

# **PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA DE ATENDIMENTO AS EMERGÊNCIAS NA CIDADE DE PARAUAPEBAS-PA**

Amilton da Silva Davi <sup>1</sup>

Elenilson Oliveira Gabriel <sup>2</sup>

Thiago Rodrigues Tavares <sup>3</sup>

Maria Rita Bentes Constantino <sup>4</sup>

Marcos Vinicius Pereira Barbosa <sup>5</sup>

Rebeca Beatriz Bezerra da Silva <sup>6</sup>

## **Resumo:**

O trabalho teve como objetivo analisar o clima organizacional para identificar e propor soluções aos principais problemas de cunho comportamental, e o grau de satisfação dos funcionários, existentes no processo de prestação de serviços da Empresa Resgate Treinamentos LTDA, que é uma empresa de atendimento à urgência e emergência e combate à incêndios florestais e industriais localizada na cidade de Parauapebas no estado do Pará. Para identificar os problemas, destacar aqueles que possuem maior frequência de ocorrência e as respectivas causas foi utilizado como ferramenta de pesquisa um questionário com 18 perguntas fechadas e 3 perguntas abertas de característica quantitativa e qualitativa, e ainda para estruturar as sugestões de melhorias foi utilizado um plano de ação modelo 5W2H. Ao final da pesquisa foi observado que os principais problemas comportamentais e o grau de satisfação dos funcionários afetam diretamente no segmento da empresa, tendo como aspecto a motivação dos trabalhadores no âmbito de suas atividades de maneira que tais desvios encontrados repercutem negativamente na excelência da produtividade.

Palavras-chave: Clima organizacional, pesquisa, comportamento, motivação.

## **Abstract:**

The work had as objective identifies and to propose solutions to the main behavioral problems, and the degree of the employees' satisfaction, existent in the process of services rendered of the Company Resgate Treinamentos LTDA, that it is a service company to the urgency and emergency and combat to forest and industrial fires located in the Parauapebas city at Pará state. To identify the problems, those that possess larger

occurrence frequency and the respective causes to highlight it was used as research tool a questionnaire with 18 closed questions and 3 questions open of quantitative and qualitative characteristic, and still to structure the suggestions of improvements a plan of action model 5W2H it will be used. At the end of the research it was concluded that the main behavioral problems and the degree of the employees' satisfaction affect directly in the segment of the company, tends as aspect the workers' motivation in the extent of their activities so that such found deviations echo negatively in the excellence of the productivity.

Key-Words: Organizational climate, research, behavior, motivation.

## **1. Introdução**

A empresa onde a pesquisa foi realizada é nacional, privada, com sua matriz situada no estado de Espírito Santo, e as suas filiais em Minas Gerais, Corumbá e Pará. Nesse último Estado a empresa está presente nas cidades de Parauapebas, Canaã dos Carajás, Curionópolis e Marabá. A empresa trabalha promovendo todas as medidas preventivas de segurança e de saúde ocupacional necessárias para garantir a vida.

Esta organização é especializada em prestar serviços de suporte técnico e operacional nas emergências: de resgate, médicas e ambientais, de prevenção e combate a incêndios, de produtos perigosos (como combustíveis, e o nitrato de amônia utilizado em detonações), de acidentes e sinistros em geral. Sua área de atendimento abrange instalações prediais, industriais, comerciais, florestais, complexos industriais (diferentes setores presentes dentro de uma área industrial, terminais ferroviários e aeroportuários) sendo o quadro de funcionários composto por: bombeiros profissionais civis, técnicos em enfermagem, técnicos em segurança, engenheiros, enfermeiros e médicos.

Assim como qualquer organização, a Resgate Treinamentos Ltda também está exposta a problemas de cunho comportamental que podem ser desencadeados por uma série de fatores internos e externos à instituição e que podem vir a afetar diretamente na motivação dos funcionários e no clima organizacional, ocasionando baixo rendimento da mão de obra e possivelmente uma queda na qualidade da prestação do serviço da empresa.

Levando em consideração o exposto acima, a presente pesquisa realizou uma investigação com o objetivo de entender o clima organizacional presente na empresa, e

a avaliar a existência de disfunções decorrentes de fatores ligados à motivação dos funcionários no âmbito de suas atividades.

### **1.1 Objetivos**

O objetivo deste trabalho foi analisar o clima organizacional, dentro dos setores administrativo e operacional da empresa Resgate Treinamentos Ltda que é uma empresa de serviços de suporte técnico e operacional nas emergências de resgate, médicas e ambientais, com o intuito de propor sugestões e melhorias na prestação dos serviços. A partir deste objetivo geral, desenvolver-se-ão os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar o clima organizacional da empresa;
2. Identificar os principais fatores que podem estar interferindo no clima organizacional; e
3. Propor ações que possam otimizar as situações levando a resolução dos problemas;

### **1.2 Justificativa**

Chiavenato (2010) afirma que os indivíduos são parte fundamental das organizações e que são os únicos seres vivos que conseguem organizar, transformar e lidar com os seguintes recursos empresariais: materiais (máquinas, equipamentos), financeiros (capital, investimentos), humanos (os componentes da organização), mercadológicos (marketing, promoção), e administrativos (planejamento, monitoramento das atividades).

Nesse contexto, uma equipe de colaboradores preparada, motivada e comprometida, é um diferencial para a otimização da competitividade, sendo um item fundamental na definição da estratégia organizacional. Assim, a relação entre o ambiente e as percepções e sentimentos dos colaboradores em relação à empresa é representado pelo clima organizacional. Saldivia (2006) define Clima Organizacional:

“O Clima Organizacional é um conjunto de atitudes ou valores que afetam a forma como os indivíduos se relacionam uns com os outros e com a instituição; ele é medido pela percepção que os funcionários têm sobre o grau de satisfação em relação a determinadas características do ambiente de trabalho da instituição onde eles atuam; é uma avaliação de até que ponto as aspirações dos funcionários estão sendo atendidas pela instituição. O Clima Organizacional está ligado à conjuntura interna e externa da instituição e é por definição circunstancial” (SALDIVIA, 2006, p.33).

Propondo um entendimento a respeito deste conceito a pesquisa de clima é uma das ferramentas que ajuda a organização a analisar e compreender se suas práticas administrativas podem ser relevantes para favorecer ou não a motivação e a produtividade dos colaboradores. Com isto, é importante que a organização se torne um lugar harmonioso e com condições de trabalho adequadas, desenvolvendo o pleno potencial das pessoas e buscando a melhoria do clima organizacional alinhada a uma imagem positiva para seus clientes internos e externos, para a obtenção de resultados satisfatórios com prestação de serviços de maneira eficiente e eficaz.

## **2. Referencial Teórico**

### **2.1 Abordagem comportamental**

A teoria comportamental teve seu início no século XX em meados da década de 30 tendo como principal idealizador Herbert Alexandre Simon (REBOUÇAS, 2012). Essa teoria tem sua principal abordagem no indivíduo, como um ser dotado de qualidade de raciocínio e intelecto. Portanto, essas características observadas pela Teoria Comportamental demonstram que o ser humano desenvolve sua própria personalidade que o diferencia e influencia nas atitudes com outras pessoas com as quais ele convive. Por meio desse processo de personalidades o ser humano procura se unir a pessoas e grupos por afinidade, com a finalidade de ser aceito e compreendido pelos integrantes desse grupo (REBOUÇAS, 2012; CHIAVENATO 2014). A Teoria Comportamental por meio de seus estudos gerou ensinamentos específicos da psicologia organizacional destacando o indivíduo e seu comportamento, os grupos de trabalho que ele está inserido e a organização como um todo (REBOUÇAS, 2012). Segundo Rebouças (2012, p. 164) além de fazer essa abordagem no indivíduo a teoria comportamental levantou outros estudos que definem suas características de contribuição para o exercício da administração como: a) Desenvolvimento da psicologia organizacional; b) Movimento à qualidade de vida no trabalho; c) Estudos focados na dinâmica do grupo; d) Consolidação do comportamento humano nas organizações; e) Consolidação do indivíduo como catalisador do processo de tomada de decisões.

