTENÇÃO DE UM CLIMA AGRADÁVEL: *16*

2.6 CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO: *17*

2.7 RETRATO DA VIDA DO TRABALHADOR E AS SUAS CONDIÇÕES DE TRABALHO: *18*

2.7.1 Reestruturação bancária *18*

2.7.2 Condições de trabalho/estresse: *20*

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA **23**

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO, SETOR OU ÁREA *23*

3.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO *23*

3.3 CARACTERIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA *24*

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS *24*

4.RESULTADOS E DISCUSSÃO **25**

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES **30**

REFERÊNCIAS **34**

APÊNDICE A – Instruções para aplicação do questionário *36*

APÊNDICE B - Dados de Identificação *37*

ANEXO A – Questionário Clima Organizacional *38*

1. INTRODUÇÃO

No cenário que atualmente se vive, a prática de gestão das organizações volta-se para uma melhoria no clima organizacional. Diante da escassez de recursos na maioria das empresas para dotar o ambiente operacional de máquinas e equipamentos tecnologicamente avançados, com a finalidade de elevar sobremaneira os resultados do trabalho humano, torna-se imperioso cuidar de outro aspecto, a qualificação do recurso humano e a promoção de um ambiente favorável ao desempenho das atividades propostas.

Há inúmeros exemplos de ganhos com um bom clima organizacional, a partir do refinamento da mão-de-obra, porém, segundo explica Xavier (2001) ”a produtividade de um trabalhador não está relacionada só com sua capacidade técnica ou esforço”. Fatores como tecnologia, ambiente econômico e situação social do país têm importância fundamental na avaliação da produtividade.

Após estudos sobre qualidade de vida no trabalho, estamos vivendo uma era em que as organizações despertaram para o fato que qualidade de vida se faz com boas condições de trabalho, funcionários engajados e participativos, comprometidos com a vida profissional e pessoal. Defende-se que a satisfação no trabalho não segue isolada da vida do indivíduo como um todo. Há uma relação intrínseca entre qualidade de vida dentro e fora do trabalho, como explicitam diversas pesquisas.

A QVT tem o objetivo de facilitar e/ou satisfazer o trabalhador na execução de sua tarefa e no ambiente de trabalho. De acordo com Fernandes (2002), a QVT possui algo comum para ambas as partes: conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações. De um lado, a satisfação dos trabalhadores, e de outro, a alta produtividade da empresa.

Conscientes dos problemas ocasionados pela má qualidade de vida no trabalho, gerando problemas de integridade física, problemas psicológicos e até mesmo sociais, as empresas vêm investindo no capital humano, na certeza do retorno no nível de produtividade dos colaboradores.

Quando se fala em melhoria de qualidade de vida, associamos a melhores condições físicas, melhoria de instalações, diminuição de forma de trabalho, benefícios e outras coisas mais. Tudo isso implica em custos e aumento de

despesas. Bohlander (1979) aponta este como um dos motivos que pode travar a implantação do programa por parte de quem administra o orçamento da empresa. Existem outros aspectos, no entanto, que independem da elevação de custos e que refletem na produtividade, os fatores organizacionais, ambientais e comportamentais que quando administrados tecnicamente, elevam o nível de satisfação e produtividade.

A análise deste trabalho foca o setor bancário, uma das áreas que movimentam imensamente a economia nacional, e que foram seriamente afetadas pela globalização, que causa ainda nos nossos dias, diversas influências sobre os trabalhadores, exigindo a apresentação de resultados em tempo hábil atingindo metas e objetivos que aumentam a todo o momento, pois a competitividade dos negócios requer profissionais qualificados e satisfeitos para agregar valor aos serviços prestados, visando atingir os objetivos organizacionais.

Este trabalho visa estudar o clima organizacional tendo como problema de pesquisa a pergunta “Qual a percepção dos colaboradores de uma instituição financeira , em relação ao impacto do clima organizacional na QVT”?

O objetivo geral do trabalho é analisar se há relação entre clima organizacional e QVT, na percepção dos funcionários. E objetivos específicos: Avaliar a imagem da empresa junto aos funcionários e a satisfação dos colaboradores, com relação ao clima organizacional da empresa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONCEITOS DE CLIMA:

Desde a década de 60, quando começaram a aparecer os primeiros estudos sobre clima organizacional em empresas americanas, várias foram as correlações já feitas entre clima e outras áreas críticas das empresas, como liderança, motivação, desempenho e cultura organizacional, por exemplo. Esta diversidade na forma de abordagem fez com que o assunto passasse a ser tratado como sinônimo de cultura organizacional, de atmosfera ambiental, de psicoestrutura organizacional ou de personalidade da organização.

Pode-se dizer que o clima organizacional está diretamente relacionado com o grau de satisfação e motivação dos seus participantes. Refere-se aos aspectos motivacionais do ambiente organizacional. O clima é favorável quando proporciona satisfação das necessidades individuais dos colaboradores.

Chiavenato (1993, p. 50) afirma que o clima organizacional:

> "Constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização; (...) é o ambiente humano dentro dos quais as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho; (...) a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento."

Para Werther (1993), "clima organizacional é o quê o ambiente tem de favorável ou desfavorável para as pessoas em uma organização".

Segundo Souza (1978), "clima organizacional:

> "É um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura organizacional, é uma conseqüência do peso de cada um dos elementos culturais e seu efeito sobre os outros dois. Uma excessiva importância dada à tecnologia leva a um clima desumano; a pressão das normas cria tensão; a aceitação dos afeitos, sem descuidar os preceitos e o trabalho, leva ao clima de tranqüilidade e confiança."

Litwin (1971) conceitua: ”clima organizacional como sendo a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e influencia o seu comportamento”.

Para Bennis (1972), “clima organizacional significa um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira pelas quais as pessoas se relacionam umas com as outras, tais como sinceridade, padrões de autoridade, relações sociais”.

Coda (1997), em administração, clima organizacional:

> “É o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como: política de recursos humanos, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e a identificação com a empresa.”

Luz (1996):

> “Clima organizacional é o reflexo do estado de espírito ou do ânimo das pessoas, que predomina numa organização em um determinado período. Ressalta ainda, a importância de destacar o fator tempo no conceito, uma vez que o clima organizacional é instável, conforme a influência que sofre de algumas variáveis.”

Edela (1978):

> “O clima organizacional é um fenômeno resultante da interação dois elementos da cultura, como preceitos, caráter e tecnologia. Decorre do peso dos efeitos de cada um desses elementos culturais, valores, políticas, tradições, estilos gerenciais, comportamentos, expressões dos indivíduos envolvidos no processo e também resultante do conjunto de instrumentos, conhecimentos e processos operacionais da organização.”

Oliveira (1995):

> “Clima interno é o estado em que se encontra a empresa ou parte dela em dado momento, estado momentâneo e passível de alteração mesmo em curto espaço de tempo em razão de novas influências surgidas, e que decorre das decisões e ações pretendidas pela empresa, postas em prática ou não, e/ou das reações dos empregados a essas ações ou à perspectiva delas. Esse estado interno pode ter sido influenciado por acontecimentos externos e/ou internos à empresa, e pode ser origem de desdobramentos em novos acontecimentos, decisões e ações internas.”

