

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO CERRADO PATROCÍNIO

UNICERP

Graduação em Administração

JULIANA APARECIDA NUNES GOMES

**A PERCEPÇÃO DE UMA EQUIPE DE TRABALHO SOBRE O CLIMA
ORGANIZACIONAL DE UMA CORRETORA DE SEGUROS**

PATROCÍNIO - MG

2018

JULIANA APARECIDA NUNES GOMES

**A PERCEPÇÃO DE UMA EQUIPE DE TRABALHO SOBRE O CLIMA
ORGANIZACIONAL DE UMA CORRETORA DE SEGUROS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Centro Universitário do Cerrado Patrocínio
– UNICERP, como exigência parcial para
GRADUAÇÃO em Administração.

Orientador: Prof. Esp. Rafael Silva

PATROCÍNIO - MG
2018



Centro Universitário do Cerrado Patrocínio
Curso de Graduação em Administração

Trabalho de conclusão de curso intitulado “A PERCEPÇÃO DE UMA EQUIPE DE TRABALHO SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA CORRETORA DE SEGUROS”, de autoria da graduanda Juliana Aparecida Nunes Gomes, aprovada pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof. Esp. Rafael Silva - Orientador

Instituição: UNICERP

Prof.

Instituição: UNICERP

Prof.

Instituição: UNICERP

Data de aprovação: __/__/2018.

Patrocínio, ____ de _____ de 2018.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus que me deu a vida e me fez ser persistente a cada etapa desse curso, aos meus queridos pais pelo incentivo constante, ao meu esposo pela compreensão e paciência, aos novos amigos que conquistei e aos velhos que compreenderam a minha ausência.

O meu muito obrigada a todos que contribuíram por essa conquista, sei que sozinha não conseguiria chegar até aqui.

RESUMO

Introdução: O clima organizacional é condição importante para mensurar o desempenho de uma organização. A percepção do trabalhador sobre o clima pode influenciar nos índices de absenteísmo, de rotatividade, bem como os níveis de produção, ou, ainda, aspectos mais subjetivos como a qualidade da produção e a qualidade do atendimento prestado ao cliente externo. Assim, esse conjunto de sentimentos vivenciados, bem como suas consequências, tem a capacidade de interferir no atendimento que é prestado ao cliente final. **Objetivo:** Identificar a percepção de uma equipe de colaboradores sobre o clima organizacional de uma empresa que atua no segmento de seguros, localizada no município de Patrocínio/MG. **Material e métodos:** Tratou-se de um estudo de caso, com métodos quantitativos, desenvolvido em uma corretora de seguros localizada no município de Patrocínio/Minas Gerais. A amostra foi formada por 20 (vinte) profissionais que trabalham na empresa em questão. A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação de um questionário, contendo questões fechadas. Os dados foram posteriormente, analisados a partir de cálculos estatísticos, que permitiram responder ao objetivo proposto. O estudo seguiu a todas as normas éticas estabelecidas pelo Comitê de Ética em Pesquisa. **Resultados:** Todos os resultados demonstram que existem problemas relacionados ao clima organizacional da empresa em questão. Mais de metade de força de trabalho não se sente motivada, nem valorizada, se queixa da remuneração, das relações interpessoais e deixariam a empresa se surgisse uma oportunidade. Também ficou demonstrado que os profissionais esperam motivação do gestor para desempenhar seus trabalhos, ainda que a empresa forneça as instalações e equipamentos necessários para a realização das atividades. **Conclusão:** Existem problemas relacionados ao clima organizacional e a gerência deve adotar medidas para melhorar tal aspecto, uma vez que ele interfere diretamente na satisfação e produtividade.

Palavras-chave: Clima organizacional. Equipe de trabalho. Gestão

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

COEP	Comitê de Ética em Pesquisa
MG	Minas Gerais
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UNICERP	Centro Universitário do Cerrado Patrocínio

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Participantes distribuídos segundo percepção sobre a positividade do clima organizacional da corretora.	18
Gráfico 2 - Participantes distribuídos segundo motivação para desenvolver o trabalho.	19
Gráfico 3 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que existe motivação coletiva para desenvolver o trabalho.....	19
Gráfico 4 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que os instrumentos de trabalho oferecem os recursos e condições necessárias.....	20
Gráfico 5 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que o ambiente de trabalho é limpo e arejado, contribuindo para o desempenho no trabalho.....	20
Gráfico 6 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que o gerente contribui para o bom desempenho do trabalho.....	21
Gráfico 7 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que a atenção do gerente sobre seu trabalho influencia diretamente sua motivação.	22
Gráfico 8 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que a empresa promove o bom relacionamento entre chefias e funcionários.	22
Gráfico 9 - Participantes distribuídos segundo a percepção de harmonia no relacionamento interpessoal	23
Gráfico 10 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que o esforço e desempenho é capaz de promover crescimento dentro da empresa.	23
Gráfico 11 - Participantes distribuídos segundo o sentimento de valorização dentro da empresa.....	24
Gráfico 12 - Participantes distribuídos segundo satisfação em relação à remuneração recebida.	24
Gráfico 13 - Participantes distribuídos segundo percepção sobre a valorização do trabalho em equipe pela empresa.	25
Gráfico 14 - Participantes distribuídos segundo respostas se deixaria de trabalhar na corretora se recebesse outra proposta de trabalho.	25

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 OBJETIVOS	11
2.1 Objetivo geral	11
2.2 Objetivos específicos.....	11
3 DESENVOLVIMENTO	12
3.1 INTRODUÇÃO.....	13
3.2 MATERIAL E MÉTODOS	14
3.2.1 Tipo de estudo.....	14
3.2.2 Local do estudo	15
3.2.3 População e amostra.....	15
3.2.4 Coleta dos dados	15
3.2.5 Análise dos resultados	15
3.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO	16
3.3.1 Cultura organizacional.....	16
3.3.2 Clima organizacional.....	17
3.3.3 Resultados da pesquisa	18
3.3.4 Análise dos resultados	26
3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
3.5 REFERÊNCIAS	28
3.6 APÊNDICES E ANEXOS.....	29
3.6.1 APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados	29
3.6.2 ANEXO A – Autorização do Comitê de Ética em Pesquisa do Unicerp para realização do estudo	30
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
5 REFERÊNCIAS.....	32
6 APÊNDICES E ANEXOS.....	33
6.1 APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados	33
6.2 ANEXO A – Autorização do Comitê de Ética do Unicerp para realização do estudo	34

1 INTRODUÇÃO

Um dos grandes fatores de motivação dos colaboradores é o clima organizacional, pelo fato de que em ambientes profissionais que cultivam o bom relacionamento, incentivam o trabalho em equipe e zelam pelo bem-estar dos funcionários, tendem a ter pessoal mais motivado e inteiramente envolvido com o sucesso da organização.

O clima organizacional se relaciona com ambiente interno existente entre as inúmeras pessoas que compõem uma organização, sendo vinculado diretamente com a motivação desse grupo. É considerado, ainda, indicador do nível de satisfação dos indivíduos que compõem uma instituição, considerando-se aspectos aparentes ou culturais.

Para CHIAVENATO (2002), deve-se entender como clima organizacional o conceito de motivação voltado para a organização enquanto um todo. Já a motivação está voltada para o individual, o clima está voltado para o coletivo. Não é algo fácil de ser analisado, porque não tem contornos bem definidos e dificilmente é claro aos olhos do gestor.

Uma das formas de compreender em maior profundidade o clima organizacional é conhecer suas características.

TANIGUCHI e COSTA (2009) expõem que o clima organizacional é representado por um grupo de fatores capazes de distinguir uma organização de outra; mantém de certa forma permanente; influencia o comportamento do indivíduo na organização; sendo percebido pelos trabalhadores. Representa um conjunto específico de características para uma organização em particular, que pode influenciar a forma pela qual a empresa se relaciona com seus componentes.

Clima e cultura organizacional não são sinônimos, mas se relacionam. Enquanto a cultura é o conjunto de valores, o clima é o retrato da organização, influenciado por esses valores, ou seja, é temporário e mutável, sujeito a manipulações por influência e poder.

Para ROBINS (2002), clima organizacional se vincula às condições internas da empresa em relação à motivação, provocando nas pessoas diferentes sentimentos de insatisfação ou satisfação. Sob o aspecto operacional, é a soma das percepções individuais daqueles que trabalham na organização e, por isso, é a forma mais visível de manifestação da cultura organizacional.

O clima organizacional está ligado à percepção dos colaboradores e seu grau de satisfação frente à organização. Assim, pode ser avaliado como negativo ou positivo, sendo, ainda, capaz de afetar os resultados e produtividade de cada um.