Na abordagem comportamental a atenção com o sistema organizacional passa a ter um cuidado com os processos organizacionais, com o comportamento das pessoas dentro da organização e o comportamento da estrutura organizacional como um todo (CHIAVENATO, 2014). Por meio desses estudos voltados para o comportamento do indivíduo dentro da organização, a teoria comportamental começou a estudar a

motivação humana tendo como um dos principais autores o psicólogo Abraham Maslow com a teoria hierarquia das necessidades humanas, a qual defendia que as necessidades fisiológicas estavam na base de outras: segurança, efetividade, estima e autorrealização. Com base nessa ordem, uma necessidade só poderia ser satisfeita se a outra fosse atingida (CHIAVENATO, 2014).

## **2.2. Motivação**

De acordo com esse estudo levantado por Maslow, as organizações começaram a iniciar o trabalho com a motivação, e no decorrer dos anos outras teorias foram surgindo e aperfeiçoando os estudos sobre motivação, com o objetivo de tentar enquadrar da melhor maneira possível esses ensinamentos dentro do ambiente de trabalho com a finalidade de agrupar as necessidades humanas dos seus funcionários com a sua cultura e missão organizacional (ROBBINS, 2010).

A motivação segundo Robbins (2010, p. 196) é “como o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de determinada meta.” A definição de motivação feita pelo autor demonstra possuir um sentido bastante amplo, de maneira que se manterão os estudos voltados para o ambiente de trabalho onde esse indivíduo está inserido (ROBBINS, 2010).

As palavras chave que definem esse comportamento de motivação como: intensidade, direção e persistência. A intensidade trata do quanto de esforço a pessoa precisa empregar. Entretanto a dimensão do esforço realizado não é capaz de demonstrar um resultado favorável profissionalmente, ao menos que esse esforço seja direcionado de forma favorável para a organização (ROBBINS, 2010).

Dessa maneira precisa-se analisar a qualidade do esforço e sua intensidade, a busca pelo tipo de esforço que se deve utilizar e tem que possuir a mesma finalidade e o objetivo da organização. A motivação possui uma medida de persistência e é por meio dessa persistência e do tempo que o funcionário irá se manter estimulado. Logo os funcionários estimulados buscam cada vez mais manter seu foco na realização da tarefa com a finalidade de alcançar seus objetivos (ROBBINS, 2010).

### **2.3. Clima organizacional**

Segundo Gasparetto (2008) o clima organizacional está diretamente ligado à maneira como o colaborador percebe a organização com a sua cultura, suas normas, seus costumes e como ele interpreta e reage positivamente ou negativamente a isso. O clima organizacional não pode ser criado pela organização no sentido literal de se produzir alguma coisa num determinado momento, mas é algo que já existe vivo dentro dela, que na verdade é um resultado de fatores internos e tomadas de decisão pelos chefes, as quais irão impactar diretamente na percepção do colaborador frente aos objetivos da organização e induzi-lo a um determinado comportamento.

Segundo Chiavenato (2011), clima organizacional possui uma visão ampliada e flexível da influência ambiental sobre a motivação. Torna-se de fato, a qualidade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e a interferência no seu comportamento. O comportamento está voltado para o ambiente interno existente entre os colaboradores que convivem no meio organizacional e está relacionado com o grau de motivação desses trabalhadores.

Segundo Gasparetto (2008), o ambiente interno das organizações não é o único responsável pelo clima organizacional. O ambiente interno tem um valor enorme na maneira que o colaborador tem uma percepção sobre o clima organizacional da empresa. Sendo assim, os acontecimentos externos acabam influenciando no estado de espírito de cada trabalhador e, também, na percepção de tudo que ocorre dentro do meio organizacional da empresa, criando um clima favorável ou desfavorável.

Os fatores externos se caracterizam pela situação econômica do País, desemprego, atuação política e a atuação dos sindicatos, que pode causar sensação de insegurança. A organização pouco poderá fazer para modificar essas variáveis. Cabe descobrir quais os fatores que mais causam impacto na organização e amenizá-los.

Por sua vez, os fatores internos são os que mais influenciam no Comportamento Organizacional, eles se caracterizam pelo estilo de liderança, que pode ser adequado ou não ao grupo; política de remuneração; a participação efetiva do colaborador nos assuntos da empresa; benefícios oferecidos entre outros. A organização tem uma ampla possibilidade de administração sobre os fatores internos. Pois esses fatores na sua maioria são gerados por ações da própria organização pelos seus administradores e possuem influência maior e muito mais duradoura junto aos colaboradores, sendo seus efeitos mais fortes e mais permanentes.

“Não é fácil de perceber de uma forma objetiva e definitiva como está o clima organizacional dentro de uma organização, num determinado momento. Por isso, é grande o esforço da empresa para tentar descobri-lo, medi-lo e analisá-lo para a tomada de ações e mudanças necessárias”. (GASPARETTO, 2008, pg. 19)

De acordo com Gasparetto (2008), alguns fatores indicam que o ambiente organizacional está bom ou ruim, como por exemplo, o *turnover* que indica condições físicas de trabalho ruins. Além dos benefícios que não atendam as condições básicas, a maneira como os chefes administram, política salarial, impossibilidade nas participações da empresa, absenteísmo, excesso de trabalho ou rejeição no controle de qualidade, aumento de reclamações dos clientes, conflito entre áreas ou entre pessoas da mesma área.

A satisfação ao cliente externo passa pelas mãos dos colaboradores, porque ao se sentirem satisfeitos, traduzem isso na redução de custos e aumento de produtividade, refletindo no bom atendimento ao cliente externo. Pois as organizações só sobreviverão se conseguirem vender seus produtos ou serviços com a melhor qualidade e um preço justo que atenda às necessidades dos seus clientes.

A qualidade e produtividade podem ser alcançadas por meio de novos equipamentos e métodos de trabalho, na compra ou desenvolvimento de *know how*, no lançamento de novos produtos ou serviços, na pesquisa junto aos clientes e por meio de reconhecimento internacional. Isso só ocorrerá se os colaboradores estiverem interessados a participarem espontaneamente de tudo e se eles estiverem comprometidos com os objetivos e intenções da organização, entendendo, aceitando e absorvendo os objetivos da empresa.

#### **2.4. Pesquisa de clima organizacional**

É uma ferramenta objetiva e segura que busca problemas reais na gestão de Recursos Humanos isenta de comprometimento da situação atual da empresa. A sua análise, diagnóstico e as sugestões, encontradas na pesquisa, são informações valiosas para o sucesso de programas que visam à melhoria de qualidade, aumento da produtividade e adoção de políticas internas (BISPO, 2006).

“Apenas uma interpretação errada pode levar a uma desestabilização no clima organizacional, é preciso estar sempre atento quando decisões são tomadas, principalmente aquelas que dizem respeito diretamente aos

colaboradores. Por isso, deve se realizar, periodicamente, uma Pesquisa de Clima Organizacional. Uma consulta à opinião dos colaboradores sobre como anda o ambiente de trabalho” (GASPARETTO, 2008, pg. 54).

A maioria das organizações tem a preocupação de conferir seu clima organizacional periodicamente, tendo em mente que o andamento das atividades diárias de trabalho poderá ser prejudicada, as relações interpessoais comprometidas e resultados muito abaixo do esperado pelos gestores organizacionais. A pesquisa de clima organizacional deve focar no entendimento da missão, visão e valores; chefia e liderança; relações interpessoais, salários e benefícios. (FERREIRA, FORTUNA e TACHIZAWA, 2006 apud OLIVEIRA, CARVALHO e ROSA, 2012, pg. 04).

Avaliar esses elementos como um instrumento estratégico importante para o planejamento eficaz das organizações. A pesquisa de clima tem o intuito de oferecer informações sobre a atitude de seus colaboradores em relação à corporação, suas perspectivas e integração em um determinado contexto (OLIVEIRA, CARVALHO, ROSA, 2012).

Segundo Gasparetto (2008), o questionário é o instrumento de pesquisa de clima organizacional mais conhecido e mais utilizado nas empresas. É composto de um conjunto de questões ou de afirmações que, ao serem respondidas, irão levantar informações importantes sobre o pensamento dos colaboradores a respeito de determinados aspectos da empresa.

