

## **CLIMA ORGANIZACIONAL: A IMPORTÂNCIA DO ESTUDO DE CLIMA EM UMA INSTITUIÇÃO PARTICULAR**

### **ORGANIZATIONAL CLIMATE: THE IMPORTANCE OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE STUDY AT A PARTICULAR INSTITUTION**

Cinthia Ferreira de Paula<sup>1</sup>

Gabriela Medina<sup>2</sup>

#### **RESUMO**

Este artigo é resultado de um trabalho realizado através de estágio curricular o qual teve como objetivo apresentar um estudo sobre clima organizacional e seus fatores dentro da organização privada em Palmas, Tocantins, no intuito de medir a satisfação dos colaboradores, bem-estar, relacionamento interpessoal e a sua motivação dentro do ambiente de trabalho. A pesquisa caracteriza-se como quantitativa e qualitativa, por meio de uma pesquisa de bibliográfica documental através de um questionário elaborado por meio de demandas observada no estágio, contendo no questionário dez questões sendo que cinco são abertas e cinco são fechadas, abrangendo variáveis que identificamos fatores que influenciam o clima organizacional da empresa.

**Palavras-chave:** Clima Organizacional. Satisfação. Comunicação.

#### **ABSTRACT**

This article is the result of work done by graduation curricular stage which aims to show a study on organizational climate and factors within the private organization in the state of Tocantins, Brazil. The aim to measure employee satisfaction, well-being, interpersonal skills and motivation in the work environment. This research is characterized as quantitative and qualitative, through a field bibliography documentary a questionnaire prepared by demands observed on stage, containing ten questions in the questionnaire, being in questions, five are opened guess and five are closed guess, including variables that identify factors that influence the organizational climate of the company.

**Keywords:** organizational climate, work satisfaction, communication.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Psicologia pela Universidade Luterana de Palmas- TO.

<sup>2</sup> Graduanda em Psicologia pela Universidade Luterana de Palmas- TO.

## 1 INTRODUÇÃO

O artigo trata de uma pesquisa sobre Clima Organizacional. Um estudo de como o ambiente de trabalho é propício para o sucesso nos resultados por meio dos colaboradores e serviços fornecidos em uma organização. Portanto, obter conhecimento sobre os fatores que influenciam estes colaboradores de serviço e poder otimizar o ambiente de trabalho e a produtividade da empresa.

A proposta apresentada é uma pesquisa bibliográfica - documental, onde foi feita uma tomada de clima organizacional dentro de uma empresa privada no município de Palmas, Tocantins, durante o estágio no último período de faculdade do curso de psicologia. Por fim, com os resultados obtidos, foi feito um levantamento dos dados sobre a qualidade do Clima Organizacional nessa organização, e eventuais consequências dessa pesquisa.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

### 2.1 Conceitos de clima organizacional

Conjuntamente para se entender o que venha a ser Clima Organizacional, tem-se em um primeiro momento averiguar a sua origem terminológica. Segundo Hernandez e Melo (2003) “a palavra clima origina-se do grego *klima*, que significa tendência, inclinação” e que “a partir das teorias administrativas, a organização foi comparada a um organismo vivo e, como tal; teria necessidades e carências que precisariam ser atendidas”. E por fim o mesmo autor conclui que “o clima poderia ser compreendido como a tendência ou inclinação ao atendimento das necessidades organizacionais e pessoais, manifestando-se como um indicativo da eficácia organizacional” (HERNANDEZ e MELO, 2003).

Buscando-se um apanhado histórico do termo Clima ocupacional, elucida Puentes-Palacios e Freitas (2006) que “o interesse pelo estudo do clima da organização não é novo, e teve uma porte fundamental das descobertas realizadas por Elton Mayo, nas quais foi evidenciada a influência das relações sociais no desempenho dos indivíduos”. Segundo Parker *et al.* (in PUENTES-PALACIOS, 2006) e Martins, Oliveira, Silva, Pereira e Souza (in PUENTES-PALACIOS, 2006) colocam que “o termo clima foi apresentado em 1939 por Lewin, Lippit e White como fenômeno relativo aos grupos e, problematizado pela primeira vez em 1957 por Argyris”.