Por isso, de acordo com ROBINS (2002), o clima organizacional está fundamentado em três elementos, sendo eles: (1) os valores, preceitos e sistema de autoridade da organização, que permitem identificar os aspectos administrativos e gerenciais; (2) a tecnologia, representada pelos processos e recursos que são utilizados para atingimento dos objetivos institucionais; (3) o caráter, que representa as manifestações afetivas das pessoas no ambiente laboral. No aspecto operacional, é a soma das percepções individuais daqueles que trabalham na organização, sendo a maneira mais visível de manifestação da cultura organizacional.

Os quesitos acima permitem evidenciar as variáveis que compõem o clima organizacional. Há fatores não palpáveis, como os valores e preceitos, que só podem ser sentidos, bem como fatores palpáveis, como a tecnologia usada e como ela interfere sobre as demais variáveis e sobre o colaborador. Uma vez que não é constante e que está sujeito às percepções humanas, e, portanto, cada um enxerga o clima de uma forma, os gestores devem atuar para promover um bom clima organizacional.

Cada organização se torna única para evidenciar aquilo que funciona com seu grupo de colaboradores e que pode interferir positiva ou negativamente no clima organizacional.

A existência de um clima organizacional satisfatório na empresa contribui para a formação de um ambiente de trabalho positivo, o que se desdobra em maior disposição para o trabalho, maior produtividade, o alcance das metas e o envolvimento das pessoas com suas tarefas. Entretanto, a percepção que avalia se o clima organizacional é positivo ou negativo é subjetiva, variando de pessoa para pessoa, segundo suas próprias características e experiência profissional e de vida. Fatores como cultura, expectativas, formação e nível hierárquico, por exemplo, são condições capazes de influenciar essa percepção, o que interfere no desempenho e o comportamento de cada colaborador (PEREIRA, 2003).

Atualmente passe-se a maior parte do tempo trabalhando, em contato com os colegas de trabalho, talvez mais do que com os próprios familiares, desta forma, é necessário criar uma cultura empresarial de buscar um clima organizacional harmonioso.

Podem surgir influências dos ambientes interno e externo, pois cada pessoa reage de forma diferente às variadas situações do dia-a-dia, e que podem interferir diretamente na sua produtividade e conseqüentemente na desmotivação dos colaboradores e que os levam a sentir que não mais pertence àquele ambiente de trabalho, pedindo sua demissão.

O clima organizacional é condição importante para mensurar o desempenho de uma organização. A forma como o trabalhador percebe esse clima pode influenciar nos índices de

absenteísmo, de rotatividade, bem como os níveis de produção. Também podem influenciar aspectos mais subjetivos como a qualidade da produção e a qualidade do atendimento prestado ao cliente externo.

Os trabalhadores de uma organização estão sujeitos às variações internas e externas que ela promove. Assim, o conjunto dos sentimentos vivenciados pelos colaboradores e os efeitos decorrentes dessas vivências interferem no atendimento que é prestado ao cliente final.

Visando aprofundar os estudos sobre essa questão, desenvolveu-se esta pesquisa, cuja delimitação esteve concentrada na análise do clima organizacional de uma empresa que atua no setor de seguros no município de Patrocínio/MG e, especialmente, na percepção dos empregados acerca do clima organizacional, identificando as variáveis que mais e menos interferem nesse ambiente.

Desta maneira, desenvolver uma pesquisa sobre clima organizacional torna-se uma ferramenta fundamental de Gestão Estratégica, uma vez que permite a análise de diversos fatores da organização, além de acompanhar o comprometimento e a satisfação dos funcionários. Torna-se, ainda, um instrumento de *feedback* e de intervenção organizacional, auxiliando os gestores a conhecer melhor seus funcionários e a traçar estratégias para alcançar os interesses do mesmo, tornando esses objetivos comuns aos da organização.

A metodologia deste estudo abarcou o estudo de caso e a pesquisa quantitativa, em uma corretora de seguros, situada em Patrocínio/MG. Foi aplicado um questionário estruturado aos 20 empregados da empresa, sendo que os resultados foram analisados com o auxílio da análise estatística e elaboração de gráficos para melhor compreensão.

Por fim, o estudo teve como problema a seguinte questão: qual é a percepção dos colaboradores de uma empresa que atua no segmento de seguros em relação ao clima organizacional da instituição?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Identificar a percepção de uma equipe de colaboradores sobre o clima organizacional de uma empresa que atua no segmento de seguros, e que está localizada no município de Patrocínio, no estado de Minas Gerais (MG).

2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos foram:

Avaliar se os aspectos físicos e técnicos do trabalho desenvolvido pela equipe de colaboradores comprometem a qualidade do clima organizacional da empresa;

Identificar se a atuação dos gestores contribui para a positividade do clima organizacional;

Apontar os fatores que mais interferem positivamente e negativamente na qualidade do clima organizacional.

3 DESENVOLVIMENTO

A PERCEPÇÃO DA EQUIPE SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA CORRETORA DE SEGUROS

JULIANA APARECIDA NUNES GOMES¹
PROF. RAFAEL SILVA²

RESUMO

Introdução: O clima organizacional é condição importante para mensurar o desempenho de uma organização. A percepção do trabalhador sobre o clima pode influenciar nos índices de absenteísmo, de rotatividade, bem como os níveis de produção, ou, ainda, aspectos mais subjetivos como a qualidade da produção e a qualidade do atendimento prestado ao cliente externo. Assim, esse conjunto de sentimentos vivenciados, bem como suas consequências, tem a capacidade de interferir no atendimento que é prestado ao cliente final. **Objetivo:** Identificar a percepção de uma equipe de colaboradores sobre o clima organizacional de uma empresa que atua no segmento de seguros, localizada no município de Patrocínio/MG. **Material e métodos:** Tratou-se de um estudo de caso, com métodos quantitativos, desenvolvido em uma corretora de seguros localizada no município de Patrocínio/Minas Gerais. A amostra foi formada por 20 (vinte) profissionais que trabalham na empresa em questão. A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação de um questionário, contendo questões fechadas. Os dados foram posteriormente, analisados a partir de cálculos estatísticos, que permitiram responder ao objetivo proposto. O estudo seguiu a todas as normas éticas estabelecidas pelo Comitê de Ética em Pesquisa. **Resultados:** Todos os resultados demonstram que existem problemas ligados ao clima organizacional da corretora de seguros. Mais de metade de força de trabalho não se sente motivada, nem valorizada, se queixa da remuneração, das relações interpessoais e deixariam a empresa se surgisse uma oportunidade. Também ficou demonstrado que os profissionais esperam motivação do gestor para desempenhar seus trabalhos, ainda que a empresa forneça as instalações e equipamentos necessários para a realização das atividades. **Conclusão:** Existem problemas relacionados ao clima organizacional e a gerência deve adotar medidas para melhorar tal aspecto, uma vez que ele interfere diretamente na satisfação e produtividade.

Palavras-chave: Clima organizacional. Equipe de trabalho. Gestão.

ABSTRACT

Introduction: The organizational climate is an important condition for measuring the performance of an organization. The perception of the worker on the climate can influence the rates of absenteeism, turnover, as well as production levels, or even more subjective aspects such as the quality of production and the quality of the service provided to the external customer. Thus, all the various feelings experienced by employees and their consequences in the work environment interfere in the service that is provided to the final customer. **Objective:** To identify the perception of a team of employees about the organizational climate

¹ Discente do curso de Administração. E-mail: julianaapnunesgomes@hotmail.com

² Professor do curso de Administração. Administrador, Contador. Especialista em Gestão empresarial E-mail: m.r.consultoria@hotmail.com

of a company that operates in the insurance segment, located in the municipality of Patrocínio. **Material and methods:** This was a case study, using quantitative methods, developed in an insurance broker located in the municipality of Patrocínio / Minas Gerais. The sample consisted of 20 (twenty) professionals working in the company in question. Data were collected through the application of a questionnaire, containing closed questions. The data were later, analyzed from statistical calculations, that allowed to respond to the proposed objective. The study followed all the ethical standards established by the Research Ethics Committee. **Results:** Results: All the results show that there are problems related to the organizational climate of the company in question. More than half of the work force does not feel motivated or valued, complains about compensation, interpersonal relationships and would leave the company if an opportunity arises. It was also demonstrated that the professionals expect the motivation of the manager to perform his work, even if the company provides the facilities and equipment needed to carry out the activities. **Conclusion:** There are problems related to the organizational climate and that management must adopt measures to improve this aspect, since it directly interferes with satisfaction and productivity.