2.2 CONCEITOS DE QVT:

Conceitos de Lipp (1994:13):

> "Qualidade de vida significa muito mais do que apenas viver (...) Por qualidade de vida entendemos o viver que é bom e compensador em pelo menos quatro áreas: social, afetiva, profissional e a que se refere à saúde (...) O viver bem refere-se a ter vida uma bem vida equilibrada em todas as áreas."

Segundo Chiavenato:

> "A qualidade de vida no trabalho assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e a satisfação no trabalho; e de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade."

Fernandes (1996) , assim conceitua QVT:

> "É a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas."

Rosa (1998) apud Limongi-França, (2003:40), assim define QVT:

> "Qualidade de Vida é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologia com para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe. No contexto empresarial ela se insere na qualidade organizacional, no repensar contínuo da Empresa."

Fleck (1996:64), assim define a Qualidade de Vida:

> (...) a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.

2.3 RELAÇÃO ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL E PRODUTIVIDADE:

De acordo com Limongi-França (2003) “a produtividade tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços”. Em geral, a perspectiva é aproveitar ao máximo os recursos disponíveis para chegar a resultados cada vez mais competitivos.

Segundo Limongi-França (2004) “o desafio é reconstruir, com bem-estar, o ambiente competitivo, altamente tecnológico, de alta produtividade do trabalho, e garantir ritmos e situações ecologicamente corretas”.

O bem-estar considera, no referente à qualidade de vida no trabalho, as dimensões biológica, psicológica, social e organizacional de cada pessoa e não, simplesmente, o atendimento a doenças e outros sintomas de stress que emergem ou potencializam-se no trabalho. Trata-se do bem-estar no sentido de manter-se íntegra como pessoa, cidadão e profissional.

Bennett (1983) afirma que:

> “A melhoria da produtividade vai além da idéia de uma boa produção ou de ser eficiente é também um conceito que encontra suas raízes no dinamismo humano, por que tem indispensável conexão com a melhoria da qualidade de vida de cada individuo no trabalho e suas conseqüências fora dessa esfera. A melhoria do trabalho significa motivação, dignidade e grande participação no desenho e no desempenho do processo de trabalho na organização. Significa desenvolver indivíduos, cujas vidas podem ser produtivas em sentido amplo.”

De acordo com Gil (2001):

> “Para as empresas tornarem-se competitivas, é necessário que seus recursos humanos apresentem elevados níveis de produtividade. Tanto é que, quando se fala da vantagem competitiva das nações, costuma-se apresentar os índices de produtividade de sua mão-de-obra. Essa produtividade, por sua vez, depende de dois fatores: capacitação e motivação”.

Competitividade é importante para uma empresa crescer e reconhecer o desempenho de seus funcionários e mais um fator para que isso aconteça. “Hoje, reconhece-se que os empregados preferem trabalhar em empresas que oferecem qualidade de vida, ou seja, capazes de proporcionar segurança e satisfação” (GIL, 2001, p. 45).

A melhora da produtividade significa motivação, dignidade, participação no desenho e no desempenho do trabalho na organização. Significa desenvolver

indivíduos cujas vidas podem ser produtivas em todos os sentidos. Max Frisch (in BENNETT, 1983) disse: “Nós pedimos trabalhadores e vêm seres humanos”.

Produtividade elevada, segundo West’s e Wood’s (1994), “significa motivação, dignidade e maior participação pessoal no projeto e desempenho do trabalho, e isso implica uma abordagem integrada à qualidade de vida no trabalho”.

2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO NO TRABALHO:

A satisfação é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis pelos quais os empregados vêem seu trabalho. Há uma diferença importante entre esses sentimentos associados ao cargo e outros elementos das atitudes dos empregados. (BARTOSKI E STEFANO, 2006).

A satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o trabalho que desenvolve atende seus objetivos, necessidades e valores.

A satisfação no trabalho tem sido apontada, por vários estudiosos (LOCK, 1976; PÉREZ RAMOS, 1980, FERREIRA E ASSMAR. 2004) como exercendo influências sobre o trabalhador, que podem se manifestar sobre sua saúde psíquica, qualidade de vida, relacionamentos interpessoais, com conseqüências tanto para o indivíduo quanto para a organização.

A satisfação no trabalho é uma atitude ou resposta emocional às tarefas de trabalho assim como às condições físicas e sociais do local de trabalho e definida como o grau segundo o qual os indivíduos se sentem em relação a seu trabalho, podendo ser positivo ou negativo.

Estudos apontaram que funcionários insatisfeitos relatam mais sintomas físicos, como problemas para dormir e dores estomacais, do que seus companheiros satisfeitos (BEGLEY E CAZAJKA, 1993; O’DRISCOLL E BEEHR, 1994).

Descobriu-se também a correlação entre insatisfação e emoções negativas no trabalho, como ansiedade e depressão.

É possível observar que, nos dias de hoje, as organizações contemporâneas têm sido desafiadas a uma constante modernização e adequação a um novo contexto produtivo, seja no plano tecnológico e/ou no de gestão de pessoas. Neste sentido, a avaliação da satisfação do quadro funcional é um dos termômetros que aponta a qualidade da gestão, que inevitavelmente desemboca na qualidade ou quantidade de produção.

A importância de alinhar as necessidades do empregador com as dos empregados para que se atinja a satisfação de ambas as partes, são destacadas por Barrier (1998). Além disso, quanto maior o senso de controle que o funcionário tem sobre a tarefa, maior seu comprometimento e envolvimento. A satisfação no trabalho vincula-se, então, ao desenvolvimento do indivíduo dentro da organização.

Para Bastoski e Stefano (2006), satisfação do trabalho é:

> "Sentimento de relativo prazer ou dor que difere de raciocínios objetivos e de intenções comportamentais. Mais que a procura de satisfação de suas necessidades primárias, o trabalho permite a utilização de potencialidades para criação, desenvolvimento, produção de funções que lhe tragam valorização coletiva e individual."

A qualidade de vida pode contribuir para a criação de condições que motivem os profissionais, através de um ambiente de trabalho saudável, identificando as necessidades e anseios das pessoas, reconhecendo-as pelo bom desempenho profissional dando oportunidade para que elas participem das decisões da empresa, ampliando desta forma, o horizonte de democracia., além de facilitar o desenvolvimento pessoal, garantindo meios para a troca de experiências, proporcionando desafios, projetando trabalho de modo a torná-lo atraente, implantando um sistema de recompensas, concedendo benefícios além de salários compatíveis com a função.