É usado como uma técnica quantitativa de pesquisa bastando apenas, que as questões ou afirmações sejam feitas de maneira "fechada", ou seja, SIM ou NÃO. Contudo, o questionário também pode ser utilizado como uma técnica qualitativa de avaliação, oferecendo oportunidade para que os participantes deem livremente, suas opiniões, bastando para isso, que as afirmações/questões sejam formuladas de maneira "aberta", isto é, solicitem respostas dissertativas (GASPARETTO, 2008).

## **2.5. Plano de ação**

O plano de ação é um planejamento estratégico que serve para traçar metas, destacando as prioridades e definindo os passos para alcançar um determinado objetivo. A ferramenta 5W2H é uma das mais utilizadas, pois possibilita a elaboração de um plano de ação para atividades pré-estabelecidas que necessitam ser executadas com clareza e sobre o devido controle. Nakagawa (2014) afirma que a ferramenta é útil na sua utilização tanto sozinha para colocar em prática decisões simples e cotidianas da empresa quanto é útil quando atrelada a outras ferramentas analíticas ou a planos que

requerem ação, bem como em situações que envolvem a implementação de várias decisões. Essa ferramenta é elaborada por meio de colunas que são intituladas por palavras da língua inglesa. São elas: *What, Who, When, Where, How e How Much*.

Segundo Lisbôa & Godoy (2012) o método é constituído de sete perguntas, utilizadas para implementar soluções:

1. O quê? Qual a atividade? Qual é o assunto? O que deve ser medido? Quais os resultados dessa atividade? Quais atividades são dependentes dela? Quais atividades são necessárias para o início da tarefa? Quais os insumos necessários?
2. Quem? Quem conduz a operação? Qual a equipe responsável? Quem executará determinada atividade? Quem depende da execução da atividade? A atividade depende de quem para ser iniciada?
3. Onde? Onde a operação será conduzida? Em que lugar? Onde a atividade será executada? Onde serão feitas as reuniões presenciais da equipe?
4. Por quê? Por que a operação é necessária? Ela pode ser omitida? Por que a atividade é necessária? Por que a atividade não pode fundir-se com outra atividade? Por que A, B e C foram escolhidos para executar esta atividade?
5. Quando? Quando será feito? Quando será o início da atividade? Quando será o término? Quando serão as reuniões presenciais?
6. Como? Como conduzir a operação? De que maneira? Como a atividade será executada? Como acompanhar o desenvolvimento dessa atividade? Como A, B e C vão interagir para executar esta atividade?
7. Quanto custa realizar a mudança? Quanto custa a operação atual? Qual é a relação custo / benefício? Quanto tempo está previsto para a atividade?

### **3. Desenvolvimento da pesquisa**

Para o desenvolvimento dessa pesquisa de clima organizacional foi realizado um levantamento bibliográfico com o intuito de obter o conhecimento e a fundamentação sobre o tema abordado, assim como as ferramentas englobadas para realização das visitas no locais do objeto de estudo, na empresa Resgate Treinamentos Ltda.

A pesquisa realizada utilizou a metodologia *Survey* e estudo de caso, com a distribuição de questionários impressos de natureza quantitativa e qualitativa, a 78

funcionários de diversas áreas e turnos, sendo uma amostra do efetivo total de 135, a margem de erro foi definida em 6,09% com confiabilidade de 90%. A pesquisa é do tipo descritiva composta pelo objetivo de estudo detalhado, com levantamento de informações através das técnicas de coleta (GIL, 2008, p. 58). Os questionários eram confidenciais e individuais, sendo composto por 18 perguntas objetivas e 3 perguntas subjetivas. Foi aplicado nas localidades de Mina de Carajás, Mina do Sossego, Mina do Salobo e no setor administrativo da empresa, onde levantou-se questões acerca do clima organizacional da empresa, permitindo que se tenha conhecimento de questões como satisfação e motivação dos envolvidos. Foram tabulados os dados por meio do *software Excel 2007*, com o qual foram elaborados os gráficos e análise com o objetivo de conhecer o clima organizacional da empresa e propor possíveis medidas que possam ser capazes de eliminar problemas decorrentes dessa causa utilizando a ferramenta de plano de ação 5w2h..

#### **4. Resultados e discussão.**

De acordo com as ferramentas que foram utilizadas, o questionário e o plano de ação, identificou-se que os funcionários estão satisfeitos com a organização, dado pelo percentual de respostas favoráveis ao nível de satisfação, porém é notado alguns pontos de melhoria quando comparamos as respostas de acordo com as questões levantadas e as localidades de maneira individuais as quais se apresentam da seguinte maneira:

Na Mina de Carajás dos 70 funcionários 46 participaram da pesquisa, o que equivale a 65,7% do efetivo. As perguntas do questionário quantitativo tiveram um total de respostas equivalente a 825 vezes, das quais 667 (relativo a 80,6% do total respondido) que foram respondidas de forma positiva, onde os funcionários se mostraram satisfeitos com a organização. Para as respostas negativas, obteve-se um total de 61 (7,4%), onde os funcionários se mostram por algum motivo insatisfeitos com a organização. A resposta, satisfeito-insatisfeito, de forma parcial, foi obtida por um valor de 97 (11,7%) de forma onde os funcionários se mostram satisfeitos parcialmente em relação a organização (conforme figura 1).

Tabela 1 de Carajás: o quadro que demonstra os as repostas obtidas no local.

## PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO: CARAJÁS

DATA: 05 E 06/06/2018

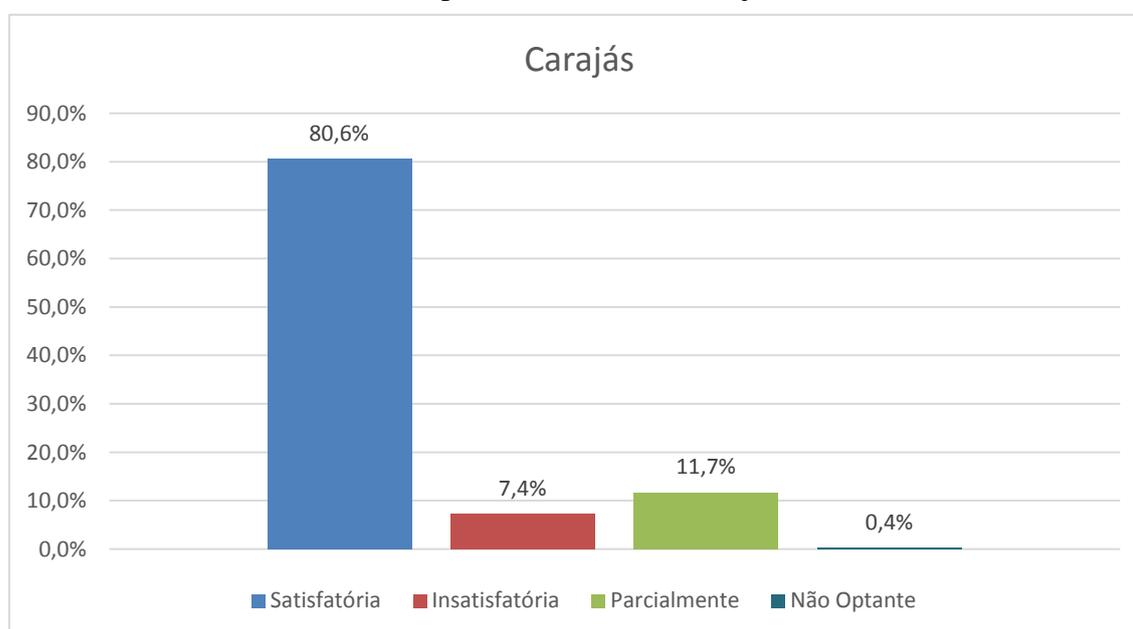
EFETIVO: 70

QTD	PERGUNTA				NÃO TENHO OPINIÃO					NÃO TENHO OPINIÃO	
		SIM	NÃO	PARCIALMENTE	SIM	NÃO	PARCIALMENTE	SIM	NÃO	PARCIALMENTE	OPINIÃO
1	O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional ?	46	0	0	0	100%	0%	0%	0%	0%	0%
2	Você está satisfeito com seu cargo ?	36	0	10	0	78%	0%	22%	0%	0%	0%
3	Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza ?	40	1	5	0	87%	2%	11%	0%	0%	0%
4	A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade ?	34	11	0	1	74%	24%	0%	0%	2%	2%
5	Você acha que o seu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado ?	22	3	21	0	48%	7%	46%	0%	0%	0%
6	Você está satisfeito com seu salário e demais benefícios recebidos ?	28	2	16	0	61%	4%	35%	0%	0%	0%
7	Você considera a sua remuneração adequada ao trabalho que você faz ?	38	8	0	0	83%	17%	0%	0%	0%	0%
8	Você acredita na oportunidade de crescimento em sua carreira ?	42	4	0	0	91%	9%	0%	0%	0%	0%
9	Você se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades ?	45	1	0	0	98%	2%	0%	0%	0%	0%
10	A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional ?	22	8	16	0	48%	17%	35%	0%	0%	0%
11	Você se sente valorizado pela empresa ?	32	2	12	0	70%	4%	26%	0%	0%	0%
12	Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?	40	6	0	0	87%	13%	0%	0%	0%	0%
13	A empresa reconhece os bons funcionários ?	37	7	0	2	80%	15%	0%	0%	4%	4%
14	Você recebeu o devido treinamento para a execução do seu cargo ?	39	1	6	0	85%	2%	13%	0%	0%	0%
15	A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal de seus funcionários ?	44	2	0	0	96%	4%	0%	0%	0%	0%

16	O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho ?	45	1	0	0	98%	2%	0%	0%
17	Do ponto de vista de conforto, seu ambiente de trabalho possui condições de trabalho como iluminação, climatização e acústica adequada ?	35	0	11	0	76%	0%	24%	0%
18	Os assuntos importantes são debatidos em equipe ?	42	4	0	0	91%	9%	0%	0%
<b>TOTAL</b>		<b>667</b>	<b>61</b>	<b>97</b>	<b>3</b>	<b>80,6%</b>	<b>7,4%</b>	<b>11,7%</b>	<b>0,4%</b>

Os dados representados na tabela 1 da Mina de Carajás, podem ser demonstrados a partir do gráfico 1, que revela o percentual de respostas obtidas.

Gráfico 1: Percentual de respostas da Mina de Carajás.



Na Mina do Sossego dos 19 funcionários nove participaram da pesquisa, o que equivale a 47,3% do efetivo. As perguntas do questionário quantitativo tiveram um total de respostas equivalente a 162 vezes, das quais 132 (relativo a 81,5% do total respondido) que foram respondidas de forma positiva onde os funcionários se mostraram satisfeitos com a organização. Para as respostas negativas, obteve-se um total de 13 ( 8%), que foram respondidas de forma negativa onde os funcionários se mostram por algum motivo insatisfeitos com a organização. A resposta, satisfeito-insatisfeito, de forma parcial, foi obtida por um valor de 17 ( 10,5%) foram respondidas

de forma parcial onde os funcionários se mostram satisfeitos parcialmente em relação a organização(conforme figura 2).

Tabela 2 do Sossego: o quadro que demonstra os as repostas obtidas no local.

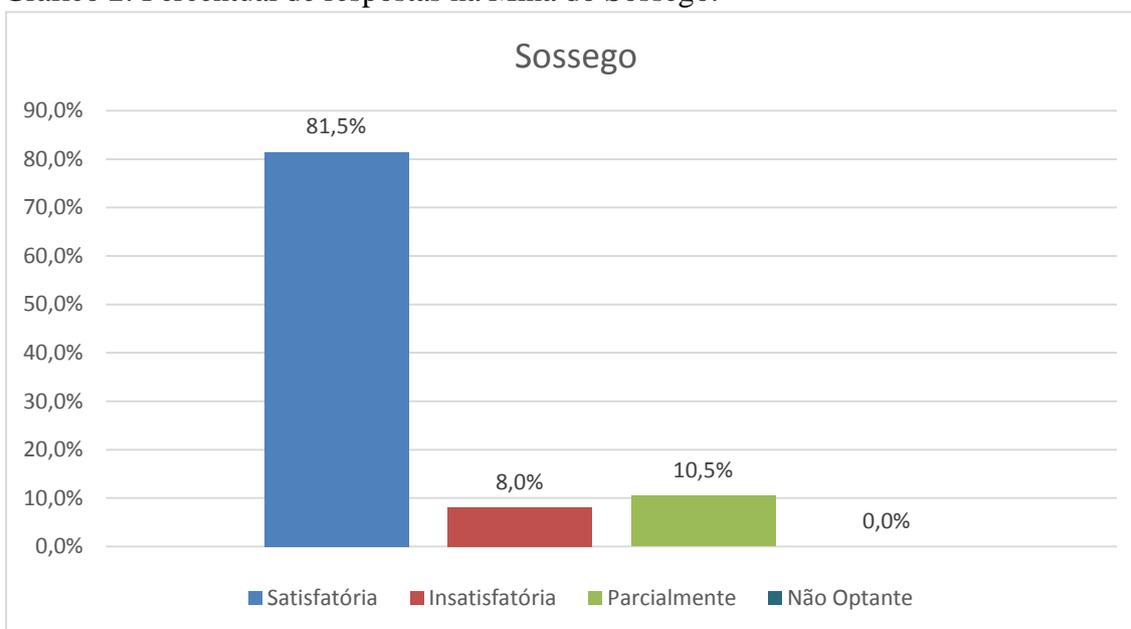
## PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO: SOSSEGO		DATA: 07/06/2018			EFETIVO: 19				
QTD		SIM	NÃO	PARCIALMENTE	NÃO TENHO		NÃO TENHO		
					OPINIÃO	OPINIÃO	SIM	NÃO	PARCIALMENTE
1	O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional ?	9	0	0	0	100%	0%	0%	0%
2	Você está satisfeito com seu cargo ?	8	0	1	0	89%	0%	11%	0%
3	Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza ?	8	0	1	0	89%	0%	11%	0%
4	A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade ?	6	1	2	0	67%	11%	22%	0%
5	Você acha que o seu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado ?	2	2	5	0	22%	22%	56%	0%
6	Você está satisfeito com seu salário e demais benefícios recebidos ?	5	1	3	0	56%	11%	33%	0%
7	Você considera a sua remuneração adequada ao trabalho que você faz ?	5	4	0	0	6%	44%	0%	0%
8	Você acredita na oportunidade de crescimento em sua carreira ?	7	2	0	0	78%	22%	0%	0%
9	Você se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades ?	9	0	0	0	100%	0%	0%	0%
10	A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional ?	7	0	2	0	78%	0%	22%	0%
11	Você se sente valorizado pela empresa ?	7	1	1	0	78%	11%	11%	0%
12	Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?	8	1	0	0	89%	11%	0%	0%
13	A empresa reconhece os bons funcionários ?	8	1	0	0	89%	11%	0%	0%
14	Você recebeu o devido treinamento para a execução do seu cargo ?	7	0	2	0	78%	0%	22%	0%
15	A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal de seus funcionários ?	9	0	0	0	100%	0%	0%	0%

16	O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho ?	9	0	0	0	100%	0%	0%	0%
17	Do ponto de vista de conforto, seu ambiente de trabalho possui condições de trabalho como iluminação, climatização e acústica adequada ?	9	0	0	0	100%	0%	0%	0%
18	Os assuntos importantes são debatidos em equipe ?	9	0	0	0	100%	0%	0%	0%
<b>TOTAL</b>		<b>132</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>81,5%</b>	<b>8,0%</b>	<b>10,5%</b>	<b>0,0%</b>

Os dados representados na tabela 2 da Mina do Sossego, podem ser demonstrados a partir do gráfico 2, que revela o percentual de respostas obtidas.

Gráfico 2: Percentual de respostas na Mina do Sossego.



Na Mina do Salobo dos 36 funcionários 18 participaram da pesquisa, o que equivale a 50% do efetivo. As perguntas do questionário quantitativo foram respondidas 319 vezes, das quais 242 (relativo a 75,7% do total respondido) foram respondidas de forma positiva onde os funcionários se mostram satisfeitos com a organização. Para as respostas negativas, obteve-se um total de 51 (15,7%) foram respondidas de forma negativa onde os funcionários se mostram por algum motivo insatisfeitos com a organização. A resposta, satisfeito-insatisfeito, de forma parcial, foi obtida por um valor de 26 (8,0%) foram respondidas de forma parcial onde os

funcionários se mostram satisfeitos parcialmente em relação a organização (conforme figura 3).