Hodiernamente, o Clima Organizacional passou a ser bastante discutido em âmbito científico, dada a sua importância para êxito satisfatório no resultado do esforço laboral, por meio do corpo de funcionários.

Com relação à importância do Clima Organizacional, assegura Silva e Fonseca (2011) que:

o Clima Organizacional é de fundamental importância para um bom desenvolvimento das atividades nas organizações. Para Toro (1992), ele pode ser entendido como a percepção ou representação que as pessoas têm da sua realidade laboral. Essa percepção está estruturada ou se modifica a partir das experiências pessoais, da influência de outros elementos significativos no trabalho e de expectativas próprias e dos outros. Conhecendo o Clima Organizacional é possível descrever a percepção das pessoas em relação às organizações nas quais trabalham.

Dessa forma o estudo do Clima Organizacional, segundo Teixeira e França (2013), “são fundamentais para o diagnóstico do ambiente interno das organizações, possibilitando o planejamento de intervenções e mudanças, independentemente de ser a organização pública ou privada”.

Rizzati *in* Teixeira e França (2013) preleciona ainda sobre o estudo do Clima Organizacional e a importância com isso, voltado para organizações estatais.

O estudo de clima organizacional, segundo Rizzati *in* Teixeira e França (2013) “abre uma nova dimensão na busca de explicações sobre o comportamento organizacional, especialmente quando voltado para a identificação dos aspectos que mais influenciam na percepção dos problemas institucionais” e completa ainda que “preocupação teórica ainda carente principalmente nas universidades públicas federais, recentemente atingidas pela globalização e pela reforma do aparelho do estado”.

Especificado a terminologia e a importância do Clima Organizacional, parte-se agora para uma tentativa de conceituação, pois esta se mostra complexa, devido a diversos fatores influencias que podem determinar um conceito.

Nesse diapasão, conceitua Hernandez e Melo (2003) que o clima organizacional seria composto por elementos extrínsecos ao trabalho (salário, benefícios, reconhecimento, chefia, colegas e outras condições que precisam ser atendidas) caracterizando-se, também, como um indicador do nível de satisfação dos empregados”.

Segundo Silva e Fonseca (2011) o clima é “visto como um fenômeno de comportamento relacionado como desempenho e os resultados obtidos nas organizações,

retratando o grau de satisfação dos indivíduos com as tarefas que realizam e com o ambiente de trabalho em si”.

Numa compilação, Oliveira *et al.* (2012) aborda com vários conceitos o que vem a ser Clima Organizacional, o definem como percepções, opiniões e sentimentos que são expressados pelo meio de comportamentos por um grupo ou organização, em um dado momento. Também o definem como uma percepção sintetizada do ambiente e da atmosfera da empresa, trazendo consequências no desempenho, nos padrões de interação entre as pessoas, na satisfação com o trabalho e a empresa e nos comportamentos que geram absenteísmo e rotatividade. Menciona ainda que em essência, o Clima Organizacional é uma medida de como as pessoas se sentem em relação à empresa e seus administradores, tendo seu conceito evoluído para o conceito de qualidade de vida no trabalho. Por fim, aloca que Clima Organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente da empresa. Ela é percebida ou experimentada pelos colaboradores da empresa e influencia seus comportamentos.

Na conceituação mais clássica Toro in Hernandez e Melo (2003, 20) leciona que:

o clima organizacional pode ser entendido como a percepção ou representação que as pessoas têm da sua realidade laboral. Essa percepção está estruturada ou se modifica a partir das experiências pessoais, da influência de outros elementos significativos no trabalho e de expectativas próprias e dos outros.

Assim, como consequência dessa conceituação, e a importância de se estudar o Clima Organizacional, seria otimização da organização do trabalho, para se obter o sucesso no resultado final esperado.

Nesse conteúdo, demonstra Hernandez e Melo (2003) que “o conhecimento do clima organizacional proporciona uma visão do estado da organização e de suas relações com outras variáveis organizacionais e individuais o que possibilita ajustar as necessidades entre estas duas dimensões”, assim, torna mais provável a execução das metas de trabalho. Complementa o mesmo autor que “este ajuste é mais fácil quando se conhecem as relações com outras variáveis e pode-se intervir, a partir desta compreensão, no sentido de produzir as modificações desejadas”.