A QVT proporciona meios para que o indivíduo encontre satisfação nos aspectos biológico, psicológico e social. Através desse instrumento, as organizações procuram oferecer aos seus funcionários ambientes agradáveis, de alto grau de integração social, na busca de resultados organizacionais que se enquadrem às estratégias organizacionais, gerando fatores organizacionais que aumentam a auto-estima dos envolvidos. Ultrapassa interesses individuais na busca de interesses em comum, sendo a soma dos esforços de todos aqueles que estão inseridos no meio. (BARTOSKI E STEFANO, 2006)

2.5 FATORES QUE INFLUENCIAM NA OBTENÇÃO DE UM CLIMA AGRADÁVEL:

Segundo Kahale (2003), uma premissa básica deve ser sempre considerada: Ninguém motiva outra pessoa. Cada ser humano se motiva por razões diferentes. O que é muito importante para as organizações é que estas razões devem ser coerentes com sua cultura interna e atitude perante os funcionários, que englobem aspectos desde a contratação, passando pela manutenção do colaborador na empresa e no seu desligamento. Algumas dimensões-chave pesquisadas pela autora são consideradas como impactantes sobre a motivação:

- Desafios: todos precisam sentir que suas funções contêm desafios a serem vencidos para que ainda possam ter motivação para executá-las. Quando sentem que já não há mais desafios nas atividades executam, ou na empresa que trabalham que não há mudança, passam a perder o pique e a vontade de fazer bem feito;
- Realização / Satisfação: é preciso gostar do que se faz. É preciso uma boa dose de realização pessoal naquilo que está fazendo;
- Valorização / Reconhecimento: pessoas entusiasmadas, valorizadas e felizes, que vêm seu trabalho reconhecido, aumentam a produtividade da organização;
- Participação: é um fator extremamente importante. Qualquer projeto que venha a ser implantado na empresa precisará contra com um alto grau de participação e comprometimento dos seus colaboradores;
- Perspectiva de Crescimento Profissional: o sentimento de perspectiva de crescimento profissional na empresa é um grande alavancador e proporciona forte motivação em seus colaboradores. A possibilidade de crescimento é um fator que se expressa não apenas em uma ascensão dentro do organograma da empresa, mas na quantidade de desafios e no aumento de responsabilidades;
- Liderança: o papel do líder e seu estilo de liderança são fundamentais para desenvolver a satisfação dos funcionários no trabalho. Contribuem para a motivação da equipe, o comprometimento dos funcionários, a confiança na

empresa, a segurança e o sentimento de valorização dos funcionários, conquistado por meio de *feedback,* respeito e credibilidade;

- Integração; a partir do momento em que o colaborador é reconhecido como fator importante dentro do quadro de competitividade da empresa, surge a necessidade de formar equipes ligadas de forma profunda e madura ao pensamento e à massa crítica maior da empresa. Equipes integradas ajudam a criar e manter ambientes motivadores e de grande poder competitivo;
- Reconhecimento financeiro: a questão salarial é importante para a motivação, pois está ligada diretamente à satisfação das necessidades básicas do funcionário.

2.6 CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO:

Por condição física, entendem-se os aspectos referentes à temperatura, iluminação, ruídos. (IIDA, 1998, pág. 148) complementa que ambiente físico também abarca o posto de trabalho que deve envolver o operador como uma “vestimenta” bem adaptada, em que ele possa realizar o trabalho com conforto, eficiência e segurança.

A temperatura é um fator importante para o conforto do trabalhador, pois, se o trabalhador trabalhar em local muito quente ou muito frio, conseqüentemente causará desconforto causando queda na produtividade.

A cada tipo de trabalho, é recomendada uma determinada temperatura. Em trabalhos pesados, a pessoa irá sentir-se melhor em climas mais frios, ocorrendo o inverso em trabalhos mais leves. Segundo Weerdmeester e Dul (1995), a temperatura adequada para o trabalho pesado seria de 13 a 19°C; para trabalho manual pesado e em pé, seria de 14 a 20º C; e para o trabalho manual leve em pé, seria de 15 a 21°C.

O ruído também influencia no desempenho do trabalhador. Vale ressaltar que alguns ruídos são ruins para uns e não ruins para outros, dadas as percepções diferentes entre pessoas. O ruído também influencia no ambiente de trabalho. Segundo Grandjean (1998), o ruído diminui o grau de concentração da pessoa e pode dificultar o aprendizado de determinadas capacidades. Altos níveis de ruídos,

ruídos descontínuos ou inesperados têm diminuído o desempenho mental em várias análises.

A iluminação também é um fator relevante para este estudo, pois o nível de iluminação interfere no rendimento humano.

“A iluminação dos locais de trabalho deve ser cuidadosamente planejada desde as etapas iniciais de um projeto, fazendo-se adequado aproveitamento da luz natural e suplementando-a com luz artificial, sempre que for necessário.” (IIDA, 1998, p. 259).

Se a iluminação for precária no ambiente de trabalho, haverá mais possibilidade de causar cansaço visual, aparecendo dificuldades para concentração, por conta de brilhos e ofuscamentos na visão do trabalhador.

A iluminação deve ser suficiente para determinados tipos de trabalho, a fim de garantir uma melhor visibilidade para o trabalhador. O ambiente com iluminação inadequada pode causar deficiência visual ao longo do tempo e queda na produção. (WEERDSMEESTER e DULL, 1995)

2.7 RETRATO DA VIDA DO TRABALHADOR E AS SUAS CONDIÇÕES DE TRABALHO:

2.7.1 Reestruturação bancária

O setor bancário, ainda pouco estudado, especialmente no Brasil, passou por uma experiência de transformação radical nas duas últimas décadas, em decorrência não só de extenso processo de informatização, mas, também, de mudanças estruturais no setor – que afetaram a natureza dos produtos, dos mercados e da organização das atividades internas –, resultando em mudanças significativas nas condições de trabalho no setor, constituindo-o em caso ilustrativo das implicações sociais da automação e da reorganização do trabalho.

Ao mesmo tempo em que adquire maior relevância econômica em todo o mundo, o setor bancário depara com problemas de forte competição, decorrência, em grande parte, do processo de desregulamentação que permite a empresas não-bancárias operarem no mercado de capitais, retirando dos bancos o monopólio das operações de crédito.

O Brasil possui o maior e mais complexo sistema financeiro na América Latina, com 234 bancos, 16.484 agências e cerca de 9.229 postos de atendimento adicionais e um total de 497.109 empregados (dados relativos a dezembro, 1996; FEBRABAN 1996).

A atividade bancária, no Brasil, tem se caracterizado pela alta lucratividade, o que, até recentemente, foi favorecido pelo longo período em que vigoraram os altos índices de inflação. No auge da inflação, ao final da década de 1980, o setor financeiro chegou a representar 14% do PIB brasileiro; em 1995, sua participação caiu para cerca de 8%; por outro lado, os ganhos com a inflação, que chegaram a representar um terço da receita dos bancos, hoje, não chegam a 1%.

Em conseqüência da alta lucratividade, verificaram-se grandes investimentos. Conforme acima referido, observou-se, no Brasil, nos anos 80, um rápido e extenso processo de informatização das agências bancárias, tendo em vista acelerar e aumentar o volume do tratamento de informação (LARANJEIRA, 1994); hoje, a preocupação em enfrentar a competição, buscando garantir margens de lucratividade, orienta-se no sentido da racionalização e da reestruturação das atividades. A estratégia gerencial volta-se para a conquista do cliente através da qualidade dos serviços. Nessa perspectiva, o pressuposto seria de que a melhoria da produtividade e da lucratividade não resulta apenas da utilização de tecnologia de informatização, mas, principalmente, de novas formas de uso e de gestão da força de trabalho. Em conseqüência, verificam-se grandes investimentos na reestruturação das atividades através, principalmente, da implantação de programas de qualidade (LARANGEIRA 1995; ELY 1995), acompanhados por investimentos crescentes em formação e treinamento.

