



ADMINISTRAÇÃO

MIRELY DE SOUZA LIMA

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: O estudo de uma agência da
Previdência Social no entorno do DF**

**LUZIÂNIA-GO
2018**

MIRELY DE SOUZA LIMA

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: O estudo de uma agência da
Previdência Social no entorno do DF**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como exigência parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Administração, pela Universidade
Estadual de Goiás – Campus de Luziânia,
sob a orientação do Prof.º. Esp Plínio
Seidel.

**LUZIÂNIA-GO
2018**

MIRELY DE SOUZA LIMA

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: O estudo de uma agência da
Previdência Social no entorno do DF**

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em _____ de
_____ de 2018, pela Banca Examinadora constituída pelos professores:

Prof.º. Esp. Plinio SEIDEL
Orientador

Prof. Esp. Fernando Soares Araújo
Avaliador

Ly Freitas
Avaliador

LUZIÂNIA

2018

Dedico a Deus, e aos meus pais e irmãos pelos conselhos, em Especial minha mãe Marli Antonia de Souza Lima, por nunca me deixar a desistir do curso.

Agradeço a toda minha família materna pelo apoio, e minhas tias que sempre rezaram a Deus pedindo, saúde, sabedoria e paciência.

**Sonhar pequeno é um desperdiço de vida, não coloque limites nos seus
sonhos, coloque Asas.**

Rafael Magalhães, Precisava Escrever.

Resumo

O comportamento organizacional é um estudo que compreende o comportamento do indivíduo no âmbito profissional, defini quais são os aspectos singulares e os seus impactos positivos ou negativos que cada colaborador exercer dentro da agência. Este estudo tem como primícias sugerir aos gestores a melhor forma de lidar com a pluralidade de cultura, crenças, princípios e valores dentro da empresa, promovendo inovações na prestação de serviço do colaborador ao beneficiário do Seguro Social, aperfeiçoar as inter-relação entre os funcionários. Este trabalho tem com objetivo alcançar a melhoria do comportamento e quais mecanismos de estímulos podem ser usados para melhorar o ambiente. A pesquisa foi aplicada em uma agência da Previdência Social, situada no entorno do Distrito Federal. O estudo tem como característica metodológica, aplicada, exploratória, descritiva e com a abordagem quantitativa. Os resultados são para melhoria na qualidade de vida e de serviço.

Palavras-chave: Comportamento organizacional, Individuo e ambiente

ABSTRACT

The organizational behavior is a study that comprises the individual comportment at professional field, defines the singular aspects and the positive or negative impacts that each employee exerts at the company. Such study aims to orientate the managers in order to find the best way to deal with the plurality of culture, beliefs, principles and values verified inside the company by means of promoting innovations at services offered by employees to users of Social Security and improving the relationship among employees. The present work aims to find the behavior improvement and stimulus mechanisms that can be used in order to enhance the work environment. The research was applied in a Social Security Agency located in Distrito Federal.. The study has methodological, applied, exploratory, descriptive characteristics and quantitative approach. The results are improvement in the life quality and services.

Keywords: Organizational Behavior, Individual, Environment.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- A Hierarquia das Necessidades.....	26
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1- GÊNERO SERVIDORES.....	34
GRÁFICO 2- FORMAÇÃO ACADÊMICA DOS SERVIDORES.....	35
GRÁFICO 3- TEMPO DE SERVIÇO DOS SERVIDORES.....	35
GRÁFICO 4- OS CONFLITOS INTERNOS GERALMENTE SÃO PERCEBIDOS E RESOLVIDOS PELOS GESTORES DE FORMA SATISFATÓRIA?.....	36
GRÁFICO 5- EXISTE A LIBERDADE PARA RESOLVER QUESTÕES RELACIONADAS AO TRABALHO DA FORMA QUE CONSIDERO MELHOR?.....	37
GRÁFICO 6- A REMUNERAÇÃO QUE EU RECEBO CONDIZ COM O SERVIÇO QUE DESEMPENHO?.....	37
GRÁFICO 7- OS OBJETIVOS E METAS ESTÃO DEFINIDOS CLARAMENTE DENTRO DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL?.....	38
GRÁFICO 8- ACREDITA QUE A AGÊNCIA SEJA UM BOM LOCAL DE TRABALHO?.....	39
GRÁFICO 9- EXISTE INVESTIMENTO EM TREINAMENTO: COMO CURSOS, FÓRUNS E OUTROS?.....	39
GRÁFICO 10- SINTO-ME REALIZADO (A) PROFISSIONALMENTE COM O TRABALHO QUE EXECUTO?.....	40
GRÁFICO 11- SÃO ACEITAS E ESTIMULADAS POR PARTE DA GERENCIA, AS SUGESTÕES APRESENTADAS PELOS COLABORADORES?.....	41