Nessa ideia, pode se citar aqui Chiavenato que traz uma conceituação e posterior consequência, para este autor “o clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização realizam seu trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento” (CHIAVENATO *in* TEIXEIRA E FRANÇA, 2013).

Logo o conceito de clima organizacional, sua importância e suas principais consequências estão ligadas ao quadro de pessoas de uma organização, de forma extrínseca.

Como aponta Silva e Fonseca (2011)

as pessoas que fazem parte da organização contribuem para a instalação de um Clima Organizacional favorável que conduz a resultados, pois é através da presença de um clima favorável que se pode trabalhar a eficiência e eficácia da organização, ou seja, para que as organizações conquistem os seus objetivos elas precisam contar com funcionários satisfeitos e motivados, pois são eles que fazem com que tudo aconteça.

Evidenciado nesta ótica que para se ter um resultado satisfatório na produção de bens ou serviços de uma organização, conseqüentemente precisa-se trabalhar um bom relacionamento e otimização de tempo, materiais, espaço, condições criativas, motivação e entre outros fatores que possam ser influenciadores ao final da linha de produção.

Para esses fatores influenciadores tenham ao final um bom resultado, depende-se das variáveis que compõe o Clima Organizacional, que podem ser divididas e mensuradas em níveis, nesse raciocínio elucida Hernandez e Melo (2003) que “essas variáveis estão divididas em três níveis: macro (fatores externos à empresa e que agem sobre ela e sobre cada um de seus membros); micro (sistemas próprios da empresa); e individual (experiências de cada funcionário). Esses três níveis determinariam o modo pelo qual a empresa seria percebida”.

Desse modo, conclui-se que o Clima Organizacional é abstrato, pois as variáveis são de diferentes níveis de percepção, o que demonstra uma diversificação nos conceitos e conseqüentes pesquisas e estudos sobre o tema.

## **2.2 Conceito de satisfação no trabalho**

As atitudes de forma em geral que uma pessoa tem em relação ao seu trabalho, determinam a satisfação no trabalho, elucida Silva e Fonseca (2011) que “uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto aquela que possui insatisfação apresenta atitudes negativas”.

Para Hernandez e Melo (2003) a satisfação laboral “é uma resposta afetiva e emocional. O afeto faz referência às sensações de gosto ou desgosto. Assim, a satisfação laboral é a medida do prazer que uma pessoa alcança com seu trabalho”.

A satisfação do trabalho, por sua vez, tem duas categorias: as determinantes organizacionais, que estão relacionadas à organização e ao desempenho no trabalho; e as

determinantes pessoais, que estão relacionadas às características pessoais de cada indivíduo. Nesse sentido, Leciona Silva e Fonseca (2011) que:

as determinantes organizacionais são o tipo de supervisão, a realização de um trabalho mentalmente desafiante, a clareza da função, o conteúdo do trabalho, as recompensas equitativas, as boas condições de trabalho e o bom relacionamento entre colegas. Enquanto que as determinantes pessoais são o tipo de personalidade e a satisfação geral com a vida.

Por fim, explica Hernandez e Melo (2003) que “a satisfação no trabalho vincula-se, então, ao desenvolvimento do indivíduo dentro da organização”. Este desenvolvimento engloba as habilidades de pensar e resolver problemas, entusiasmo, criatividade, valorização do trabalho e conhecimento das habilidades necessárias para a execução da tarefa e como todo trabalho inclui uma certa rotina, é preciso encontrar meios que despertem o interesse dos trabalhadores.

A satisfação do trabalho tem de ser considerada de forma holística, trazendo um aglomerado de situações como afirma Paula *et al.* (2011) Não há como fazer uma desconexão entre os lados profissional e pessoal, pois é a vida de um mesmo indivíduo, uma só vida e sempre haverá influência de um fator sobre o outro mesmo que sem essa intenção.

### **2.3 Relacionamento interpessoal**

O ser humano é um animal sociável, e essa característica tem uma grande relevância no ambiente de trabalho, pois sempre há um relacionamento profissional entre duas ou mais pessoas nas organizações.

Para se obter o sucesso almejado pela organização, tem-se que as relações interpessoais sejam saudáveis e construtivas, como demonstra Oliveira *et al.* (2012) “é importante para toda empresa ter funcionários que trabalhem em harmonia para que estacolha resultados positivos, portanto, os departamentos precisam trabalhar unidos para que a empresa consiga obter sucesso”.