Keywords: Organizational climate. Organizations. Client. Work team.

3.1 INTRODUÇÃO

Um dos grandes fatores de motivação dos colaboradores é o clima organizacional, pelo fato de que em ambientes profissionais que cultivam o bom relacionamento, incentivam o trabalho em equipe e zelam pelo bem-estar dos funcionários, tendem a ter pessoal mais motivado e inteiramente envolvido com o sucesso da organização.

O clima organizacional se relaciona com a motivação dos colaboradores de uma organização. Segundo CHIAVENATO (2002), na medida em que a motivação dos trabalhadores se eleva, também se elevará o nível do clima organizacional, proporcionando um ambiente de animação, satisfação, colaboração e interesse entre os indivíduos.

Atualmente passe-se a maior parte do tempo trabalhando, em contato com os colegas de trabalho, talvez mais do que com os próprios familiares, desta forma, é necessário criar uma cultura empresarial de buscar um clima organizacional saudável.

Podem surgir influências dos ambientes externos e interno, pois cada pessoa reage de forma diferente às variadas situações do dia-a-dia, e que podem interferir diretamente na sua produtividade e consequentemente na desmotivação dos colaboradores e que os levam a sentir que não mais pertence àquele ambiente de trabalho, pedindo sua demissão.

O clima organizacional é condição importante para mensurar o desempenho de uma organização. A forma como o trabalhador percebe o clima organizacional pode influenciar nos índices de absenteísmo, de rotatividade, bem como os níveis de produção. Também podem influenciar em relação a aspectos mais subjetivos, tais como a visão sobre a qualidade

do atendimento ao cliente externo.

As pessoas que trabalham em uma empresa estão sujeitas às variações internas e externas. Assim, o conjunto dos vários sentimentos vivenciados pelos colaboradores, bem como suas consequências, interferem no atendimento que é prestado ao cliente final.

Visando aprofundar os estudos sobre essa questão, desenvolveu-se esta pesquisa, cuja delimitação esteve concentrada na análise do clima organizacional de uma empresa que atua no setor de seguros no município de Patrocínio/MG e, especialmente, na percepção dos colaboradores sobre esse clima organizacional, identificando as variáveis que mais e menos interferem nesse ambiente.

Desta maneira, desenvolver uma pesquisa sobre clima organizacional torna-se uma ferramenta fundamental de Gestão Estratégica, uma vez que permite a análise de diversos fatores da organização, bem como acompanhar o comprometimento e satisfação dos funcionários. Torna-se, ainda, um instrumento de *feedback* e de intervenção organizacional, auxiliando os administradores a conhecer melhor seus funcionários e traçar estratégias para alcançar os interesses do mesmo e torna-los comuns aos da organização.

O objetivo geral deste trabalho foi identificar a percepção de uma equipe de colaboradores sobre o clima organizacional de uma empresa, que atua no segmento de seguros, localizada no município de Patrocínio.

Os objetivos específicos foram: (1) avaliar se os aspectos físicos e técnicos do trabalho desenvolvido pela equipe de colaboradores comprometem a qualidade do clima organizacional da empresa; identificar se a atuação dos gestores contribui para a positividade do clima organizacional; apontar os fatores que mais interferem positivamente e negativamente na qualidade do clima organizacional.

Por fim, o estudo teve como problema a seguinte questão: qual é a percepção dos colaboradores de uma empresa que atua no segmento de seguros em relação ao clima organizacional da instituição?

3.2 MATERIAL E MÉTODOS

3.2.1 Tipo de estudo

Tratou-se de um estudo de caso, uma vez que foi desenvolvido em uma única corretora e, portanto, permitiu conhecer profundamente o tema abordado dentro da empresa

em questão. Para YIN (2005), esse tipo de estudo é empírico e tem a finalidade de compreender um fenômeno, dentro do contexto em que ocorre.

Tratou-se, ainda de uma pesquisa quantitativa, uma vez que os resultados alcançados foram expostos por meio de análises estatísticas, tabelas e gráficos. Para FONSECA (2002), em pesquisas quantitativas, os resultados podem ser quantificados e o estudo é centrado na objetividade, que somente pode ser compreendida com base na análise dos dados coletados, a partir de instrumentos neutros e padronizados, que usam linguagem matemática para descrever os fenômenos e suas variáveis.

3.2.2 Local do estudo

Esta pesquisa foi desenvolvida em uma corretora de seguros, situada em Patrocínio/MG.

3.2.3 População e amostra

A população e amostra do estudo foram formadas por 20 (vinte) profissionais que trabalham na empresa em questão. Além de trabalhar na corretora, foram adotados, como critérios para participar da pesquisa: (1) ter mais de 18 anos; (2) assinar o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE); (3) responder ao instrumento de coleta de dados; (4) querer participar do estudo. Não houve distinção em relação a gênero, escolaridade ou função exercida na empresa.

3.2.4 Coleta dos dados

A coleta de dados aconteceu por meio da aplicação de um questionário estruturado, contendo questões fechadas, junto à amostra selecionada. As perguntas foram elaboradas pela própria pesquisadora (APÊNDICE A), permitindo atingir os objetivos propostos.

3.2.5 Análise dos resultados

Com os questionários respondidos, cada item foi analisado separadamente. Em seguida, foram realizados os cálculos estatísticos, buscando identificar os percentuais

correspondentes a cada resposta, de forma a identificar a percepção dos colaboradores sobre o clima organizacional e os fatores que mais e menos impactam nele. Para ilustrar as informações, foram apresentados gráficos e tabelas referentes às respostas coletadas.

Este estudo foi submetido à avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa do UNICERP (COEP/UNICERP), conforme consta no ANEXO A, e pelo Reitor do Centro Universitário do Cerrado Patrocínio (UNICERP), dos quais obteve aprovação. Além, também obteve autorização da empresa antes da realização da pesquisa.

3.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.3.1 Cultura organizacional

A organização influencia e é influenciada pelo meio em que está inserida. Dessa maneira, é capaz de alterar o ambiente em que está, bem como pode sofrer alterações justamente em função desse ambiente. As pessoas que compõem as empresas também são capazes, tanto de promover mudanças, quanto de sofrer mudanças pelo ambiente em que estão.

De acordo com a explicação de ALMEIDA e COSTA (2012), no século XXI, o instrumento de crescimento profissional é o conhecimento. E por essa razão, novas formas de trabalho sempre serão buscadas, com o intuito de desenvolver novos processos, encontrar melhores oportunidades, trabalhos mais elevados e maiores remunerações. Nesse mesmo sentido, as organizações bem sucedidas serão aquelas que conseguirem reter e motivar os melhores profissionais, para que elas aprendam e apliquem seus conhecimentos na solução dos problemas e na busca da inovação rumo a excelência.

Para que isso aconteça, é necessário perceber as empresas e pessoas como seres em permanente mudança. Entretanto, só nos últimos anos começou-se a perceber as organizações como culturas que abrangem atitudes, os hábitos e os comportamentos dos indivíduos, que ocorrem a partir de padrões culturais nacionais ou organizacionais.

A cultura organizacional é algo construído. De acordo com SCHEIN (2010), a criação de uma cultura organizacional, em grande parte, é influenciada pelos fundadores da empresa. Estes possuem uma maneira de perceber a organização e procuram contratar e manter uma equipe que pense e sinta as coisas da mesma forma que eles. Se a empresa obtém sucesso com esse modelo e com a forma de pensar e agir, a personalidade dos fundadores

torna-se parte integrante da cultura da organização.

3.3.2 Clima organizacional

O clima organizacional se relaciona com ambiente interno existente entre os inúmeros agentes que compõem uma organização, sendo relacionado diretamente com a motivação desse grupo. É considerado, ainda, indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização. Uma das formas de compreender em maior profundidade o clima organizacional é conhecer suas características.

Clima e cultura organizacional não são sinônimos, mas se relacionam. Enquanto a cultura é o conjunto de valores, o clima é o retrato da organização, influenciado por esses valores, ou seja, é temporário e mutável, sujeito a manipulações por influência e poder.

Cultura, valores, costumes, tradições e propósitos de uma organização são variáveis que resultam no clima organizacional. Assim, quando ocorrem mudanças nessas variáveis, há alterações no clima organizacional, demonstrando que existe interdependência entre as questões relacionadas à empresa e que estas não atuam isoladamente (TAGLIOCOLO; ARAÚJO, 2007).

O clima organizacional é, então, a percepção dos trabalhadores e seu grau de satisfação frente à organização. Por isso, pode ser positivo ou negativo, afetando sempre o trabalho de cada um.