GRÁFICO 12 - SOU INFORMA (A) QUANDO OCORREM MUDANÇAS NA AGÊNCIA?.....	41
GRÁFICO 13- RECEBO O DEVIDO RECONHECIMENTO QUANDO EXECUTO COM EFICÁCIA O SERVIÇO DESIGNADO?.....	42
GRÁFICO 14- AS INFORMAÇÕES QUE RECEBO DA GERENCIA SÃO OBJETIVAS E CLARAS?.....	43
GRÁFICO 15- ESTOU COMPROMETIDO COM AS ATIVIDADES QUE DESEMPENHO?.....	43
GRÁFICO 16- MINHA ATUAÇÃO DENTRO DO AMBIENTE E SEMPRE BUSCANDO O MELHOR RESULTADO, SUPERANDO AS EXPECTATIVAS DA GERENCIA?.....	44
GRÁFICO 17- TENHO CONHECIMENTO ESPECIFICO SOBRE TODAS AS NORMAS E BUROCRACIA DA AGÊNCIA?.....	45
GRÁFICO 18- A ORGANIZAÇÃO OFERECE UM AMBIENTE FÍSICO E MATERIAL PARA QUE EU POSSA DESENVOLVER UM BOM TRABALHO?.....	46

LISTA DETABELAS

TABELA 1- DIFERENÇAS DAS TEORIAS: CLASSICA E DE RELAÇÕES HUMANAS.....	16
TABELA 2- FATORES DE MEDIÇÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	21
TABELA 3- FATORES DE MEDIÇÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL POR KOLB.....	22
TABELA 4- FATORES DE MEDIÇÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL POR SBRAGIA.....	22
TABELA 5- FATORES DE MEDIÇÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL POR LUZ.....	23
TABELA 6- FATORES MOTIVACIONAIS E FATORES HIGIÊNICOS.....	28
TABELA 7- QUALIDADES QUE UM LÍDER DEVE TER.....	29

SUMARIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
1.1. Clima organizacional e sua importância.....	15
1.2 Cultura Organizacional Versus Clima Organizacional.....	08
1.3 Pesquisa de Clima Organizacional.....	18
1.4 Modelos de Clima Organizacional.....	19
1.4.1 Modelo de Litwin e Stringer.....	20
1.4.3 Modelo de Kolb.....	20
1.4.3 Modelo de Sbragia.....	21
1.4.4 Modelo de Luz.....	22
1.5 Motivação organizacional.....	23
1.5.1 Hierarquia das necessidades de Malow.....	24
1.5.2 Teoria dos dois fatores de Herzberg.....	26
1.6 Liderança.....	27
1.6.1 Qualidade inerente do líder.....	28
3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	30
2.1 Quanto à abordagem.....	30
2.2 Quanto a Natureza.....	30
2.3 Quanto aos Objetivos.....	31
2.4 Quanto ao Delineamento.....	31
2.5 Quanto os meios de coleta de dados.....	31
2.6 Quanto aos meios de análise de dados.....	31