### **2.4 Bem-estar do colaborador**

O bem-estar do colaborador é uma característica das condições de trabalho, pois, se tem boas condições, se os funcionários têm meios e materiais necessários para desenvolverem sua produção, acarretará em sucesso no resultado.

Afirma nesse sentido Hernandez e Melo (2003) que o bem-estar é uma parte que compõe o Clima Organizacional, pois este como já foi definido é “uma atmosfera resultante das percepções que os funcionários têm dos diferentes aspectos que influenciam seu bem-estar e sua satisfação no dia-a-dia de trabalho”.

## **2.5 Ambiente de trabalho**

O ambiente de trabalho é outro fator que influencia no Clima Organizacional, pois é no espaço físico que o homem constrói e transforma, desenvolvendo seu trabalho.

Um ambiente seguro e higiênico é fundamental para satisfação do trabalhador, o que contribui com o sucesso do resultado laboral. Teixeira e França (2013) afirmam que “identificar a percepção que o trabalhador tem acerca do ambiente de trabalho constitui-se em um dos fatores essenciais às instituições, principalmente para aquelas que entendem que o trabalhador satisfeito é imprescindível ao alcance da eficácia administrativa”.

Nessa mesma linha de raciocínio destaca Paula *et al.* (2011) que “o colaborador precisa ser valorizado e estar em um ambiente agradável para exercer suas funções sem medo de represálias, pois os seus sentimentos devem ser considerados, assim como suas expectativas”.

## **3 MÉTODOS**

Foi desenvolvida a metodologia em duas fases distintas: a primeira, através do levantamento bibliográfico e documental; e a segunda fase, através da pesquisa realizada junto aos trabalhadores do grupo empresa privada, no município de Palmas, Tocantins, na data de 28 de abril de 2015.

A presente pesquisa caracteriza-se como quantitativa e qualitativa, por meio de uma pesquisa de campo através de um questionário elaborado por meio de demandas observada no estágio, contendo no questionário dez questões sendo que cinco são abertas e cinco são fechadas, abrangendo variáveis que identificamos fatores que influenciam o clima organizacional da empresa.

O questionário coletou informações sobre variáveis organizacionais que são os assuntos pesquisados, como, por exemplo, remuneração, a visão que os funcionários têm da empresa, opinião sobre o ambiente de trabalho e relacionamento com chefe hierárquico e os colegas de trabalho, entre outros. No entender de Teixeira e França (2013) “são aspectos que

perpassam pela vida profissional e pessoal do trabalhador e sobre sua interação com a instituição de trabalho”.

A amostra coletada no presente trabalho foi de 60 funcionários, os dados coletados e foram entabulados com o auxílio da planilha eletrônica Microsoft Excel 2007, e suas análises envolveram a estatística descritiva com o propósito de calcular frequência, porcentagem, média e desvio padrão (TEIXEIRA e FRANÇA, 2013).

#### 4 ANÁLISE DE RESULTADOS

O questionário que foi proposto relaciona-se com os fatores do Clima Organizacional: os pontos fortes e a melhorar da empresa; o ponto de vista dos funcionários sobre a empresa; o sucesso no resultado da empresa, como os funcionários percebem isso; a liberdade de expressão dentro da empresa; a promoção do bem-estar dentro da empresa; os estímulos e motivação que os recebem da empresa; a comunicação dentro da empresa; a relação da chefia com os funcionários; a remuneração e satisfação do trabalho; e por fim o ambiente de trabalho.

Toma-se como o importante quatro, dentre as dez questões, que tratam da promoção do bem-estar, os estímulos e motivações dos funcionários, a comunicação dentro da empresa e o ambiente de trabalho. Ressalta-se que o convite para que os funcionários respondessem o questionário foi por meio do correio eletrônico institucional.





Gráfico 1: promoção do bem-estar no trabalho.

Em sua maioria os funcionários responderam que há a promoção do bem-estar, e como principais exemplos, citaram as reuniões realizadas com a equipe nas segundas-feiras, a comemoração dos aniversariantes do mês, não souberam responder somam a média de 15% dos entrevistados.