Um dos resultados desse processo evidencia-se na significativa dispensa de pessoal. A redução do número de bancários no período 1989-1996 foi de cerca de 40%, passando de 821.424 para 497.109; apenas no período de julho a dezembro de 1996, foram eliminadas 147.833 vagas no setor financeiro (Boletim do

Banco Central do Brasil, Abril 1994; Caged, Mtb, Folha de São Paulo, 9/3/1997; FEBRABAN 1996). O perfil do novo bancário é, portanto, traçado a partir da ênfase na capacidade de lidar com tarefas não prescritas e com limites pouco definidos, contrariando a exigência anterior, quando as atividades eram claramente delimitadas pelo manual. Nesse sentido, uma mudança significativa diz respeito à eliminação ou à forte redução do trabalho burocrático. (LARANJEIRA, 1997)

2.7.2 Condições de trabalho/estresse:

O estresse é vivido no trabalho pela capacidade de adaptação, na qual sempre está envolvido o equilíbrio obtido entre exigência e capacidade. Se o equilíbrio for atingido, obter-se-á o bem-estar; se for negativo, gerará diferentes graus de incerteza, conflitos e sensação de desamparo. O estresse é, talvez, a melhor medida do estado de bem-estar da pessoa, já que a qualidade de vida no trabalho é individualizada por meio de suas diferentes manifestações de estresse.

Para Mota (2000):

> "O estresse e pressões não são resultados de questões interpessoais diretamente, mas sim da construção de uma organização inadequada, da definição errônea do que é administração [...] da má estruturação hierárquica, de práticas negativas de liderança administrativa que incluem a montagem do próprio contexto organizacional, do desenho das tarefas, das políticas de avaliação de efetividade do pessoal, da administração salarial do alinhamento de funções nos diversos níveis, da lealdade da liderança de primeiro nível que dão o perfil da organização."

Muitos contextos organizacionais refletem estruturas objetivantes que se caracterizam por uma organização do trabalho coercitiva, sem qualquer espaço para a criatividade, em que o indivíduo não tem controle sobre o seu processo de trabalho. Tarefas aborrecidas, de intensidade e duração arbitrariamente decididas, com relações de trabalho fragmentadas e competitivas têm a possibilidade de produzir experiências subjetivas de alienação, caracterizadas por sentimentos de impotência, insatisfação e frustração.

No contexto de trabalho atual, em que se espera produzir cada vez mais e melhor, em prazos cada vez mais rigorosos, freqüentemente, exige-se que o

trabalhador assuma riscos e faça escolhas, agindo de modo operacionalmente diferente daquilo que é prescrito pela organização.

Considerando o estudo clássico de Hans Selye (1947) sobre o estresse, podemos defini-lo como consistindo num conjunto de reações que todo organismo desenvolve ao ser submetido a situações que exigem esforço continuado para a adaptação. Tanto o estresse de origem físico-orgânica (lesões ou traumatismos continuados, infecções repetidas) como o de origem emocional deságuam nas mesmas vias neurofisiológicas (eixo hipotálamo-hipofisário, sistema endócrino, sistema nervoso autônomo). Assim como todos os sentimentos – medo, raiva, tristeza ou alegria- têm a sua expressão fisiológica, também o esgotamento afetivo e cognitivo se expressa concomitantemente no corpo por meio de alterações nas funções motoras, secretoras e de irrigação sanguínea, e posteriormente, em modificações patológicas tissulares (BASTOS, 1999).

No mundo bancário, os funcionários trabalham constantemente sob pressão. É uma população com grande probabilidade de adquirir doenças relativas ao estresse devido ao processo de reestruturação produtiva sofrida pelo setor. As mudanças acontecem de forma muito rápida. É exigido do funcionário o cumprimento diário de metas inatingíveis. A sobrecarga de trabalho é imensa. As fusões e privatizações ocorrem num piscar de olhos, e tudo isso faz com que o funcionário esteja num processo de adequação e adaptação constantes. As exigências somadas à diminuição de custos e aumento da produtividade fazem com que o ser humano empreenda cada vez mais esforços e tempo ao trabalho, o que pode incorrer em fatores que o afetam biológica, psicológica e socialmente. Há ainda a incerteza com relação à sobrevivência da categoria. O ser humano vem sido substituído por máquinas. Origina-se daí o estresse, que nada mais é que o resultado da incapacidade de enfrentamento do indivíduo frente aos estressores organizacionais, que interferem no seu bem-estar, na sua saúde e provoca desajustes no seu desempenho. A compreensão de que alguns profissionais, como os bancários, professores e policiais, são “vítimas” do estresse no ambiente de trabalho é tão forte, que nos EUA, as indenizações resultantes desta compreensão são cada dia mais freqüentes (ROSCH, 2001).

Ao se comparar o funcionário bancário do passado e o de hoje, verifica-se que mais nada possuem em comum. Até 1960, os únicos equipamentos que os

bancários utilizavam no trabalho eram a calculadora e a máquina de escrever. Atualmente, com a informatização, a maioria das tarefas é realizada por meio do uso de computadores, e-mails, entre outros. O trabalho que antes necessitava de três ou mais funcionários, hoje é realizado por apenas um. Houve uma reorganização do trabalho bancário para uma melhor adequação às exigências do mercado.

Se, por um lado, os bancários estão mais especializados por conta das exigências das tarefas, por outro, podem sofrer algumas pressões no dia-a-dia de trabalho. Isso ocorre uma vez que os bancos, para serem competitivos no mercado, criam uma gama de produtos e serviços exigindo do bancário, além, do bom desempenho nas suas atividades, o cumprimento de metas, o aprendizado constante sobre produtos lançados quase que diariamente, submetendo-o, muitas vezes, a jornadas de trabalho além das estipuladas nos contratos de trabalho. Essa nova organização do trabalho repercute de forma incisiva na saúde mental do trabalhador.

Dentre os autores apresentados neste trabalho, adotei a conceituação de Chiavenato com relação ao clima organizacional e qualidade de vida no trabalho, pois o clima organizacional é o ambiente humano dentro dos quais as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho. A qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento.

Com relação à qualidade de vida no trabalho, são assimiladas duas posições antagônicas: de um lado os trabalhadores reivindicam o bem-estar e a satisfação no trabalho, e do outro lado, há o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a qualidade e produtividade.

Referindo ao conceito de satisfação no trabalho, adotei a conceituação de Bartoski e Stefano. A satisfação é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis pelos quais os empregados vêem seu trabalho.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Segundo Hegenberg (apud LAKATOS; MARCONI, 1995), método é o caminho pelo qual se chega a determinado resultado, ainda que esse caminho não tenha sido fixado de antemão, de modo refletido e deliberado.