4 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	32
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	33
4.1 ANALISE DE PERFIL DOS SERVIDORES.....	33
4.2 ANALISE DA PESQUISA: QUESTÕES ESPECIFICAS.....	35
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	46
REFERÊNCIAS.....	47
APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO APLICADO NA AGÊNCIA.....	48
APÊNDICE B - DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE.....	51
APÊNDICE C: TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE MONOGRAFIAS ELETRÔNICAS NO BANCO DE MONOGRAFIAS DO CAMPUS DE LUZIÂNIA.....	52

1 Introdução

Grandes partes das atividades desenvolvidas pelos homens são em grupos. Os pesquisadores sobre o assunto, geralmente inicia o estudo destacando a natureza gregária do homem, assim como as relações entre individuo e os grupos (CARTWRIGHT & ZANDER, 1967; OSORIO, 1986). Portanto as relações dos homens antecede a sua compreensão do ambiente organizacional.

Compreender que cada pessoa tem suas singularidades, objetivos e realizações, familiar, acadêmica e profissional. O ambiente organizacional é um dos diversos grupos que o colaborador participa. A pesquisa ira fazer um estudo sobre essas relações dentro do ambiente organizacional, como os diversos autores especialistas abordam o assunto, e como lidar com às relação formais e informais dentro da organização. O estudo é feito em uma agencia da Previdência Social no entorno do Distrito Federal. A agência e composta por um gerente, nove servidores, dois estagiários, conta com a terceirização dos agentes de limpeza que atualmente são dois e uma copeira. Como melhorar a comunicação democrática diária dentro da empresa da ética empresarial.

O pensador Pichón Rivière, define esse tipo de relação como um conjunto de pessoas que interagem no tempo e espaço, articuladas pelas suas mútuas representações internas, implícita ou explicitamente a uma tarefa. O grupo de uma organização e totalmente formal, entretanto existe a informalidade dos colaboradores, como o café da manhã juntos todos os dias antes do expediente se tornou costumeiros, momento informal em que eles interagem dividem experiências.

Será realizada uma pesquisa aplicada entre os servidores da agência com intuito de verificar qual o nível de insatisfação e quais são os aspectos possíveis para mudança dos stakeholders (parte interessada). O centro da pesquisa é entender e explorar os aspectos positivos e negativos no ambiente formal da agência, com intuito de ser entregue a gerencia a quem poderá fazer as melhorias.

O autor Robbins, Judge e Sobral (2010), em uma enquete comportamental realizada pela Universidade da Flórida em 2009, foi questionado sobre as satisfações e insatisfações dos colaboradores no seu trabalho. E as satisfações que tiveram maior porcentagem foram: Condições físicas do local de trabalho, bom

relacionamento com os colegas e flexibilidade de horário. No caso das insatisfações foram: Plano de aposentadoria, Remuneração e *stress* no trabalho. Desta maneira será realizada uma análise da situação que se encontra os servidores, uma pesquisa que irá olhar a singularidade e pluralidade do grupo. Foi que ser analisado o questionamento: Quais são as maiores influencias e impactos que o comportamento dos colaboradores pode gerar dentro do ambiente organizacional?

Objetivo geral presente neste trabalho: Investiga os limites e as possibilidades do comportamento organizacional dos servidores, e quais são as maiores influencias e os impactos gerados por eles e como objetivos específicos de atestar o objetivo geral a apuração se dividem nos objetivos específicos.

- Expor os princípios teóricos necessários para o desenvolvimento da pesquisa
- Apontar os elementos que influenciam de forma positiva ou negativa o clima organizacional da agência por meio de pesquisa em campo.
- Averiguar quais os impactos das satisfações e insatisfações dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho e sugerir melhorias para a gerência.

Referem-se a uma pesquisa bibliográfica, aplicada, descritiva e exploratória com uma abordagem quantitativa, os dados serão coletados através de questionários aos servidores.

Os elementares autores que serão citados no trabalho: Almesinda Martins (2012), Bergamini, Cassio Oliveira (2012), Chiavenato (2011), Gil (2010), Judge (2010), Lacombe, Milena silva (2012) e Sobral (2010).