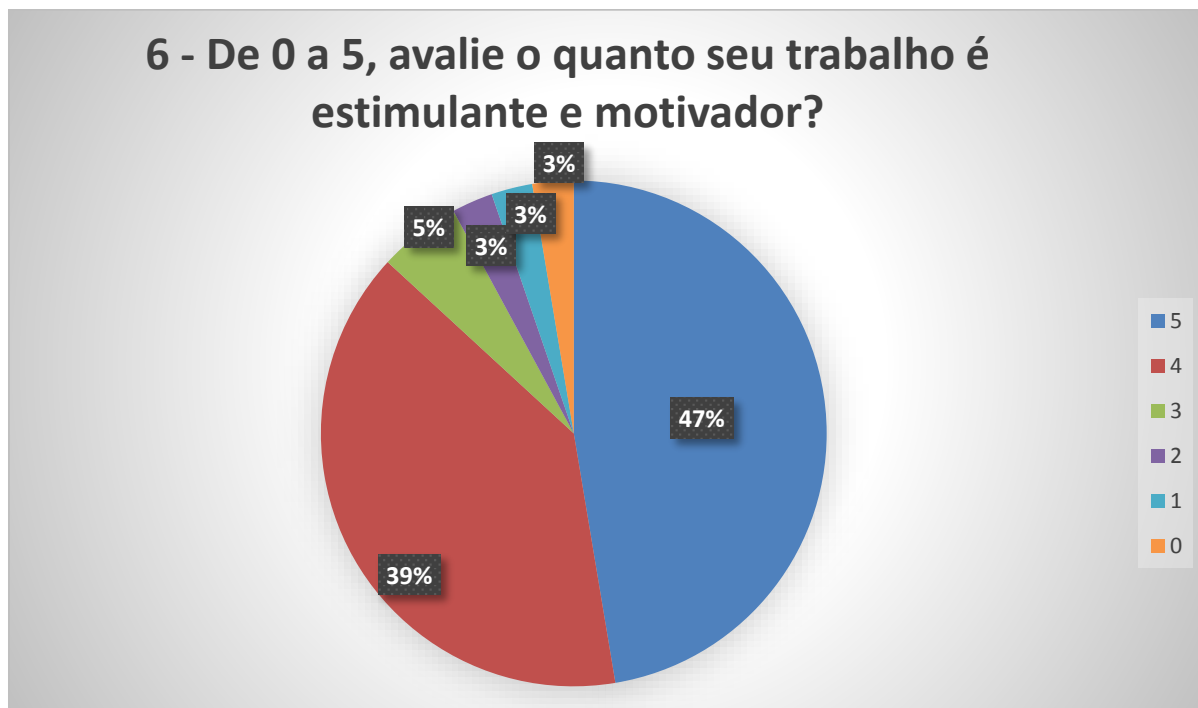


Gráfico 2: estímulo e motivação no trabalho.

Ao serem questionados numa pontuação de valor 0, para menos motivador, e valor 5 para mais motivador, os funcionários responderam em sua maioria, 86% entre valor 5 e 4, contra 9% entre valor 2, 1 e 0.



Gráfico 3: comunicação dentro da empresa.

Com relação à comunicação dentro da empresa, pode-se notar que não se obteve um percentual maior nos valores maiores, dada que a pontuação seria valor 0, para menos comunicação, e valor 5 para mais comunicação, em sua maioria 76% entre os valores 3 e 4, uma situação de média alta.