Tabela 3 do Salobo: o quadro que demonstra os as repostas obtidas no local.

## PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO: SALOBO

DATA: 08/06/2018

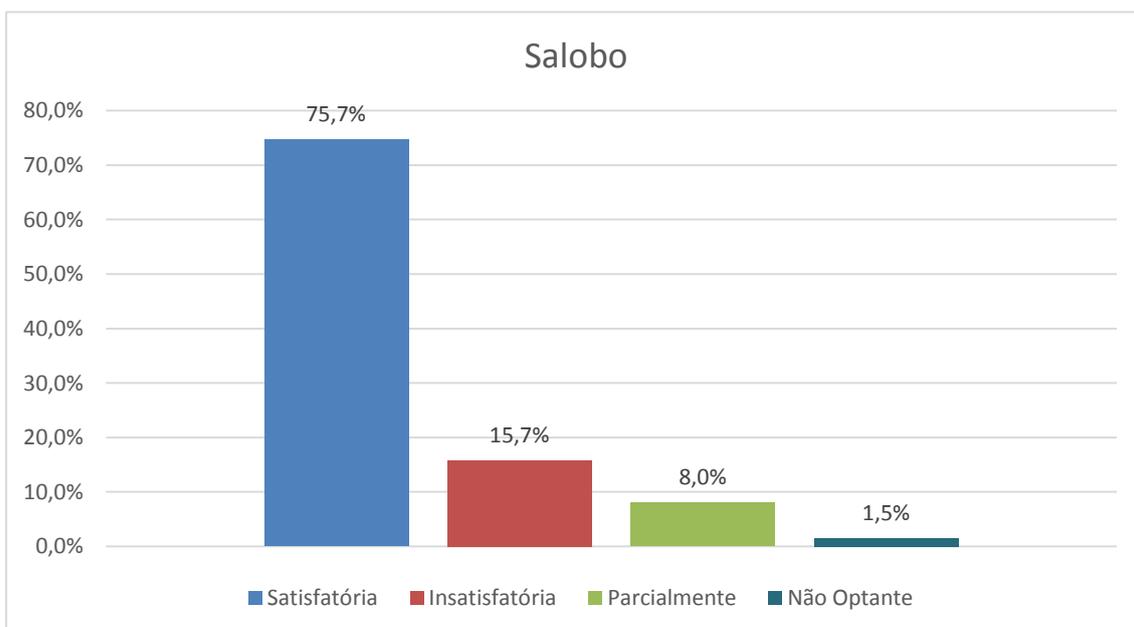
EFETIVO: 36

QTD	PERGUNTA	SIM	NÃO	PARCIALMENTE	NÃO TENHO OPINIÃO	SIM	NÃO	PARCIALMENTE	NÃO TENHO OPINIÃO
1	O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional ?	16	2	0	0	89%	11%	0%	0%
2	Você está satisfeito com seu cargo ?	15	1	2	0	83%	6%	11%	0%
3	Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza ?	16	0	2	0	89%	0%	11%	0%
4	A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade ?	15	0	1	2	83%	0%	6%	11%
5	Você acha que o seu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado ?	6	4	8	0	33%	22%	44%	0%
6	Você está satisfeito com seu salário e demais benefícios recebidos ?	10	8	0	0	56%	44%	0%	0%
7	Você considera a sua remuneração adequada ao trabalho que você faz ?	12	6	0	0	67%	33%	0%	0%
8	Você acredita na oportunidade de crescimento em sua carreira ?	16	2	0	0	89%	11%	0%	0%
9	Você se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades ?	16	2	0	0	89%	11%	0%	0%
10	A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional ?	9	4	2	3	50%	22%	11%	17%
11	Você se sente valorizado pela empresa ?	9	2	7	0	50%	11%	39%	0%
12	Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?	15	3	0	0	83%	17%	0%	0%

13	A empresa reconhece os bons funcionários ?	10	8	0	0	56%	44%	0%	0%
14	Você recebeu o devido treinamento para a execução do seu cargo ?	15	1	2	0	83%	6%	11%	0%
15	A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal de seus funcionários ?	15	3	0	0	83%	17%	0%	0%
16	O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho ?	17	1	0	0	94%	6%	0%	0%
17	Do ponto de vista de conforto, seu ambiente de trabalho possui condições de trabalho como iluminação, climatização e acústica adequada ?	13	3	2	0	72%	17%	11%	0%
18	Os assuntos importantes são debatidos em equipe ?	17	1	0	0	94%	6%	0%	0%
<b>TOTAL</b>		<b>242</b>	<b>51</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>74,7%</b>	<b>15,7%</b>	<b>8,0%</b>	<b>1,5%</b>

Os dados representados na tabela 3 da Mina do Salobo, podem ser demonstrados a partir do gráfico 3, que revela o percentual de respostas obtidas.

Gráfico 3: Percentual de respostas na Mina do Salobo.



No setor administrativo da empresa dos 10 funcionários 5 participaram da pesquisa, o que equivale a 50% do efetivo, as perguntas do questionário quantitativo foram respondidas 90 vezes, das quais 66 (relativo a 73,4% do total respondido) foram respondidas de forma positiva onde os funcionários se mostram satisfeitos com a organização. Para as respostas negativas, obteve-se um total de 13 (14,4%) foram respondidas de forma negativa onde os funcionários se mostram por algum motivo insatisfeitos com a organização. A resposta, satisfeito-insatisfeito, de forma parcial, foi obtida por um valor de 11 (12,2%) foram respondidas de forma parcial onde os funcionários se mostram satisfeitos parcialmente em relação a organização(conforme figura 4).

Tabela 4 do Salobo: o quadro que demonstra os as repostas obtidas no local.

## PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO: ADMISTRATIVO PARAUAPEBAS

DATA: 11/06/2018

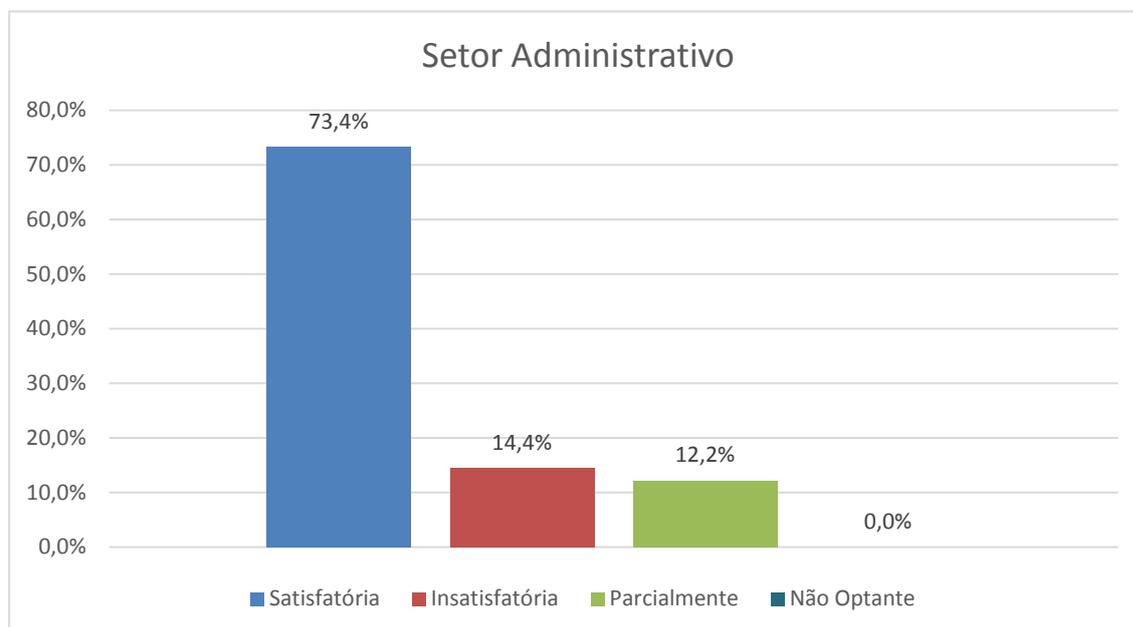
EFETIVO: 10

QTD	PERGUNTA				NÃO				NÃO
		SIM	NÃO	PARCIALMENTE	TENHO	SIM	NÃO	PARCIALMENTE	TENHO
					OPINIÃO				OPINIÃO
1	O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional ?	5	0	0	0	100%	0%	0%	0%
2	Você está satisfeito com seu cargo ?	2	1	2	0	40%	20%	40%	0%
3	Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza ?	4	0	1	0	80%	0%	20%	0%
4	A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade ?	5	0	0	0	100%	0%	0%	0%
5	Você acha que o seu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado ?	1	0	4	0	20%	0%	80%	0%
6	Você está satisfeito com seu salário e demais benefícios recebidos ?	3	2	0	0	60%	40%	0%	0%
7	Você considera a sua remuneração adequada ao trabalho que você faz ?	2	3	0	0	40%	60%	0%	0%
8	Você acredita na oportunidade de crescimento em sua carreira ?	5	0	0	0	100%	0%	0%	0%
9	Você se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades ?	5	0	0	0	100%	0%	0%	0%
10	A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional ?	4	0	1	0	80%	0%	20%	0%