Por isso, de acordo com ROBINS (2002), o clima organizacional está fundamentado em três elementos, sendo eles: (1) os valores, preceitos e sistema de autoridade da organização; (2) a tecnologia; (3) o caráter. É, ainda, a soma das percepções individuais daqueles que trabalham na organização, sendo a forma mais visível da cultura organizacional.

Os quesitos acima permitem evidenciar as variáveis que compõem o clima organizacional. Há fatores não palpáveis, como os valores e preceitos, que só podem ser sentidos, bem como fatores palpáveis, como a tecnologia usada e sobre como ela interfere nas demais variáveis e sobre o colaborador. Uma vez que não é constante e que está sujeito às percepções humanas, e, portanto, cada um enxerga o clima de uma forma, os gestores devem atuar para promover um bom clima organizacional.

Para CHIAVENATO (2002), aquele que gere o clima organizacional deve centrar os esforços naquelas ações que conseguirão produzir transformações duradouras no ambiente da

empresa. Deve, ainda, considerar os efeitos de multiplicação que uma mudança pode trazer para outros aspectos da empresa. Não existe, contudo, uma fórmula pré-estabelecida e que funcione em todas as situações; as estratégias devem variar de acordo com o local e as pessoas, bem como com os objetivos que se espera alcançar.

Cada organização se torna única para evidenciar aquilo que funciona com seu grupo de colaboradores e que pode interferir positiva ou negativamente no clima organizacional.

3.3.3 Resultados da pesquisa

Este trabalho fomentou a pesquisa em uma corretora de seguros em Patrocínio/MG, para demonstrar, segundo a percepção dos profissionais da empresa, o clima organizacional da corretora.

O universo da pesquisa foi de 100% (cem por cento) dos funcionários da Corretora de Seguros, ou seja, os 20 (vinte) colaboradores que trabalham na empresa, distribuídos em variadas funções, garantindo desta forma, uma pesquisa concisa e coerente. A coleta de dados aconteceu na própria empresa, no dia 12 de setembro de 2018.

Para identificar e compreender essa percepção do Clima Organizacional dos profissionais da Corretora foram realizadas 14 (quatorze) perguntas aos colaboradores, cujas respostas estão a seguir e, para contribuir para sua clareza, foram utilizados gráficos.

Na questão 01 perguntava-se: “segundo sua percepção, o clima organizacional da corretora é positivo?”.

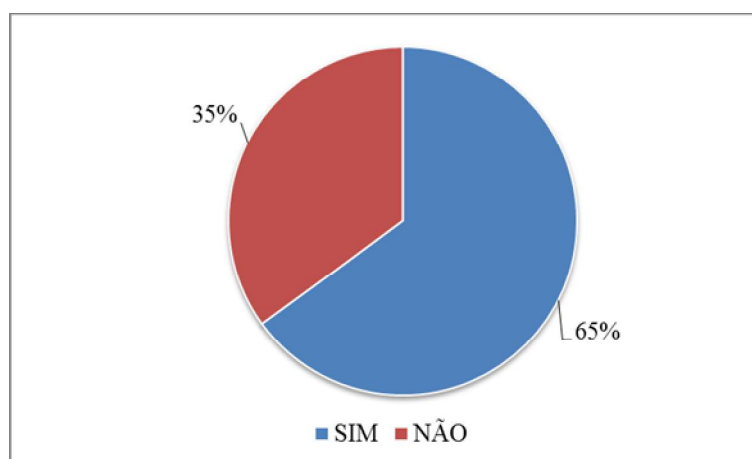


Gráfico 1 – Participantes distribuídos segundo percepção sobre a positividade do clima organizacional da corretora.

Fonte: Dados da pesquisa.

A questão evidenciou que a maioria dos participantes (65%; n=13) percebem o clima

organizacional da corretora como positivo.

Na questão 02 perguntava-se: “atualmente você se sente motivado para desenvolver seu trabalho?”.

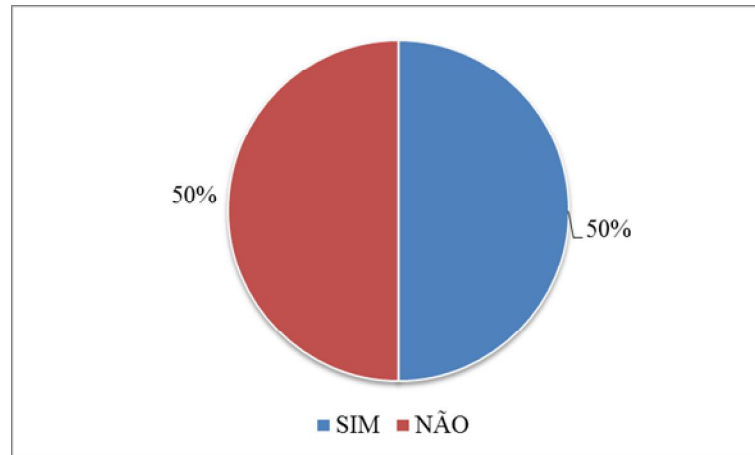


Gráfico 2 - Participantes distribuídos segundo motivação para desenvolver o trabalho.
Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se que metade dos participantes (50%; n=10) destaca que se sente motivada com o trabalho desenvolvido na corretora, enquanto a outra metade (50%; n=10) destacam que não se sente motivada, fator que pode sugerir a existência de um problema, já que metade da força de trabalho da empresa aponta que não tem entusiasmo para trabalhar.

Na questão 03 havia a seguinte pergunta: “você percebe que existe uma motivação coletiva para o desenvolvimento do trabalho dentro da corretora?”.

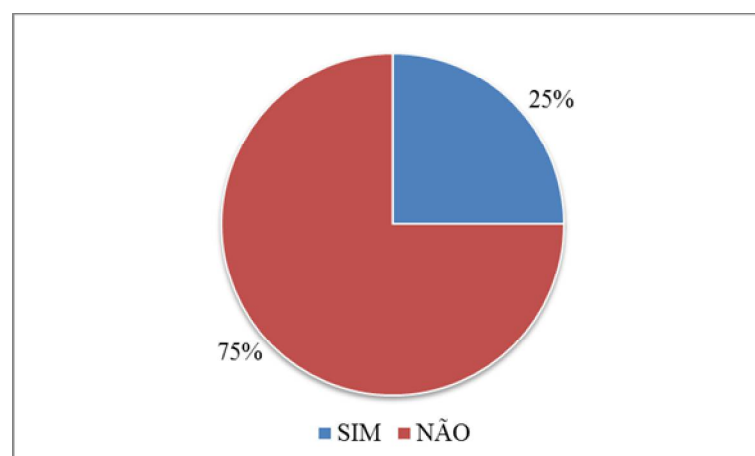


Gráfico 3 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que existe motivação coletiva para desenvolver o trabalho.
Fonte: Dados da pesquisa.

É possível observar que quanto à motivação coletiva, a grande maioria (75%; n=15) apontou que não percebe que seus colegas se sentem motivados para suas atividades. Esse

número é bastante alto, condição que demonstra que ainda que parte dos trabalhadores esteja motivada, não consegue passar essa mensagem a seus colegas, condição que pode contribuir para a piora na motivação coletiva.

Na questão 04 perguntava-se: “os instrumentos de trabalho que estão a seu dispor para executar os serviços, oferecem os recursos que você precisa para trabalhar com conformidade e estabilidade?”.

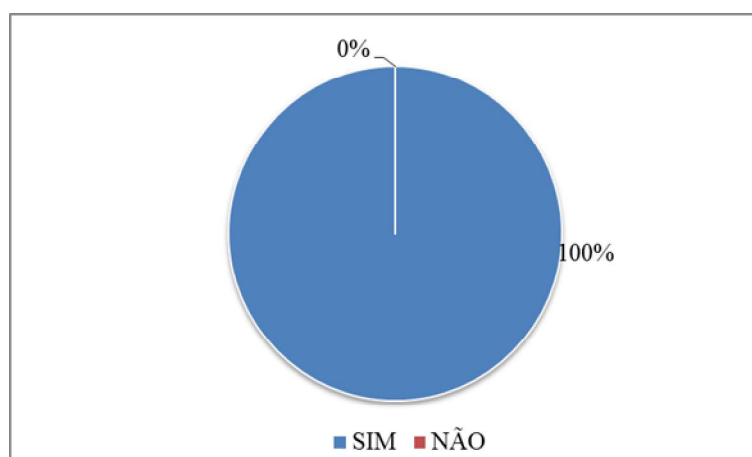


Gráfico 4 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que os instrumentos de trabalho oferecem os recursos e condições necessárias.

Fonte: Dados da pesquisa.