Para Trujillo Ferrari (1982, p. 24), método é a forma de proceder ao longo de um caminho. Na ciência, os métodos constituem os instrumentos básicos que ordenam de início, o pensamento em sistemas, traça de modo ordenado a forma de proceder do cientista ao longo de um percurso, para alcançar um objetivo.

A Metodologia de pesquisa tem como tarefa identificar e analisar os "recursos metodológicos, assinalar suas limitações, explicitar seus pressupostos e as consequências de seu emprego". (ASTI VERA, 1974 apud ZANELLA, 2006, p. 20).

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO, SETOR OU ÁREA

O trabalho foi desenvolvido em uma instituição financeira na cidade de Dianópolis- TO, que possui a missão de representar um banco competitivo e rentável, promover o desenvolvimento sustentável e atuar como função pública. A referida instituição está na cidade há quase 40 anos, atendendo às regiões circunvizinhas, e tem contribuído para o desenvolvimento da região.

3.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO

O foco de pesquisa foram os funcionários de uma instituição financeira da cidade de Dianópolis- TO, no total de 16.

3.3 CARACTERIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Para a realização da pesquisa foi utilizada a Escala de Clima Organizacional, proposta por Martins (2003) apud Siqueira (2008), e um questionário para obtenção do perfil dos participantes. Tal escala é composta por 63 itens agrupados em fatores assim definidos: ambiência, relações interpessoais, relação com a chefia e valorização dos funcionários.

O questionário para obtenção do perfil é composto por seis itens, sendo: idade, sexo, nível de instrução, setor onde atua cargo que ocupa e tempo de empresa.

3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS

Os respondentes foram convidados a participar da pesquisa, e receberam orientações sobre os objetivos do estudo. A garantia do anonimato foi reforçada bem como o sigilo sobre as respostas. Foi efetuada a distribuição dos questionários, com data prevista para recolhimento de quatro dias, contados da data da distribuição dos mesmos. Esse prazo foi estabelecido em função da falta de tempo dos funcionários.

4.RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário foi aplicado a 16 funcionários com o objetivo de se verificar a percepção dos colaboradores em relação ao impacto do clima organizacional na QVT. Os funcionários expressaram suas percepções sobre o clima organizacional, utilizando-se de escala de medida de Clima Organizacional de Martins (2003). Os resultados expressam médias aritméticas simples, das respostas dos sujeitos num grupo de questões que compõem os fatores do instrumento de pesquisa.

Do grupo dos respondentes, 38 % estão na faixa etária entre 26 e 35 anos, 31 % estão entre 36 e 46 anos e 31 % com 47 anos ou mais.

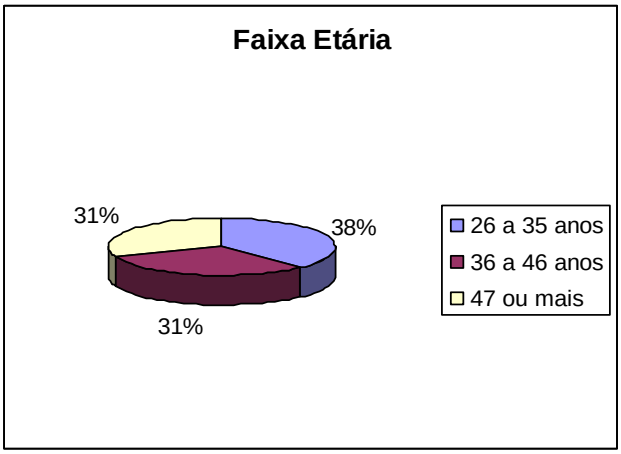

Gráfico 1 – Faixa etária
Levantamento de dados de pesquisa - Christiane Valente, 2011

Com relação ao sexo (gráfico 2), o grupo apresenta-se bastante equilibrado, com 50 % de ambos os sexos.

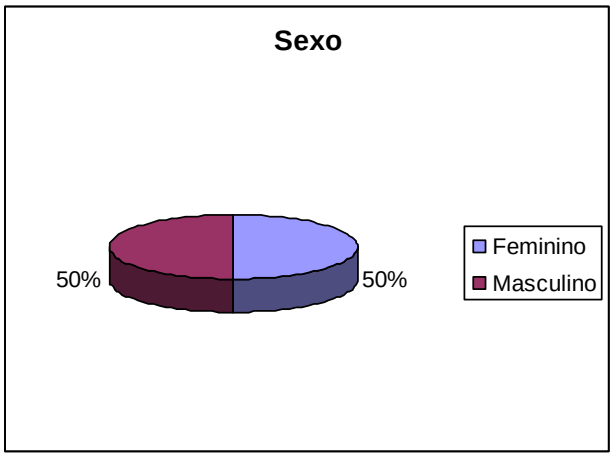

Gráfico 2 - Sexo
Levantamento de dados de pesquisa - Christiane Valente, 2011

Quanto ao tempo de empresa (gráfico 3), 19 % possuem menos de 1 ano, 12 % possuem, de 1 a 4 anos, 12 % possuem de 5 a 9 anos, e 57 % possuem acima de 10 anos.

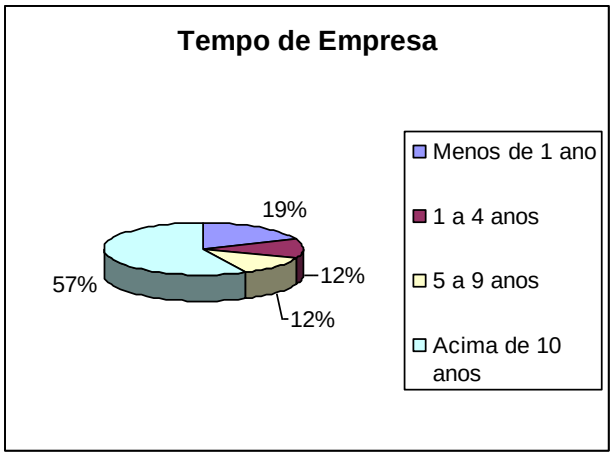

Gráfico 3 – Tempo de empresa
Levantamento de dados de pesquisa - Christiane Valente, 2011

No quesito referente ao nível de instrução, 31 % possuem nível médio, 63 % nível superior e 6 % pós-graduação.

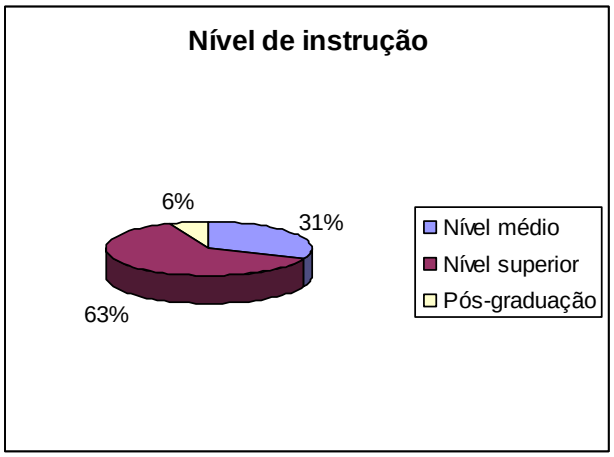

Gráfico 4 – Nível de instrução
Levantamento de dados de pesquisa - Christiane Valente, 2011

O resultado dos dados foi realizado por bloco de assuntos de acordo com o questionário, distribuídos em ambiência, relações interpessoais, relação com a chefia e valorização dos funcionários. No bloco de assuntos referente à ambiência da empresa, 83 % dos respondentes declararam o seu contentamento com a ambiência, e 17 % se declararam insatisfeitos. O ambiente físico de trabalho é agradável e suficiente, facilitando o desempenho das tarefas. Os equipamentos fornecidos são suficientes para a realização das tarefas. A empresa demonstra preocupação com a segurança do trabalho.