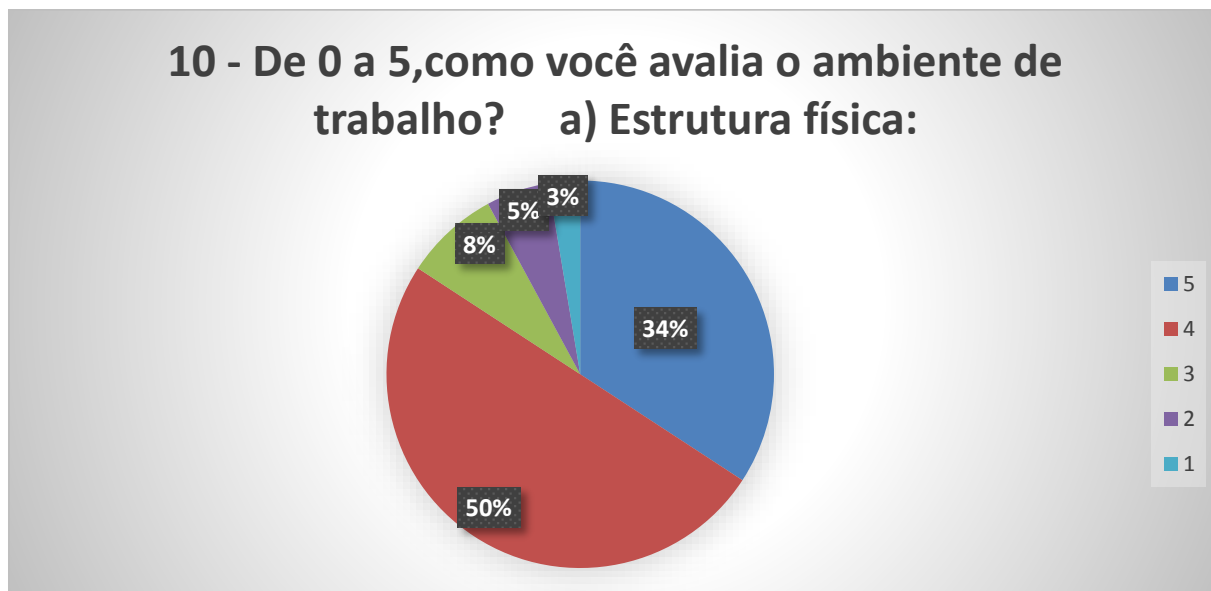


Gráfico 4: ambiente do trabalho: estrutura física.

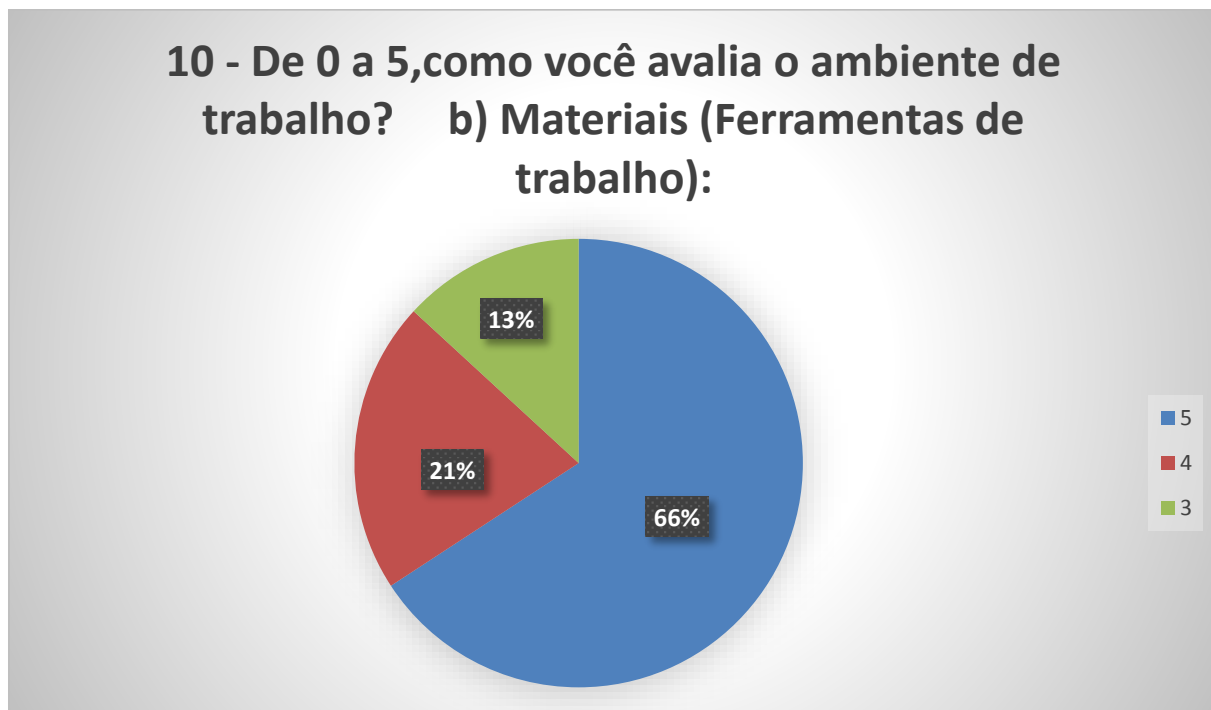


Gráfico 5: ambiente do trabalho: materiais (ferramentas de trabalho).