Houve unanimidade na resposta a esta questão, uma vez que todos os participantes (100%; n=20) acreditam que a empresa oferece os instrumentos necessários para a boa execução das atividades laborais.

Na questão 05 perguntava-se: “o ambiente físico da empresa é limpo, arejado e colaboram para o seu desempenho no trabalho?”.

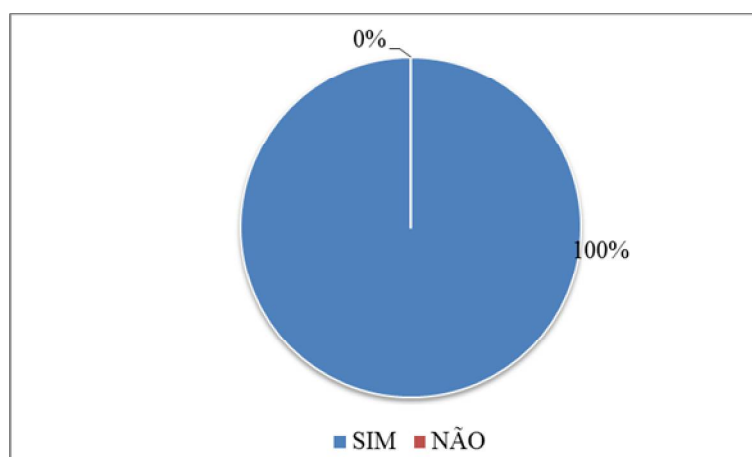


Gráfico 5 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que o ambiente de trabalho é limpo e arejado, contribuindo para o desempenho no trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa.

Novamente houve unanimidade entre os participantes, já que todos (100%; n=20) declararam que a corretora oferece um ambiente de trabalho limpo e arejado, contribuindo para a salubridade do ambiente e para o bom desenvolvimento das atividades laborais.

Os resultados do Gráfico 04 e Gráfico 05 mostram que todos os trabalhadores percebem que os fatores físicos da organização, como os instrumentos de trabalho, e também o ambiente físico das instalações, são plenamente satisfatórios para o desempenho das atividades profissionais.

Na questão 06 perguntava-se: “você percebe que seu gerente contribui para a realização do seu trabalho, ouvindo-o e contribuindo para encontrar soluções para os problemas?”.

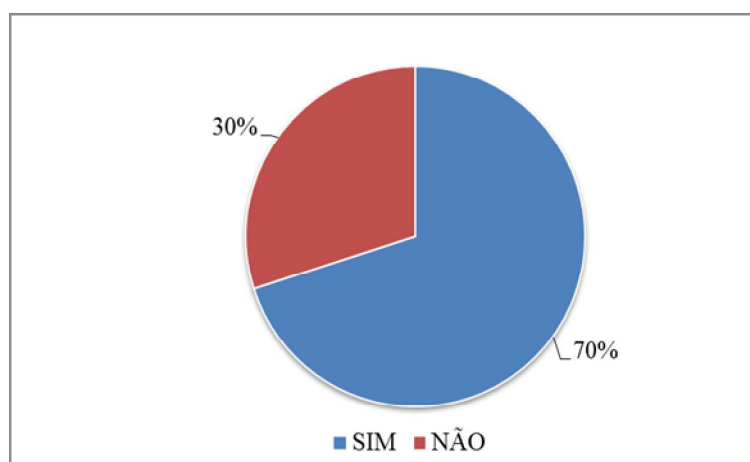


Gráfico 6 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que o gerente contribui para o bom desempenho do trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre a percepção da contribuição da gerência para o bom desenvolvimento do trabalho, a maioria dos entrevistados (70%; n=14) acredita que o gerente tem contribuído para a realização do trabalho, ouvindo e ajudando nas soluções para as questões do dia-a-dia.

Na questão 07 perguntava-se: “sua motivação para desenvolver seu trabalho está diretamente relacionada à atenção que sua gerência dá a seu serviço?”.

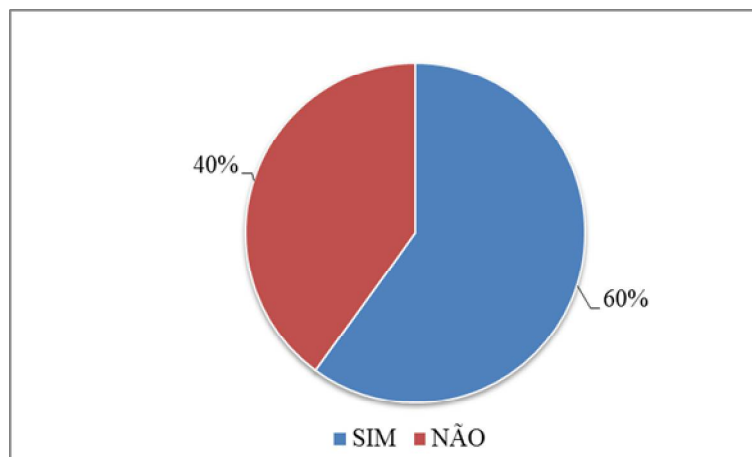


Gráfico 7 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que a atenção do gerente sobre seu trabalho influencia diretamente sua motivação.

Fonte: Dados da pesquisa.

Nessa questão, 60% dos participantes (n=12) disseram que sua motivação é influenciada pela atenção que recebem do gerente, condição que sugere que esses profissionais dependem de motivação externa para se sentirem motivados.

Na questão 08 perguntava-se: “a empresa promove o bom relacionamento entre funcionários e chefias?”.

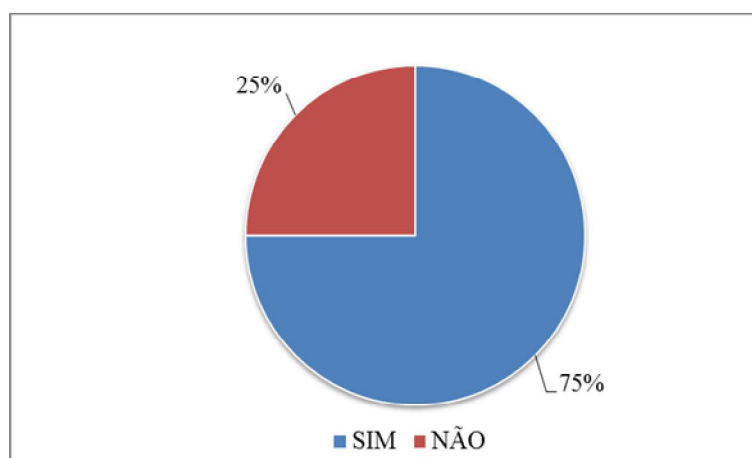


Gráfico 8 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que a empresa promove o bom relacionamento entre chefias e funcionários.

Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria dos participantes (75%; n=15) acredita que a empresa promove um bom relacionamento entre chefias e funcionários.

Na questão 09 perguntava-se: “você descreve o relacionamento interpessoal entre seus colegas de trabalho como um relacionamento harmonioso?”.

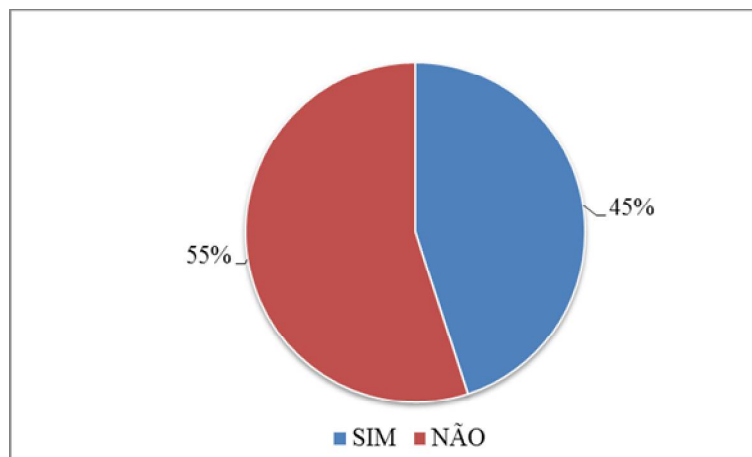


Gráfico 9 - Participantes distribuídos segundo sua percepção quanto à harmonia do relacionamento interpessoal.

Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria dos participantes (55%; n=11) acredita que o relacionamento interpessoal entre os membros da equipe não é harmonioso, condição que pode se refletir na motivação coletiva, especialmente quando os empregados esperam motivação do gerente para desenvolver sua própria motivação (Gráfico 7).