11	Você se sente valorizado pela empresa ?	4	0	1	0	80%	0%	20%	0%
12	Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?	4	1	0	0	80%	20%	0%	0%
13	A empresa reconhece os bons funcionários ?	3	2	0	0	60%	40%	0%	0%
14	Você recebeu o devido treinamento para a execução do seu cargo ?	3	2	0	0	60%	40%	0%	0%
15	A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal de seus funcionários ?	5	0	0	0	100%	0%	0%	0%
16	O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho ?	4	1	0	0	80%	20%	0%	0%
17	Do ponto de vista de conforto, seu ambiente de trabalho possui condições de trabalho como iluminação, climatização e acústica adequada ?	2	1	2	0	40%	20%	40%	0%
18	Os assuntos importantes são debatidos em equipe ?	5	0	0	0	100%	0%	0%	0%
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>73,3%</b>	<b>14,4%</b>	<b>12,2%</b>	<b>0,0%</b>

Os dados representados na tabela 4 do Setor administrativo, podem ser demonstrados a partir do gráfico 4, que revela o percentual de respostas obtidas.

Gráfico 4: Percentual de respostas no Setor administrativo.



Vejamos a seguir os resultados do questionário quantitativo de uma maneira geral envolvendo todos os locais :

De maneira geral obteve-se os seguintes resultados dos 135 funcionários 78 participaram da pesquisa, o que equivale a 57,7% do efetivo total, as perguntas do questionário quantitativo foram respondidas 1396 vezes, das quais 1107 (relativo a 79,3% do total respondido) foram respondidas de forma positiva onde os funcionários se mostram satisfeitos com a organização. Para as respostas negativas, obteve-se um total de 138 (9,8%) foram respondidas de forma negativa onde os funcionários se mostram por algum motivo insatisfeitos com a organização. A resposta, satisfeito-insatisfeito, de forma parcial, foi obtida por um valor de 151 (10,9%) foram respondidas de forma parcial onde os funcionários se mostram satisfeitos parcialmente em relação a organização. É importante ressaltar que do total de pessoas que participaram da pesquisa 8 funcionários não opinaram em algum momento (conforme figura 5).

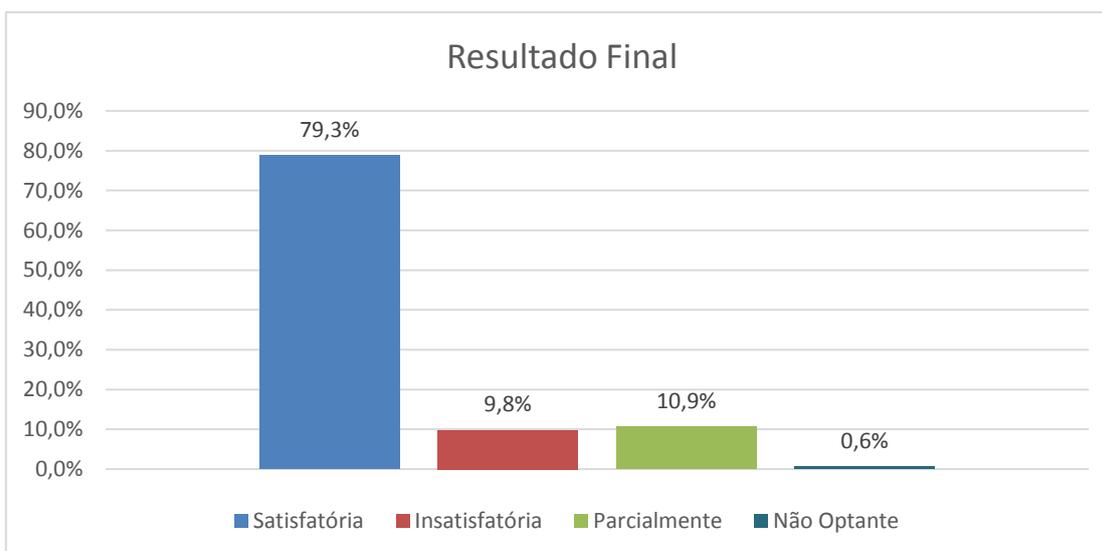
Tabela 5 resultado geral: o quadro que demonstra os as repostas obtidas em todos os locais.

<b>PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>DEPARTAMENTO: Filial Pará</b>		<b>DATA: 05 A 08/06/2018</b>		<b>EFETIVO TOTAL: 135</b>	
<b>QTD</b>	<b>PERGUNTA</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>PARCIALMENTE</b>	<b>NÃO TENHO OPINIÃO</b>
1	O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional ?	97%	3%	0%	0%
2	Você está satisfeito com seu cargo ?	78%	3%	19%	0%
3	Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza ?	87%	1%	12%	0%
4	A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade ?	77%	15%	4%	4%
5	Você acha que o seu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado ?	40%	12%	49%	0%

6	Você está satisfeito com seu salário e demais benefícios recebidos ?	59%	17%	24%	0%
7	Você considera a sua remuneração adequada ao trabalho que você faz ?	73%	27%	0%	0%
8	Você acredita na oportunidade de crescimento em sua carreira ?	90%	10%	0%	0%
9	Você se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades ?	96%	4%	0%	0%
10	A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional ?	54%	15%	27%	4%
11	Você se sente valorizado pela empresa ?	67%	6%	27%	0%
12	Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?	86%	14%	0%	0%
13	A empresa reconhece os bons funcionários ?	74%	23%	0%	3%
14	Você recebeu o devido treinamento para a execução do seu cargo ?	82%	5%	13%	0%
15	A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal de seus funcionários ?	94%	6%	0%	0%
16	O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho ?	96%	4%	0%	0%
17	Do ponto de vista de conforto, seu ambiente de trabalho possui condições de trabalho como iluminação, climatização e acústica adequada ?	76%	5%	19%	0%
18	Os assuntos importantes são debatidos em equipe ?	94%	6%	0%	0%
<b>TOTAL</b>		<b>78,8%</b>	<b>9,8%</b>	<b>10,8%</b>	<b>0,6%</b>

Os dados representados na tabela 5 de todos os locais onde a pesquisa foi aplicada, podem ser demonstrados a partir do gráfico 5, que revela o percentual de respostas obtidas.

Gráfico 5: Percentual de respostas em todos os locais.



No questionário qualitativo foram observados alguns pontos de melhoria os quais são fatores causadores de possíveis insatisfações dos funcionários da empresa, e serão relatados abaixo conforme as perguntas feitas :

**Pergunta 1) Se você fosse o atual gestor da empresa na qual exerce as suas funções,quais atitudes tomaria para melhorar ainda mais o clima organizacional? ( cite pelo menos 3)**

#### **Mina de Carajás**

Em 1º lugar - Melhorar a comunicação entre organização e colaboradores.

Em 2º lugar - Melhorar na forma de treinamentos para aprimorar a qualidade do trabalho.

Em 3º lugar - Reconhecimento da organização para o crescimento do colaborador

Das 46 pessoas entrevistadas 8 Pessoas não opinaram.