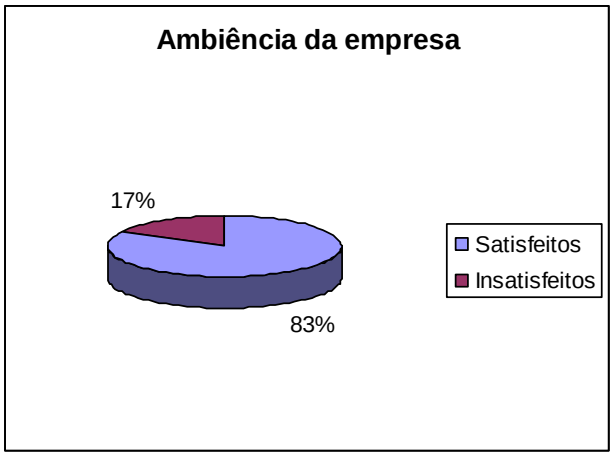

Gráfico 5 – Ambiência da empresa
Levantamento de dados de pesquisa - Christiane Valente, 2011-11-08

No quesito referente à relações interpessoais, a maioria dos funcionários está satisfeita com as relações dentro da empresa. 79 % assim declararam. 11 %

se declararam insatisfeitos. Os colegas auxiliam uns aos outros, cooperando mutuamente. Há integração entre o grupo, sentimento de cooperação e amizade entre as pessoas na consecução dos objetivos organizacionais.

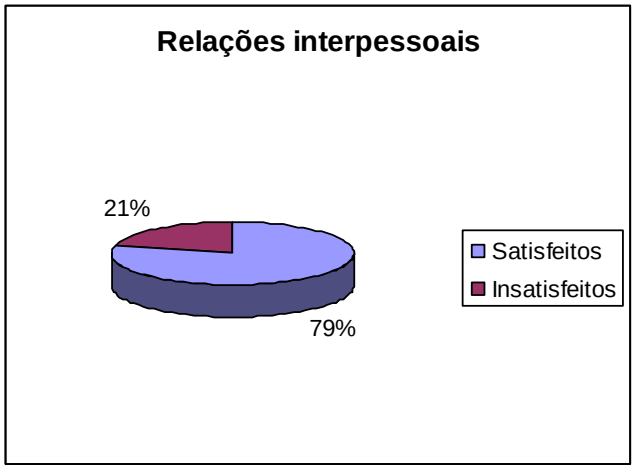

Gráfico 6 – Relações interpessoais
Levantamento de dados de pesquisa - Christiane Mokfa, 2011

Na relação com a chefia, 54 % dos respondentes se declaram insatisfeitos, e 44 % se declararam satisfeitos. Segundo os resultados apurados, a opinião dos funcionários não é aceita, como também as inovações propostas por eles. As mudanças que ocorrem não são repassadas aos funcionários, e depois de implantadas, não são acompanhadas pelo chefe.

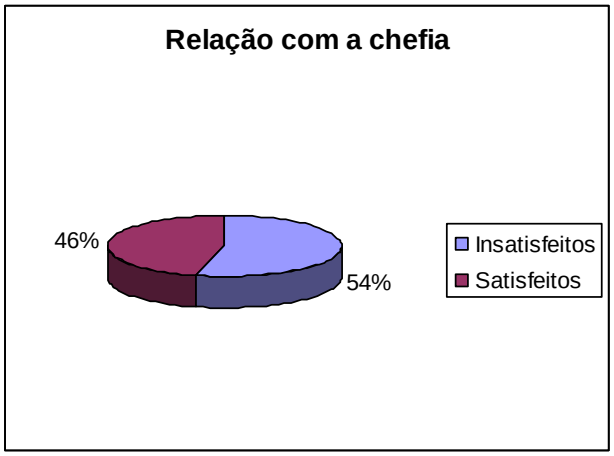

Gráfico 7- Relação com a chefia
Levantamento de dados de pesquisa - Christiane Valente, 2011

Com relação à valorização dos funcionários, 51 % dos respondentes se declararam insatisfeitos com a valorização dos funcionários pela empresa, e 49 % se declararam satisfeitos. Segundo eles, o esforço não é valorizado pela empresa, que também não se preocupa tanto com a saúde dos funcionários. O salário independe das tarefas que são realizadas, como também da produtividade do empregado.

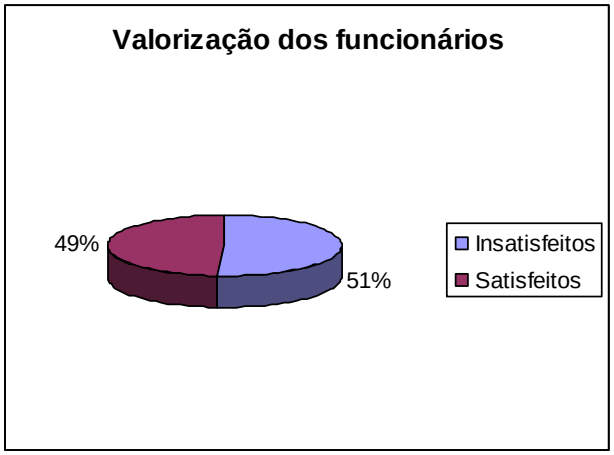

Gráfico 8 – Valorização dos funcionários
Levantamento de dados de pesquisa - Christiane Valente, 2011

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O objetivo principal do presente estudo foi analisar se há relação entre clima organizacional e qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores de uma instituição financeira, e mais especificamente, avaliar a imagem da empresa junto aos funcionários, a satisfação dos colaboradores com relação ao clima organizacional e identificar os aspectos que afetam o clima organizacional na empresa.

Para Chiavenato (1994, p. 53), ”o clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desvaforável quando proporciona frustração daquelas necessidades”. Na linha de entendimento com relação à satisfação dos colaboradores referente ao clima organizacional, verificou-se um alto índice de contentamento nos quesitos relacionamento profissional e pessoal, interação social e ambiente no trabalho. Em relação ao ambiente de trabalho observa-se um contentamento geral referente ao espaço físico, iluminação, limpeza, bem como aos equipamentos disponíveis no ambiente de trabalho. Dos colaboradores da empresa, onze confirmaram essas informações, o que representa 71 % do total.