Outra correlação que pode ser estabelecida é que, apesar da maioria dos participantes acreditar que a empresa promove um bom relacionamento entre seus empregados (Gráfico 8), esse número não se concretiza quando se pergunta sobre o ambiente de trabalho harmonioso, já que 55% acreditam que ele não é harmonioso (Gráfico 9).

Na questão 10 perguntava-se: “você acredita que se esforçando e desempenhando bem o seu trabalho terá chances de crescer dentro da empresa?”.

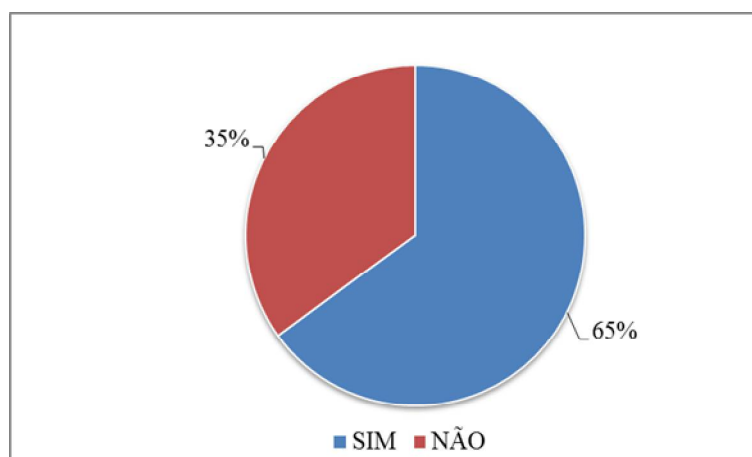


Gráfico 10 - Participantes distribuídos segundo a percepção de que o esforço e desempenho são capazes de promover crescimento dentro da empresa.

Fonte: Dados da pesquisa.

No resultado desta questão pode-se observar que 65% (n=13) dos entrevistados acreditam que com esforço e dedicação é possível crescer dentro da empresa, condição que contribui para a motivação e perspectiva de crescimento.

Na questão 11 perguntava-se: “você se sente valorizado pelo seu trabalho?”.

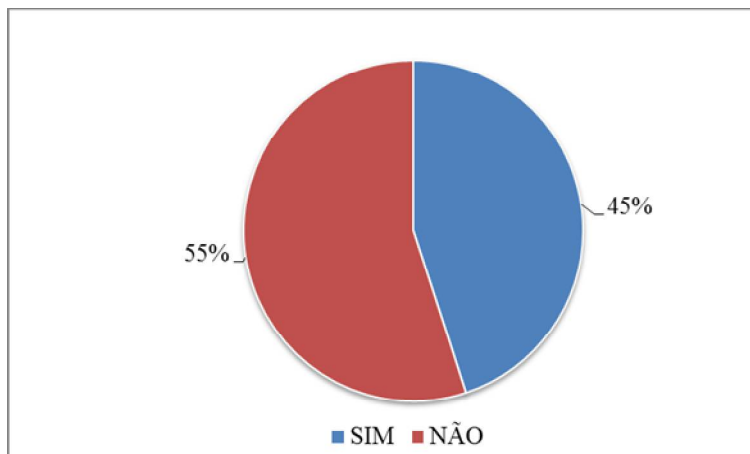


Gráfico 11 - Participantes distribuídos segundo o sentimento de valorização dentro da empresa.

Fonte: Dados da pesquisa.

Mais da metade dos entrevistados (55%; n=11) disse que não se sentem valorizados dentro da empresa em estudo.

Na questão 12 perguntava-se: “sua remuneração é condizente com o que você acredita que merece receber pelos trabalhos desenvolvidos?”.

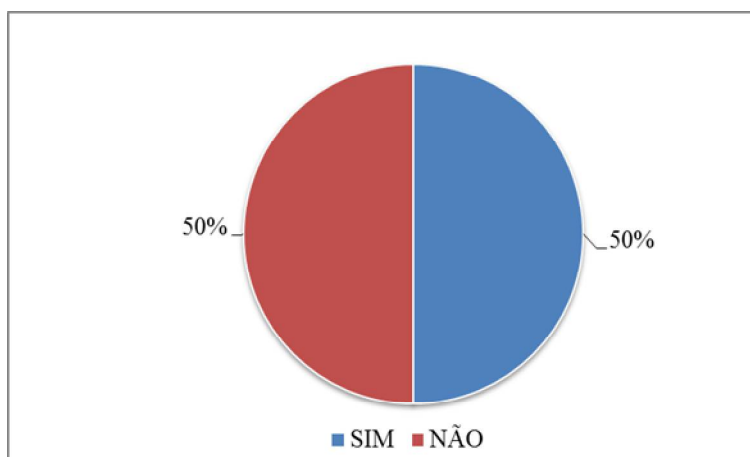


Gráfico 12 - Participantes distribuídos segundo satisfação em relação à remuneração recebida.

Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico mostra que metade dos trabalhadores (50%; n=10) não está satisfeita com a remuneração recebida.

Na questão 13 perguntava-se: “você percebe que a empresa valoriza o trabalho em equipe?”.

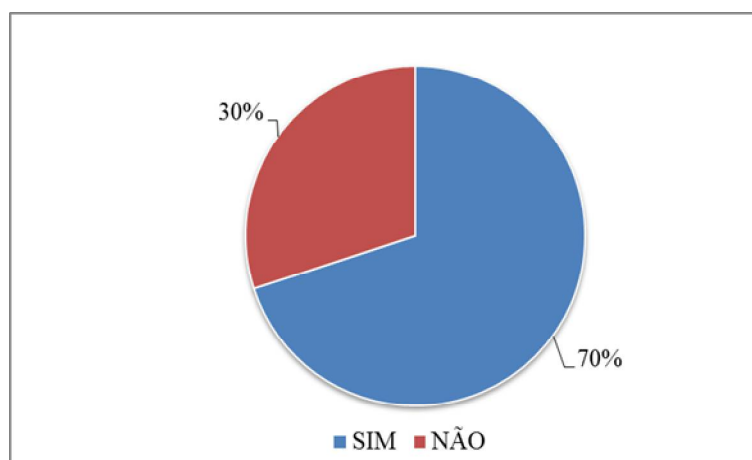


Gráfico 13 - Participantes distribuídos segundo percepção sobre a valorização do trabalho em equipe pela empresa.

Fonte: Dados da pesquisa.

A maioria dos entrevistados (70%; n=14) percebe que a empresa valoriza o trabalho em equipe.

Na questão 14 perguntava-se: “caso exista uma oportunidade de emprego em outra empresa, que ofereça a você o mesmo salário, mas em outro ambiente de trabalho, você deixaria a corretora?”.

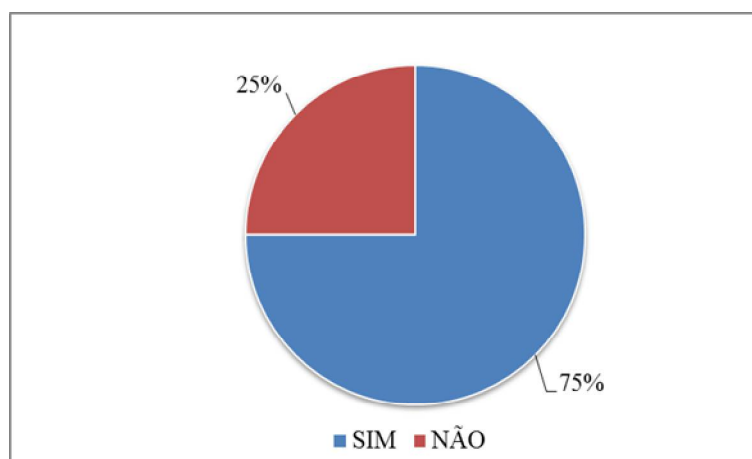


Gráfico 14 - Participantes distribuídos segundo respostas se deixaria de trabalhar na corretora se recebesse outra proposta de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se que a maior parte da equipe (75%; n=15) declarou que deixaria a corretora, caso recebesse uma proposta de trabalho em outro local, mesmo que a remuneração fosse a mesma.

3.3.4 Análise dos resultados

Tratou-se de um estudo de caso, por método quantitativo, cujos dados foram coletados a partir de um questionário, contendo questões objetivas e aplicadas junto a 20 colaboradores da empresa em questão, ou seja, em 100% dos trabalhadores da corretora de seguros.

Observou-se, pelos dados coletados, que a maioria dos trabalhadores percebe que o clima organizacional é positivo, mas somente metade desses indivíduos sente-se motivada a trabalhar, condição que sugere a existência de problemas no clima organizacional institucional, já que a outra metade da força produtiva da empresa declarou que não tem entusiasmo para o trabalho.