10 - De 0 a 5, como você avalia o ambiente de trabalho? c) Limpeza:

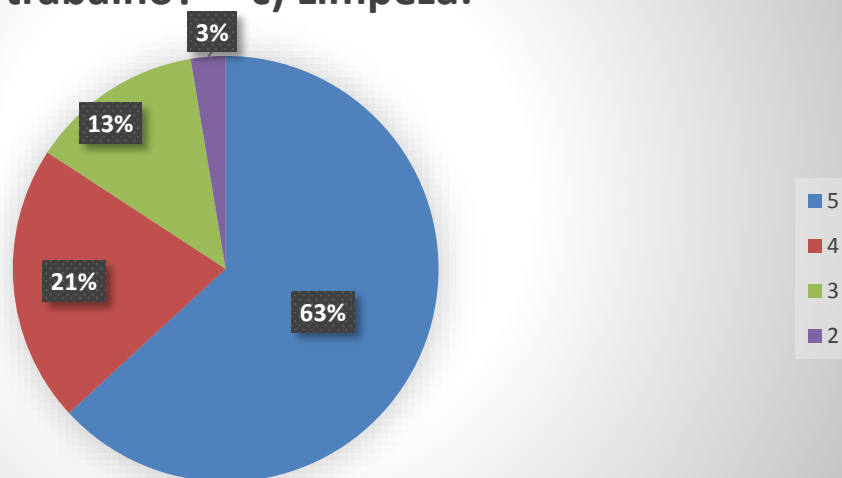


Gráfico 6: ambiente do trabalho: limpeza e higiene.

10 - De 0 a 5, como você avalia o ambiente de trabalho? d) Organização:

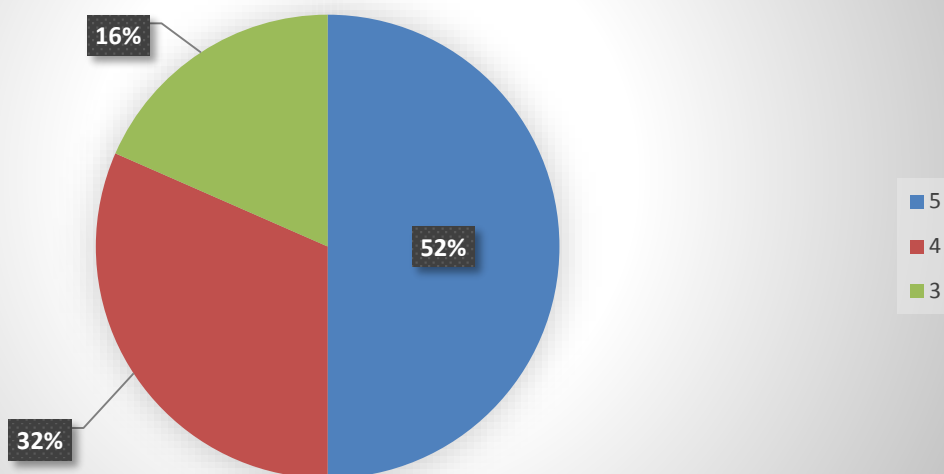


Gráfico 7: ambiente do trabalho: organização.

A respeito do ambiente de trabalho, o questionário desdobrou-se em quatro quesitos, sendo: estrutura física; materiais (ferramentas de trabalho); limpeza; e organização.

A pontuação utilizada também foi dos valores 0, para menos, e valor 5 para mais. Na primeira situação, da estrutura física, percebe-se que metade, 50%, avaliaram com valor 4, ou seja, média alta. Na segunda situação, sobre os materiais que são as ferramentas de trabalho, avaliaram com valor 5, mais da metade dos entrevistados, 66%. Na terceira situação, sobre a limpeza e higiene do ambiente laboral, avaliaram com valor 5, a maioria dos entrevistados,

63%, contra 16% que deram valor entre 2 e 3, que seria uma média baixa. Na quarta e última situação, sobre a organização do ambiente de trabalho, avaliaram em sua maioria 52% com valor 5, contra 16% que avaliaram com valor 3, a média.