Para Chiavenato (1994, p. 53), “o gerente pode criar e desenvolver um melhor clima organizacional através de intervenção no seu estilo gerencial, no sistema de administrar pessoas, na questão da reciprocidade, na escolha do seu pessoal, no projeto de trabalho de sua equipe, no treinamento de sua equipe, no seu estilo de liderança, nos esquemas de motivação, na avaliação da equipe e, sobretudo, nos sistemas de recompensas e remuneração”.

Metade dos funcionários não se sentem valorizados pela empresa. Segundo os mesmos, a empresa não tem buscado maneiras de atingir o bem-estar dos seus funcionários, proporcionando-lhes uma renda de acordo com o desempenho das tarefas realizadas, bem como não tem procurado oferecer-lhes cargos por merecimento, dedicação, competências e sendo justa nas recompensas merecidas.

Ainda segundo Chiavenato (2005), para poder proporcionar resultados, as pessoas precisam estar envolvidas em um ambiente de trabalho baseado em um desenho organizacional favorável e em uma cultura organizacional participativa e

democrática, e isso requer motivação. O autor comenta que a motivação constitui a mola mestra do comportamento das pessoas e o seu conhecimento é indispensável para que os administradores possam contar com a colaboração irrestrita de todos.

Com relação à imagem da empresa junto aos funcionários, metade dos funcionários afirmou que não se sentem estimulados. Segundo eles, a empresa não os faz sentir o quanto são importantes para a organização. Também não são valorizadas as opiniões dos funcionários, nem as inovações trazidas pelos mesmos. As mudanças porventura existentes, não são repassadas e nem planejadas. Os funcionários também alegaram não serem acompanhados pelo superior imediato nas tarefas que demandam mais tempo.

Quando indagados sobre a percepção do impacto do clima organizacional na qualidade de vida no trabalho, todos foram unânimes em responder que há essa correlação, e todos acreditam que um bom clima organizacional proporciona espírito de equipe, comprometimento entre colegas, respeito, cordialidade e conseqüentemente, gera melhor qualidade de vida tanto no trabalho como fora dele.

Entretanto foram observadas algumas deficiências que devem receber, por parte dos gestores, uma atenção especial, no tocante à imagem da empresa junto aos funcionários e à valorização dos mesmos. Ao longo do tempo, caso não sejam implantadas ações para aprimorar os pontos de insatisfação detectados, o comportamento do corpo funcional poderá ser afetado negativamente quanto ao desempenho, satisfação, motivação, e à própria percepção favorável do clima organizacional da empresa como um todo.

Equipes só funcionam bem quando têm um objetivo claro, uma causa comum a todos. Como sugestões de melhorias, recomenda-se que a liderança cultive um bom ambiente de trabalho, onde as pessoas tenham prazer em trabalhar, pois os líderes são responsáveis pela integração da sua equipe de trabalho e pelo reconhecimento e valorização das pessoas. Valorizar os colaboradores por meio de elogios às tarefas bem feitas, fazer se sentirem como membros importantes dentro da organização, como também envolvê-los nos processos de mudanças. É importante que o administrador tenha conhecimento sobre como ocorre a motivação e o incentivo no indivíduo para que possa aplicar uma política de incentivos que realmente sensibilize seus funcionários.

Ambientes onde há um clima organizacional ruim, onde predomina a desmotivação da equipe, a ausência de integração de pessoas e departamentos, os conflitos entre chefias e pessoas, a ausência de objetivos individuais e coletivos, a falta de comprometimento das pessoas com o negócio, a falta de respeito do ser humano, a ausência da transparência na gestão, a comunicação deficiente, a rotatividade elevada, são enormes geradores de problemas e de custos invisíveis para o negócio.

A felicidade de um ambiente organizacional produz resultados significativos em termos de produtividade do negócio e das pessoas e, com isso, acaba agregando valor ao negócio. O ganho financeiro e não financeiro passa necessariamente pela melhoria do clima organizacional interno. Apenas é necessário que seus fatores estejam incorporados aos princípios modernos da gestão da empresa e que todos dentro da organização tenham a responsabilidade na sua implementação, desde a alta administração, gerentes, líderes e todos os funcionários.

Qualidade de Vida no Trabalho, sim. Acreditando, como Paulo Freire (1997), que somos sujeitos históricos, temos a história como possibilidade e não como determinação. O mundo não o é. O mundo está sendo. Somos sujeitos de ocorrências e não apenas objeto da história. É partir deste saber fundamental: mudar é difícil, mas é possível.

A pesquisa realizada contribuiu para a melhoria dos estudos relacionados ao clima organizacional e qualidade de vida no trabalho. Buscou-se oferecer uma maior compreensão e relação entre as variáveis da pesquisa, de forma a oferecer dados que reforcem a importância de trabalhar essas variáveis dentro da organização.

Não há dúvida que este trabalho se caracterizou como uma ferramenta de apoio à gestão de recursos humanos, na medida em que realizou a investigação do clima organizacional. Além disso, representa uma tentativa na compreensão, ao menos de parte, dos incontáveis componentes que influenciam, positiva e negativamente, o comportamento humano nas organizações. Este trabalho pode tornar-se um canal de comunicação entre a direção e os colaboradores da organização, apontando suas necessidades e democratizando sua participação no processo de gestão.

Por fim, fica constatada a necessidade de continuar investigando nessa direção e buscar correlações entre as variáveis estudadas em outras populações e, talvez, adotar delineamentos de pesquisa que possibilitem determinar, com maior segurança, possíveis correlações entre clima organizacional e qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

BARTOSKI, Cristiane. Qualidade de Vida no Trabalho em agências bancárias de Laranjeiras do Sul: Um estudo de múltiplos casos. 23/08/2006. **Revista Eletrônica Lato Sensu** – Ano 2, n°1, julho de 2007. Disponível em:< htpp://www.unicento.br> Acesso em 17/03/2011.

BEDANI, Marcelo. Clima organizacional: investigação e diagnóstico: estudo de caso em agência de viagens e turismo. Disponível em:< http:// www.psicolatina.org/siete/html> Acesso em 22/03/2011

BISOGNIN, Marcelo; NICOLAU, Alessandro Silva e GRACIOLI Clarissa. Estudo de caso: Clima Organizacional de uma Instituição de Ensino. Disponível em: <http: www.facape.br/controladoria/1/Estudo-de-caso-clima-organizacional-de-uma-instituição-de-ensino.pdf> Acesso em 12/07/2011.

CADAMURO, César Augusto Aidar; JAHN Dalila Eva Rossi; MIRANDA Helom da Silva; INOQUE Kátia Missue Matioli; PRADO, Roberto Martins; GOMES Vinícius Romagnoli Rodrigues e GOMES Geni Col.. Satisfação no trabalho: um estudo preliminar. Disponível em: <http://www.cesumar.br/.../trabalhos/satisfação-notrabalho>. Acesso em 18/07/2011.

COELHO, Cristina Lúcia Maia. Clima organizacional e stress numa empresa de comércio varejista. Janeiro/Julho 2004. Disponível em: <http://www.pepsic.busalud.org/scielo. Acesso em 12/07/2011.