Essa percepção é confirmada quando a grande maioria dos entrevistados aponta que não existe motivação coletiva para o trabalho, ou seja, mesmo indivíduos que se declararam motivados não conseguem transmitir para o grupo essa mensagem de entusiasmo com o trabalho desenvolvido.

Quanto aos aspectos físicos e técnicos do trabalho, todos os participantes reconhecem que a empresa oferece um ambiente de trabalho que colabora com o desempenho das atividades, seja por meio de um ambiente limpo e arejado ou com os instrumentos de trabalho adequados para atingimento dos objetivos organizacionais. Assim, esses aspectos são plenamente satisfatórios para o desempenho das atividades profissionais.

A pesquisa também buscou identificar se a atuação do gestor contribui um clima organizacional satisfatório. Verificou-se que a maioria dos trabalhadores acredita que o gerente contribui para o clima organizacional, por meio da escuta e auxílio na tomada de decisão diária. Inclusive percebeu-se que mais da metade dos trabalhadores são motivados pelas ações do gestor, condição que sugere a dependência da motivação externa e a necessidade de um gestor que consiga captar essa necessidade do pessoal.

Sobre o relacionamento interpessoal, foi evidenciado que os trabalhadores acreditam que a empresa promove um bom relacionamento entre as chefias e funcionários, mas ao confrontar esse assunto com a qualidade do relacionamento interpessoal entre os membros da equipe, isso não foi comprovado, já que mais da metade dos entrevistados alegaram que esse relacionamento não é harmonioso, condição que mostra que há problemas no clima organizacional.

A maioria dos entrevistados reconhece que é possível crescer dentro da organização,

com esforço e dedicação, condição que contribui para motivar. Entretanto, mais da metade não se sente motivada, nem se sente valorizada, e, portanto, pode-se afirmar que o esforço e a dedicação não acontecem plenamente, interferindo diretamente na motivação, na produtividade e no clima organizacional. Além disso, metade dos entrevistados não está satisfeita com a remuneração recebida e a maioria disse que deixaria a empresa, caso recebesse outra proposta de trabalho, mesmo que a remuneração fosse idêntica.

Em relação aos fatores apontados como muito satisfatório na motivação profissional estão os instrumentos de trabalho e o ambiente físico, já que todos os trabalhadores alegaram que estão satisfeitos com as condições de trabalho propiciadas. Por outro lado, os fatores com menor aprovação e, portanto, contribuindo negativamente para o clima organizacional, estão a percepção de valorização profissional dentro da empresa, relacionamento interpessoal e a motivação coletiva.

Todos os resultados demonstram que existem problemas relacionados ao clima organizacional da empresa em questão. Mais de metade de força de trabalho não se sente motivada, nem valorizada, se queixa da remuneração, das relações interpessoais e deixariam a empresa se surgisse uma oportunidade. Também ficou demonstrado que os profissionais esperam motivação do gestor para desempenhar seus trabalhos, ainda que a empresa forneça as instalações e equipamentos necessários para a realização das atividades.

Dessa forma, conclui-se que existem problemas relacionados ao clima organizacional e que a gerência deve adotar medidas para melhorar tal aspecto, uma vez que ele interfere diretamente na satisfação e produtividade.

3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral visou identificar a percepção de uma equipe de colaboradores sobre o clima organizacional de uma empresa que atua no segmento de seguros, e que está localizada no município de Patrocínio, no estado de Minas Gerais (MG). A maioria dos trabalhadores percebe que o clima organizacional é positivo, mas somente metade desses indivíduos sente-se motivada a trabalhar. A outra metade da força produtiva declarou que não tem entusiasmo para o trabalho. A grande maioria dos entrevistados aponta que não existe motivação coletiva para o trabalho.

O primeiro objetivo específico buscou avaliar se os aspectos físicos e técnicos do trabalho desenvolvido pela equipe de colaboradores comprometem a qualidade do clima

organizacional da empresa. Todos os participantes reconhecem que a empresa oferece um ambiente de trabalho que colabora com o desempenho das atividades. Assim, esses aspectos são plenamente satisfatórios para o desempenho das atividades profissionais.

Já o segundo objetivo específicos desejou identificar se a atuação dos gestores contribui para a positividade do clima organizacional. Observou-se que a maioria dos trabalhadores acredita que o gerente contribui para o clima organizacional, por meio da escuta e auxílio na tomada de decisão diária. Inclusive percebeu-se que mais da metade dos trabalhadores são motivados pelas ações do gestor.

O terceiro objetivo específico teve como finalidade apontar os fatores que mais interferem positivamente e negativamente na qualidade do clima organizacional. Verificou-se que os fatores apontados como muito satisfatório estão os instrumentos de trabalho e o ambiente físico. Já entre os fatores com menor aprovação estão a percepção de valorização profissional dentro da empresa; o relacionamento interpessoal e a motivação coletiva.

Dessa forma, conclui-se que existem problemas relacionados ao clima organizacional e que a gerência deve adotar medidas para melhorar tal aspecto, uma vez que ele interfere diretamente na satisfação e produtividade.

3.5 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. I. S.; COSTA, G. M. T. Pedagogia Empresarial: a importância da valorização humana na empresa. **Revista de Educação do Ideau**, v. 07, n. 15, jan./jun. 2012.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

Disponível em: <

<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxhc2lhMzE1MDEwNTR8Z3g6MWQ2ZDk0MDRiMzMzMzFiZA>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

SCHEIN, E. H. Cultura organizacional. **Psicologia Americana**, v. 45, n. 2, p.109-119, fev. 2010. Disponível em: < <https://www.portal-gestao.com/artigos/6900-edgar-schein-o-criador-do-conceito-cultura-organizacional.html>>. Acesso em: 16 abr. 2018.

TAGLIOCOLO, C.; ARAÚJO, G. C. **Clima organizacional**: um estudo sobre as quatro dimensões de análise. 2007. Disponível em: <

http://www.aedb.br/seget/artigos07/439_SEGeT%20-%20Clima%20Organizacional.pdf>.
Acesso em: 19 abr. 2018.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.

3.6 APÊNDICES E ANEXOS

3.6.1 APÊNDICE A – Instrumento de Coleta de Dados

- 1) Segundo sua percepção, o clima organizacional da corretora é positivo? ()sim ()não
- 2) Atualmente você se sente motivado para desenvolver seu trabalho? ()sim ()não
- 3) Você percebe que existe uma motivação coletiva para o desenvolvimento do trabalho dentro da corretora? ()sim ()não
- 4) Os instrumentos de trabalho, como equipamentos e ferramentas que estão a seu dispor para executar os serviços, oferecem os recursos que você precisa para trabalhar com conforme e estabilidade? ()sim ()não
- 5) O ambiente físico da empresa é limpo, arejado e colaboram para o seu desempenho no trabalho? ()sim ()não
- 6) Você percebe que seu gerente contribui para a realização do seu trabalho, ouvindo-o e contribuindo para encontrar soluções para os problemas? ()sim ()não
- 7) Sua motivação para desenvolver seu trabalho está diretamente relacionada à atenção que sua gerência dá a seu serviço? ()sim ()não
- 8) A empresa promove o bom relacionamento entre funcionários e chefias? ()sim ()não
- 9) Você descreve o relacionamento interpessoal entre seus colegas de trabalho como um relacionamento harmonioso? ()sim ()não
- 10) Você acredita que se esforçando e desempenhando bem o seu trabalho terá chances de crescer dentro da empresa? ()sim ()não
- 11) Você se sente valorizado pelo seu trabalho? ()sim ()não
- 12) Sua remuneração é condizente com o que você acredita que merece receber pelos trabalhos desenvolvidos? ()sim ()não
- 13) Você percebe que a empresa valoriza o trabalho em equipe? ()sim ()não
- 14) Caso exista oportunidade de emprego em outra empresa, que ofereça a você o mesmo salário, mas em outro ambiente de trabalho, você deixaria a corretora? ()sim ()não