## 5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa procurou identificar e demonstrar dentro de uma empresa privada no município de Palmas, Tocantins, o Clima Organizacional. Exposto isso pode-se concluir também, que a organização é fundamental para que se tenha sucesso na produção e conseqüentemente no resultado, conhecer dos pontos fortes e fracos da empresa podem levá-la a melhorias, como demonstra Gomes (2002) que “a eficácia organizacional pode ser ampliada com a criação de um clima que satisfaça as necessidades observadas, ao mesmo tempo, que canalize o comportamento motivado para os objetivos organizacionais”.

O questionário proposto, apresentou os fatores de Clima Organizacional, como teoricamente explanado, e que nos resultados obteve uma boa avaliação por parte dos funcionários, proporcionando então, para a administração da empresa os pontos fortes que devem ser mantidos e desenvolvidos, como também os pontos fracos que devem ser repensados e problematizados para que se encontre uma solução mais adequada de se reverter os pontos fraco em forte.

Como relação a ser um ponto fraco, exemplarmente, tem-se a comunicação dentro da empresa, pois, na avaliação obteve valor médio alto, não por ser uma média ruim, no entanto, ainda pode ser melhorado, com sugestões entre os próprios funcionários poder-se-ia encontrar uma forma de desenvolver esse relacionamento interpessoal.

## REFERÊNCIAS

GOMES, Francisco Rodrigues. **Clima organizacional**: um estudo em uma empresa de telecomunicações: RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 42, n. 2, p. 95-103, Abr./Jun. 2002.

HERNANDEZ, José Augusto Evangelho; MELO, Flávia Monteiro. **O clima organizacional e a satisfação dos funcionários de um Centro Médico Integrado**. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, Florianópolis, v. 3, n. 1, p. 11-26, jan. 2003. ISSN 1984-6657. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/7066>>. Acesso em: 21 Abr. 2015.

OLIVEIRA, Daniele de; CARVALHO, Roberto José; ROSA, Adriano Carlos Moraes. **Clima Organizacional: Fator de Satisfação no Trabalho e Resultados Eficazes na Organização.** IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2012. Disponível em <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>>. Acesso em 20 Abr. 2015.

PAULA, Patrícia de; STEFANO, Silvio Roberto; ANDRADE, Sandra Mara de; ZAMPIER, Marcia Aparecida. **Clima e cultura organizacional em uma organização pública.** Gestão & Regionalidade –São Caetano do sul São Paulo, vol. 27, nº 81, set-dez/2011. Disponível em <[http://issuu.com/professor-silvio/docs/artigo\\_clima\\_e\\_cultura\\_em\\_uma\\_org\\_publica\\_patricia/1](http://issuu.com/professor-silvio/docs/artigo_clima_e_cultura_em_uma_org_publica_patricia/1)>. Acesso em 21 Abr. 2015.

PUENTE-PALACIOS, Kátia; FREITAS, Isa Aparecida de. **Clima organizacional: uma análise de sua definição e de seus componentes.** Organ. Soc., Salvador, v. 13, n. 38, p. 45-57, Set. 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-92302006000300003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302006000300003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 20Abr. 2015.

SILVA, Vilma Simões da; FONSECA, Gilson Araújo. **A qualidade do clima organizacional como fator contributivo para a motivação e a satisfação no trabalho:** um estudo de caso dos profissionais técnicos administrativos da Fundação Visconde de Cairu. Salvador: 2011. Disponível em <[http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/Artigo\\_Clima\\_Organizacional.doc](http://www.cairu.br/revista/arquivos/artigos/Artigo_Clima_Organizacional.doc)>. Acesso em 21 Abr. 2015.

TEIXEIRA, Maria Clara de Salles; FRANÇA, Sergio Luiz Braga. **Clima organizacional e satisfação no trabalho:** estudo de caso junto a assistentes em administração de uma instituição federal de ensino superior. IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão, Rio de Janeiro: junho de 2013. ISSN 1984-9354.