#### **Mina do Sossego**

Em 1º lugar - Melhorar o prazo da disponibilização de equipamentos de trabalho e EPI's ( Equipamentos de Proteção Individual).

Em 2º lugar - A valorização do funcionário.

Em 3º lugar - Melhorar a comunicação e transparência nas tomadas de decisões.

Das 9 pessoas entrevistadas 1 pessoa não opinou.

### **Mina do Salobo**

Em 1º lugar - Melhorar a comunicação entre organização e colaboradores.

Em 2º lugar - Melhoria na forma de treinamentos para aprimorar a qualidade do trabalho.

Em 3º lugar - Reconhecimento da organização para o crescimento do colaborador

Das 18 pessoas entrevistadas 5 Pessoas não opinaram.

### **Setor administrativo**

Em 1º lugar - Melhorar a comunicação entre organização e colaboradores.

Em 2º lugar - Melhorar a divisão das tarefas e as responsabilidades.

Em 3º lugar - Melhorar o acompanhamento nas tarefas, e praticar o feedback.

Das 5 pessoas entrevistadas 1 Pessoa não opinou.

**Pergunta 2) Quais as motivações que você acredita ser mais importantes para a sua ida todos os dias para o seu ambiente de trabalho? ( cite pelo menos 3)**

### **Mina de Carajás**

Em 1º lugar - Crescimento profissional.

Em 2º lugar - A Família.

Em 3º lugar - Amor a profissão.

Em 4º lugar - A qualidade de vida dada pelo reconhecimento e mérito salarial pela organização.

Das 46 pessoas entrevistadas 8 Pessoas não opinaram.

### **Mina do Sossego**

Em 1º lugar - Amor pela profissão.

Em 2º lugar - Crescimento profissional.

Em 3º lugar - A remuneração.

### **Mina do Salobo**

Em primeiro lugar - A Família.

Em 2º lugar - Crescimento profissional.

Em 3º lugar - A qualidade de vida dada pelo reconhecimento e mérito salarial pela organização.

Em 4º lugar - Amor a profissão.

Das 18 pessoas entrevistadas 2 Pessoas não opinaram.

### **Setor administrativo**

Em 1º lugar -Crescimento profissional

Em 2º lugar - Amor a profissão.

Em 3º lugar -A Família e o relacionamento interpessoal.

Das 5 pessoas entrevistadas 1 Pessoa não opinou.

**Pergunta 3) Você se identifica com os objetivos que a empresa pretende alcançar ? Justifique sua resposta.**

#### **Mina de Carajás**

Das 46 pessoas entrevistadas , 36 responderam que "SIM " , se identificam com o objetivo da empresa, 1 pessoa respondeu que " NÃO" , e 9 pessoas não opinaram.

Em 1º lugar a justificativa -Crescimento pessoal e profissional depende da empresa atingir seus objetivos de maneira satisfatória.

Em 2º lugar a justificativa -O crescimento organizacional eleva o profissional, pois funcionários e empresa caminham juntos.

#### **Mina do Sossego**

Das 9 pessoas entrevistadas , 8 responderam que "SIM " , se identificam com o objetivo da empresa e 1 pessoa não opinou.

Em 1º lugar a justificativa -Crescimento pessoal e profissional depende da empresa atingir seus objetivos de maneira satisfatória.

Em 2º lugar a justificativa -O crescimento organizacional eleva o profissional, pois funcionários e empresa caminham juntos.

#### **Mina do Salobo**

Das 18 pessoas entrevistadas , 14 responderam que "SIM " , se identificam com o objetivo da empresa e 4 pessoas não opinaram.

Em 1º lugar a justificativa -Crescimento pessoal e profissional depende da empresa atingir seus objetivos de maneira satisfatória.

Em 2º lugar a justificativa -Realização pessoal por meio do trabalho e remuneração.

### **Setor administrativo**

Das 5 pessoas entrevistadas , 3 responderam que "SIM " , se identificam com o objetivo da empresa e 2 pessoas não opinaram.

A justificativa com maior ênfase foi a melhoria contínua, tanto da organização,

quanto das pessoas , cada qual na sua área de atuação, afim de atingir os objetivos pré-estabelecidos da empresa, porém, algumas questões importantes são deixadas em 2º plano.

Das 5 pessoas entrevistadas 1 Pessoa não opinou.

A seguir os resultados de uma maneira geral envolvendo todas as localidades, com as respostas que mais tiveram maior frequência :

**Pergunta 1) Se você fosse o atual gestor da empresa na qual exerce as suas funções,quais atitudes tomaria para melhorar ainda mais o clima organizacional? ( cite pelo menos 3)**

Em 1º lugar - Melhorar a comunicação entre organização e colaboradores e transparência na tomada de decisões.

Em 2º lugar - Melhoria na forma de treinamentos para aprimorar a qualidade do trabalho.

Em 3º lugar - Reconhecimento da organização para o crescimento do colaborador

Em 4º lugar - Melhorar o prazo da disponibilização de equipamentos de trabalho e EPI's (Equipamentos de Proteção Individual).

Em 5º lugar - Melhorar a divisão das tarefas e as responsabilidades.

Em 6º lugar - Melhorar o acompanhamento nas tarefas, e por em prática o feedback.

Das 78 pessoas entrevistadas 15 Pessoas não opinaram.

**Pergunta 2) Quais as motivações que você acredita ser mais importantes para a sua ida todos os dias para o seu ambiente de trabalho ? ( cite pelo menos 3)**

Em 1º lugar - Crescimento profissional.

Em 2º lugar - A Família e o relacionamento interpessoal.

Em 3º lugar -Amor a profissão.

Em 4º lugar - A qualidade de vida dada pelo reconhecimento e mérito salarial pela organização.

Das 78 pessoas entrevistadas 11 Pessoas não opinaram.

**Pergunta 3) Você se identifica com os objetivos que a empresa pretende alcançar ? Justifique sua resposta.**

Das 78 pessoas entrevistadas , 61 responderam que "SIM " , se identificam com o objetivo da empresa, 1 pessoa respondeu que " NÃO" , e 16 pessoas não

opinaram.

Em 1º lugar a justificativa -Crescimento pessoal e profissional depende da empresa atingir seus objetivos de maneira satisfatória.

Em 2º lugar a justificativa -O crescimento organizacional eleva o profissional, pois funcionários e empresa caminham juntos.

Em 3º lugar a justificativa - Realização pessoal por meio do trabalho e remuneração.

Em 4º lugar a justificativa - A melhoria contínua, tanto da organização, quanto das pessoas , cada qual na sua área de atuação, afim de atingir os objetivos pré-estabelecidos da empresa, porém, segue uma observação que algumas questões importantes são deixadas em 2º plano.

Após conclusão da pesquisa e a detecção das causas foi proposto um plano de ação de melhoria e/ou solução de problemas para que estes sejam sanados ou mitigados ocasionando assim o bem estar pessoal do quadro de funcionários afim de que realizem suas atividades de forma eficiente e eficaz buscando sempre o melhor para a organização de uma maneira geral

## **5. Plano de ação**

A meta do Plano de Ação é diminuir ou eliminar os fatores que influenciam na satisfação dos funcionários em relação a empresa, aumentando a produtividade na prestação dos serviços. As ações de 1 a 5 são direcionadas aos fatores evidenciados nos formulários de pesquisa que foram aplicados, onde observa-se que as informações foram obtidas de maneira específica por localidade, e posteriormente foi feito um apanhado geral envolvendo todas as áreas com intuito de ver as respostas que foram mais comuns a todas as áreas apontadas na pesquisa, e propor as ações para sanar ou mitigar os fatores que levam a desmotivação, que é o ponto de partida para um clima organizacional desfavorável, refletindo diretamente na produtividade dos funcionários e aumentando o índice de *turnover*, contudo foram propostas as ações conforme apresentado na tabela a seguir:

Por quê?	O quê?	Como?	Onde?	Quem?	Quando ?	Quanto Custa?
Reduzir ou Eliminar os fatores que causam a desmotivação dos funcionários.	<b>1-Melhorar a Comunicação</b> Entre a organização E os funcionários.	Maior participação da gestão nas áreas com intuito de fiscalizar Líderes e supervisores quanto a informação e interagir com os funcionários.	Na empresa e nas áreas de atuação.	Gestores da empresa	Pelo menos 2 vezes por mês em cada local de prestação de serviços. Iniciar o cronograma de visitas no mês de julho de 2018.	Aproximadamente R\$ 900,00 de combustível pelo deslocamento.
	<b>2-Melhorar a forma de treinamentos.</b>	Treinar todos os instrutores com o padrão exigido pela empresa e disponibilizar os recursos para os treinamentos.	Na empresa e nas áreas de atuação.	Os diretores da empresa, e os instrutores credenciados.	Iniciar o cronograma de treinamentos em Janeiro do ano de 2019.	Aproximadamente R\$ 1320,00 , que são custos com alimentação.
	<b>3 Reconhecimento Dos funcionários.</b>	Por em prática a política de plano de carreira, e incentivar os funcionários a estudar.	Na empresa e nas áreas de atuação.	Os diretores,gestores e o setor financeiro	Implantar a política de plano de carreira a partir de janeiro de 2019.	Os valores são de acordo com as funções que venham a surgir.
	<b>4-Melhorar o prazo de fornecimento de uniformes e EPI's.</b>	Agilizar a entrega de uniformes , EPI's e ferramentas de trabalho.	Na empresa e nas áreas de atuação.	Diretores,Gestores , setor financeiro e setor de saúde e segurança.	A partir de Agosto de 2018.	Os custos serão de acordo com as solicitações de materiais.
	<b>5-Melhorar a gestão na divisão de tarefas e responsabilidades.</b>	Melhorar a divisão das tarefas e responsabilidades da empresa.	Na empresa e nas áreas de atuação.	Diretores e gestores da empresa.	A partir de Agosto de 2018	Os custos serão avaliados se necessitar contratar pessoas.

## **6. Conclusões**

Ao final da pesquisa, foi possível concluir que os principais fatores que proporcionam um clima organizacional desfavorável a missão, visão e valores da empresa, causando insatisfação dos funcionários e ocasionando queda na produtividade. Foi observado que há um questionamento de todas as áreas em relação a falha na comunicação dentro dos processos da organização recomenda-se nesse caso uma maior participação da gestão nas áreas com intuito de fiscalizar e fazer a comunicação fluir de maneira eficiente e eficaz.

Em relação ao item melhorar a forma de treinamento, observou-se que o padrão dos treinamentos ministrados nas áreas nem sempre é o padrão exigido pela empresa e acontecem muitas vezes sem os recursos necessários, recomenda-se Treinar todos os instrutores com o padrão exigido pela empresa e disponibilizar os recursos necessários para a realização dos treinamentos .

Quanto ao reconhecimento dos funcionários, observou-se que alguns funcionários encontram-se desmotivados por não terem um reconhecimento da organização relacionado a questões profissionais como ao nível de conhecimento dos processos da empresa e ao conhecimento pessoal aplicados dentro da empresa, por isso sugere-se a por em prática a política de plano de carreira, e incentivar os funcionários a estudar citados no plano de ação.

No tópico melhorar o prazo de fornecimento de uniformes e EPI's ( Equipamento de proteção Individual) , foi observado que o tempo da solicitação do EPI até o recebimento do equipamento é muito longo devido aos procedimentos de cotações até a aquisição do material e posteriormente entrega aos funcionários, recomenda-se Agilizar a entrega de uniformes , EPI's de acordo com o item 6.6.1 da NR 06 ( Norma Regulamentadora 06) e as ferramentas de trabalho de acordo com a necessidade de cada local.

Por fim, no item Melhorar a gestão na divisão de tarefas e responsabilidade, foi observado que com a crise econômica que se instalou no país , foram reduzidas algumas funções da empresa com intuito de cortar custos , e por esse motivo os funcionários tendem a desenvolver outras atividades além das desenvolvidas habitualmente acarretando acúmulo de tarefas dentro da organização gerando desmotivação, portanto, recomenda-se melhorar a divisão das tarefas e responsabilidades da empresa de acordo com o proposto no plano de ação.

A pesquisa de clima organizacional é de suma importância para que os diretores da organização passem a ter conhecimento dos fatores motivacionais que influenciam na prestação dos serviços e na produtividade dos funcionários que se sentem desmotivados por determinados fatores, e desta maneira, auxilia nas tomadas de decisões do nível estratégico da empresa em eliminar ou mitigar os fatores que influenciam negativamente a instituição.

## **7. Referências**

SALDIVIA, M. E. T. **A relação causal entre comprometimento e desempenho: um estudo em Centros de Pesquisa.** 2006. Tese (Doutorado em Tecnologia Nuclear - Materiais). Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

GASPARETTO, Luiz Eduardo. **Pesquisa de clima organizacional: o que é e como fazer.** São Paulo: Scortecci, 2008.

CHIAVENATO, I. **Iniciação à Administração de Recursos Humanos.** 4Ed. São Paulo: editora Manole, 2010.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração.** 9Ed. Barueri, São Paulo: editora Manole, 2014.

OLIVEIRA, D. P. R. **Teoria geral da administração.** 3Ed. São Paulo: editora Atlas, 2012.

STEPHEN P.R, TIMOTHY A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional.** 14 Ed , São Paulo: editor Person Prentice Hall, 2010.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** Vol. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

OLIVEIRA, Juliana Sevilha G de ; CAMPELO, Mauro Luis Costa. **Clima e cultura organizacional no desempenho das empresas.** Associação Educacional Dom Bosco.CPGE. Rio de Janeiro : Seget/arquivos 08/345, 2014.

OLIVEIRA, Daniele de; CARVALHO Roberto José; ROSA, Adriano Carlos Moraes. **Clima Organizacional: Fator de Satisfação no Trabalho e Resultados Eficazes na Organização.** Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Resende-Rio de Janeiro, 2012.

NAKAGAWA, M. **5W2H: plano de ação para empreendedores.** Disponível em:

<[http://cmsempreenda.s3.amazonaws.com/empreenda/files\\_static/arquivos/2014/07/01/5W2H.pdf](http://cmsempreenda.s3.amazonaws.com/empreenda/files_static/arquivos/2014/07/01/5W2H.pdf)>Acessado em 23 de fevereiro de 2018.

LISBÔA, M. DA G. P.; GODOY L. P. **Aplicação do método 5W2H no processo produtivo do produto: A joia**, *Revista Iberoamericana de Engenharia Industrial*, Florianópolis, SC, Brasil, v. 4, n. 7, p. 36-49, 2012.

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

## ANEXO

### QUESTIONÁRIO

- 1) O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião
  
- 2) Você está satisfeito com o seu cargo?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião
  
- 3) Você se sente satisfeito em relação ao volume de trabalho que realiza?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião
  
- 4) A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião
  
- 5) Você acha que o seu trabalho realizado atualmente poderia ser melhorado?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião
  
- 6) Você está satisfeito com o seu salário e demais benefícios recebidos?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião
  
- 7) Você considera a sua remuneração adequada ao trabalho que você faz?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião
  
- 8) Você acredita na oportunidade de crescimento em sua carreira?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião
  
- 9) Você se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião
  
- 10) A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional?  
(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião

11) Você se sente valorizado pela empresa?

(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião

12) Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?

(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião

13) A empresa reconhece os bons funcionários?

(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião

14) Você recebeu o devido treinamento para a execução de seu cargo?

(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião

15) A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal de seus funcionários?

(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião

16) O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho?

(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião

17) Do ponto de vista de conforto, seu ambiente de trabalho possui condições de trabalho como iluminação, climatização e acústica adequada?

(  ) não (  ) parcialmente (  ) sim (  ) Não tenho opinião

18) Os assuntos importantes são debatidos em equipe?

(  ) Sim (  ) Não (  ) Parcialmente (  ) Não tenho opinião

1) Se você fosse o atual gestor da empresa na qual exerce as suas funções, quais atitudes tomaria para melhorar ainda mais o clima organizacional no dia a dia? (Cite pelo menos 3)

2) Quais as motivações que você acredita ser mais importantes para a sua ida todos os dias para o seu ambiente de trabalho? (Cite pelo menos 3)

3) Você se identifica com os objetivos que a empresa pretende alcançar? Justifique a sua resposta.