CONTE, Antônio Lázaro. Qualidade de vida. Revista FAE Business, nº 7 – Nov/2003. Disponível em www.fae.edu/.../pdf/.../rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf .Acesso em 10/07/2011

HERNANDEZ, José Augusto Evangelho; MELO, Flávia Monteiro. O clima organizacional e a satisfação dos funcionários de um centro médico integrado. Junho/2003. Disponível em: < http://www.periodicos.ufsc.br/index. php/rpot/artiche/view/7066>. Acesso em 18/07/2011.

KARPINSKI, David; STEFANO Silvio Roberto. Qualidade de vida no trabalho e satisfação. Um estudo de caso no setor atacadista de beneficiamento de cereais. Disponível em < www.ead.fea.usp.br/semead/12semead/.../**trabalho**s/814.pdf> Acesso em 13/07/2011.

LARANJEIRA, M. G. Sônia. Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90. Disponível em: <http://www.scielo.br>. Acesso em 22/03/2011.

LIMA, Nahara Carla Silva. Qualidade vida no trabalho para profissionais da ciência da informação. Disponível em www.ndc.uff.br/.../**Qualidade**%20de%20**vida**%20no%20trabalho. pdf. Acesso em 12/07/2011.

LIMA, Súsi M Barcelos; ALBANO, Adriana Gaffrée Burns. Rev. CCEI-URCAMP, v.6, n.10, p. 33-40 – ago, 2002. Um estudo sobre clima e cultura organizacional na concepção de diferentes autores. Disponível em: http://<www.facape.br/ruth/adm-comport-organ/conceito-de-cultura-e-clima-organizacional.pdf.> Acesso em 14/07/2011.

MARTINS, M. C. F., OLIVEIRA, B., SILVA, C. F.et al. Construção e validação de uma escala de medida de clima organizacional. Ver. Psicol. (Campinas), jul-set, vol 26, n. 3, p. 305-316, 2009. Acesso em 12/07/2011.

OLIVEIRA, Juliana Sevilha G; CAMPELO, Mauro Luiz Costa. Clima e cultura organizacional no desempenho das empresas. Disponível em: <www.aedb.br/.../345_seget.08_>. Acesso em 14/07/2011.

STMAS, Patrícia Ramos de Carvalho; COSTA, Uraneide Márcia Góis. Avaliação do clima organizacional: institucionalizando esta prática na DISBECOL- Dist. de bebidas Caicó Ltda. Disponível em <www..webserv.falnatal.com.br/revista_nova/95_v2/artigo_1ºpdf>. Acesso em 12/07/2011.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. Disponível em<www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>. Acesso em 15/07/2011.

VIEIRA, Rufina Gustmann ; VIEIRA Shirley Piccolo. A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas. Disponível em: <http://www.icp.com.br/artigos/rev04.04.pdf>. Acesso em: 14/07/2011.

APÊNDICE A – Instruções para aplicação do questionário

Prezado (a) Senhor (a):

Sou aluno (a) da Graduação em Administração à Distância da Universidade de Brasília e estou desenvolvendo um projeto de pesquisa sobre Clima organizacional no Trabalho. A finalidade desta pesquisa é dar subsídios técnicos à minha monografia de conclusão do curso.

Para a realização deste trabalho, necessitamos da colaboração de organizações para autorizar a coleta de dados junto a seus colaboradores.

As informações serão analisadas desconsiderando-se a identificação dos respondentes, tendo em vista a manutenção do sigilo e do anonimato da pesquisa.

Agradeço desde já a atenção e colaboração !

Christiane S. Valente Mokfa

APÊNDICE B - Dados de Identificação

Dados de identificação

Idade: Sexo: Nível de instrução:

Setor: Cargo:

Tempo de empresa: ( ) Menos de 1 ano ( ) De 1 a 4 anos ( ) De 5 a 9 anos

( ) Acima de 10 anos

ANEXO A – Questionário Clima Organizacional

Escala de Medida de Clima Organizacional. Martins (2003).

As frases abaixo falam de algumas características da empresa onde você está trabalhando. Gostaria de saber o quanto você concorda ou discorda de cada frase.

Dê suas respostas marcando com um x, na tabela à frente de cada frase , o número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta, conforme descrito abaixo:

1 – Discordo Totalmente

2 – Discordo

3 – Nem concordo e nem discordo

4 – Concordo

5 – Concordo totalmente

Itens	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
01- Meu setor é informado das decisões que o envolvem.					
02- Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.					
03- O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.					
04- As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.					
05- Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.					
06- O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.					
07- As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes).					
08- As mudanças nesta Empresa são informadas aos funcionários.					
09- Nesta Empresa, as dúvidas são esclarecidas.					
10- Aqui, existe planejamento das tarefas.					
11- O funcionário pode contar com o apoio do chefe.					
12- As mudanças nesta Empresa são planejadas.					
13- As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela Empresa.					
14- Aqui, novas idéias melhoram o desempenho dos funcionários.					
15- O chefe valoriza a opinião dos funcionários.					
16- Nesta Empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.					

17- O chefe tem respeito pelo funcionário.					
18- O chefe colabora com a produtividade dos funcionários.					
19- Nesta Empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.					
20- A Empresa aceita novas formas do funcionário realizar suas tarefas.					
21- O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.					
22- Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.					
23- Aqui, o chefe valoriza seus funcionários.					
24- Quando os funcionários conseguem desempenhar bem o seu trabalho, eles são recompensados.					
25- O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.					
26- Nesta Empresa, o funcionário sabe porque está sendo recompensado.					
27- Esta Empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.					
28- Esta Empresa valoriza o esforço dos funcionários.					
29- As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.					
30- O trabalho bem feito é recompensado.					
31- O salário dos funcionários depende da qualidade de suas tarefas.					
32- A produtividade do empregado tem influência no seu salário.					
33- A qualidade do trabalho tem influência no salário do empregado.					
34- Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.					
35- Os funcionários desta Empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.					
36- O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.					
37- Nesta Empresa, o deficiente físico pode se movimentar com facilidade.					
38- O espaço físico no setor de trabalho é suficiente.					
39- O ambiente físico de trabalho é agradável.					
40- Nesta Empresa, o local de trabalho é arejado.					
41- Nesta Empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.					
42- Existe iluminação adequada no ambiente de trabalho.					
43- Esta Empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.					
44- O setor de trabalho é limpo.					
45- Os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho.					
46- Nesta Empresa, a postura física dos empregados é adequada para evitar danos à saúde.					
47- O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.					
48- Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.					
49- Nesta Empresa, tudo é controlado.					
50- Esta Empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.					
51- A freqüência dos funcionários é controlada com rigor por esta Empresa.					
52- Aqui, o chefe usa as regras da Empresa para punir os funcionários.					
53- Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.					
54- Aqui, o chefe pressiona o tempo todo.					
55- Nesta Empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.					
56- Nesta Empresa existe uma fiscalização permanente do chefe.					
57- As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.					

58- O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.					
59- Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.					
60- Aqui nesta Empresa, existe cooperação entre os colegas.					
61- Nesta Empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.					
62- Existe integração entre colegas e funcionários nesta Empresa.					
63- Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.					