3.6.2 ANEXO A – Autorização do Comitê de Ética em Pesquisa do Unicerp para realização do estudo

PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA-COEP/UNICERP	
PARECER Nº 043/18	
1. PROTOCOLO Nº 20181450ADM001	2. PARECER EMITIDO EM: 05/09/2018
3. TÍTULO DO PROJETO:	
CLIMA ORGANIZACIONAL: uma abordagem prática na visão dos colaboradores em uma corretora de seguros	
4. PESQUISADOR(ES) PROPONENTE(S) E INSTITUIÇÕES:	
Rafael Silva	
Juliana Aparecida Nunes Gomes	
Centro Universitário do Cerrado Patrocínio/MG.	
Corretora de Seguros JetSeg Patrocínio/MG.	
5. PARECER:	
O COEP/UNICERP esclarece que não analisa os aspectos de normalização da ABNT, haja vista que estes são de exclusiva responsabilidade dos orientadores. A análise é puramente metodológica, verificando se há adequação entre o método e as metodologias de pesquisa propostos em relação aos objetivos da pesquisa, com referência específica se existem possíveis riscos aos participantes da pesquisa. Desta forma, depois de apreciado o projeto de pesquisa proposto, o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário do Cerrado Patrocínio UNICERP RESOLVEU:	
5.1. SOBRE O PROJETO:	
Na Introdução foram citados trabalhos experimentais em número suficientes para dar sustentação e continuidade ao projeto proposto.	
Problema e hipótese de pesquisa adequados.	
Justificativa elaborada de forma correta.	
Objetivos adequados e pertinentes.	
Revisão de Literatura adequada.	
Metodologia adequada.	
Anexos e Apêndices adequados.	
5.2. SOBRE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO:	
Adequado.	
5.3. AVALIAÇÃO FINAL SOBRE TODOS OS ITENS:	
[X] Bem qualificado em todos os itens – aprovado.	[] PENDÊNCIAS
[] Bom com reservas – deve ser revisto.	
[] Inadequado – não aprovado.	
6. OBSERVAÇÕES:	

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral visou identificar a percepção de uma equipe de colaboradores sobre o clima organizacional de uma empresa que atua no segmento de seguros, e que está localizada no município de Patrocínio, no estado de Minas Gerais (MG). A maioria dos trabalhadores percebe que o clima organizacional é positivo, mas somente metade desses indivíduos sente-se motivada a trabalhar. A outra metade da força produtiva declarou que não tem entusiasmo para o trabalho. A grande maioria dos entrevistados aponta que não existe motivação coletiva para o trabalho.

O primeiro objetivo específico buscou avaliar se os aspectos físicos e técnicos do trabalho desenvolvido pela equipe de colaboradores comprometem a qualidade do clima organizacional da empresa. Todos os participantes reconhecem que a empresa oferece um ambiente de trabalho que colabora com o desempenho das atividades. Assim, esses aspectos são plenamente satisfatórios para o desempenho das atividades profissionais.

Já o segundo objetivo específicos desejou identificar se a atuação dos gestores contribui para a positividade do clima organizacional. Observou-se que a maioria dos trabalhadores acredita que o gerente contribui para o clima organizacional, por meio da escuta e auxílio na tomada de decisão diária. Inclusive percebeu-se que mais da metade dos trabalhadores são motivados pelas ações do gestor.

O terceiro objetivo específico teve como finalidade apontar os fatores que mais interferem positivamente e negativamente na qualidade do clima organizacional. Verificou-se que os fatores apontados como muito satisfatório estão os instrumentos de trabalho e o ambiente físico. Já fatores com menor aprovação estão a percepção de valorização profissional dentro da empresa e a remuneração.

Dessa forma, conclui-se que existem problemas relacionados ao clima organizacional e que a gerência deve adotar medidas para melhorar tal aspecto, uma vez que ele interfere diretamente na satisfação e produtividade.

5 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. I. S.; COSTA, G. M. T. Pedagogia Empresarial: a importância da valorização humana na empresa. **Revista de Educação do Ideau**, v. 07, n. 15, jan./jun. 2012.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

PEREIRA, L. A. **Poder e clima organizacional: um estudo de caso em uma empresa petroquímica**. 2003. 102f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador/Ba. Disponível em: < www.adm.ufba.br/sites/default/files/publicacao/arquivo/poderclimaorganizacional2.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2018.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. Disponível em: < <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxhc2lhMzE1MDEwNTR8Z3g6MWQ2ZDk0MDRiMzRmNzFiZA>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

SCHEIN, E. H. Cultura organizacional. **Psicologia Americana**, v. 45, n. 2, p.109-119, fev. 2010. Disponível em: < <https://www.portal-gestao.com/artigos/6900-edgar-schein-o-criador-do-conceito-cultura-organizacional.html>>. Acesso em: 16 abr. 2018.

TAGLIOCOLO, C.; ARAÚJO, G. C. **Clima organizacional**: um estudo sobre as quatro dimensões de análise. 2007. Disponível em: < http://www.aedb.br/seget/artigos07/439_SEGeT%20-%20Clima%20Organizacional.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2018.

TANIGUCHI, K.; COSTA, A. L. A. Clima organizacional: uma ferramenta estratégica para o diagnóstico em recursos humanos. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 13, n. 18, 2009. Disponível em: < <http://www.pgskroton.com.br/seer/index.php/rcger/article/view/2620>>. Acesso em: 17 abr. 2018.

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.

6 APÊNDICES E ANEXOS

6.1 APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

- 1) Segundo sua percepção, o clima organizacional da corretora é positivo? ()sim ()não
- 2) Atualmente você se sente motivado para desenvolver seu trabalho? ()sim ()não
- 3) Você percebe que existe uma motivação coletiva para o desenvolvimento do trabalho dentro da corretora? ()sim ()não
- 4) Os instrumentos de trabalho, como equipamentos e ferramentas que estão a seu dispor para executar os serviços, oferecem os recursos que você precisa para trabalhar com conforme e estabilidade? ()sim ()não
- 5) O ambiente físico da empresa é limpo, arejado e colaboram para o seu desempenho no trabalho? ()sim ()não
- 6) Você percebe que seu gerente contribui para a realização do seu trabalho, ouvindo-o e contribuindo para encontrar soluções para os problemas? ()sim ()não
- 7) Sua motivação para desenvolver seu trabalho está diretamente relacionada à atenção que sua gerência dá a seu serviço? ()sim ()não
- 8) A empresa promove o bom relacionamento entre funcionários e chefias? ()sim ()não
- 9) Você descreve o relacionamento interpessoal entre seus colegas de trabalho como um relacionamento harmonioso? ()sim ()não
- 10) Você acredita que se esforçando e desempenhando bem o seu trabalho terá chances de crescer dentro da empresa? ()sim ()não
- 11) Você se sente valorizado pelo seu trabalho? ()sim ()não
- 12) Sua remuneração é condizente com o que você acredita que merece receber pelos trabalhos desenvolvidos? ()sim ()não
- 13) Você percebe que a empresa valoriza o trabalho em equipe? ()sim ()não
- 14) Caso exista oportunidade de emprego em outra empresa, que ofereça a você o mesmo salário, mas em outro ambiente de trabalho, você deixaria a corretora? ()sim ()não

6.2 ANEXO A – Autorização do Comitê de Ética do Unicerp para realização do estudo

PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA-COEP/UNICERP	
PARECER Nº 043/18	
1. PROTOCOLO Nº 20181450ADM001	2. PARECER EMITIDO EM: 05/09/2018
3. TÍTULO DO PROJETO:	
CLIMA ORGANIZACIONAL: uma abordagem prática na visão dos colaboradores em uma corretora de seguros	
4. PESQUISADOR(ES) PROPONENTE(S) E INSTITUIÇÕES:	
Rafael Silva	
Juliana Aparecida Nunes Gomes	
Centro Universitário do Cerrado Patrocínio/MG.	
Corretora de Seguros JetSeg Patrocínio/MG.	
5. PARECER:	
O COEP/UNICERP esclarece que não analisa os aspectos de normalização da ABNT, haja vista que estes são de exclusiva responsabilidade dos orientadores. A análise é puramente metodológica, verificando se há adequação entre o método e as metodologias de pesquisa propostos em relação aos objetivos da pesquisa, com referência específica se existem possíveis riscos aos participantes da pesquisa. Desta forma, depois de apreciado o projeto de pesquisa proposto, o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário do Cerrado Patrocínio UNICERP RESOLVEU :	
5.1. SOBRE O PROJETO:	
Na Introdução foram citados trabalhos experimentais em número suficientes para dar sustentação e continuidade ao projeto proposto.	
Problema e hipótese de pesquisa adequados.	
Justificativa elaborada de forma correta.	
Objetivos adequados e pertinentes.	
Revisão de Literatura adequada.	
Metodologia adequada.	
Anexos e Apêndices adequados.	
5.2. SOBRE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO:	
Adequado.	
5.3. AVALIAÇÃO FINAL SOBRE TODOS OS ITENS:	
☒ Bem qualificado em todos os itens – aprovado.	☐ PENDÊNCIAS
☐ Bom com reservas – deve ser revisto.	
☐ Inadequado – não aprovado.	
6. OBSERVAÇÕES:	