Os capítulos serão constituídos da seguinte maneira: primeiro capítulo discorrer o embasamento teórico todos os conceitos relacionados á gestão da qualidade organizacional. Segundo capítulo a metodologia da pesquisa. Terceiro capítulo apresentar as principias particularidades da instituição, quarto capítulo analise dos resultados.

2 Referencial teórico

O princípio teórico foi constituída com base em parâmetros de obras escritas por autores da área de comportamento organizacional. O objetivo foi contribuir na qualidade da administração da agência Previdenciária.

2.1 Clima organizacional e sua importância

Segundo Chiavenato (2004) a Teoria das Relações Humanas ou Escola Humanista da Administração surgiu nos Estados Unidos como consequência das conclusões da Experiência de Hawthorne, desenvolvida por Elton Mayo sendo um movimento de oposição á Teoria Clássica da Administração. A necessidade de estudar as relações humanas dentro de uma organização para melhor a qualidade de vida dentro da empresa diminuindo a desumanização do empregado aplicando métodos científicos e precisos.

De acordo com Lacombe (2011), o clima organizacional refere-se ao grau de satisfação do colaborador com o ambiente interno da empresa. Melhorar a qualidade da estrutura física, flexibilidade em horários, delegação de funções de acordo com a capacidade do colaborador, são algumas formas de humanizar o trabalho, deixando a teoria Clássica que enfatizava as tarefas ou a tecnologia, que tratava a organização como um todo em máquinas. Segue a tabela com algumas diferenças entre as duas.

TABELA 1- DIFERENÇAS DAS TEORIAS: CLASSICA E DE RELAÇÕES HUMANAS

Teoria Clássica	Teoria das relações humanas
Trata a organização como máquina	Trata a organização como grupo de pessoas
Enfatiza as tarefas ou tecnologia	Enfatiza as pessoas
Inspirada em sistema de engenharia	Inspirada em sistemas de psicologia

Autoridade centralizada	Delegação de autoridade
Linhas claras de autoridade	Autonomia do empregado
Especialização e competência técnica	Confiente e abertura
Acentuada divisão do trabalho	Ênfase nas relações entre as pessoas
Confiança nas regras e regulamentos	Confiança nas pessoas
Clara separação entre linha e staff	Dinâmica grupal e interpessoal

Fonte: CHIAVENATO, 2004

Para Mayo as relações humanas são as ações e atitudes desenvolvidas a partir dos contatos entre grupos. para complementar o autor Chiavenato (2009, p. 60) explica a relação ambiente e colaborador “a qualidade ou a propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização, influencia o seu comportamento.” O ambiente físico organizacional influencia na forma que os colaboradores desenvolve o relacionamento dentro do grupo, e como este ambiente também provoca resultados no rendimento profissional.

O autor Coda (1997) afirma que, o clima organizacional é considerado de suma importância no atendimento das pessoas em relação á empresa e o seu ambiente, existem vários conceitos sobre clima organizacional. Para Luz (2003, p.10), o clima organizacional “e o conjunto de valores, atitudes e padrões de comportamento formais e informais, existentes em uma organização”.

De acordo com Luz (2003). Coopaticipação de um colaborador tem como uma boa parte as relações informais, a colaboração é um fenômeno social, não é lógico, que tem princípios convenções, tradições, métodos de agir de acordo com a região, Não se tratar de lógica e sim psicologia a forma que cada individuo lida com a mesma situação.

Compreender que cada colaborador tem costumes, crenças e opiniões e entender sua singularidade, e como no jogo de quebra cabeça, encaixar cada peça no seu devido lugar. Alguns colaboradores têm perfil de liderança, outros têm aptidão com o marketing, gestão de pessoa, atendimento ao público, fazer um recrutamento interno dando oportunidade de crescimento remanejando

colaboradores. O estudo do comportamento organizacional tem como base o resultado final da organização, fazer com que o ambiente cause bem-estar para todos.

2.2 Cultura Organizacional Versus Clima Organizacional

Para Souza (1978, p. 36) “a cultura organizacional é o conjunto de atitudes resultantes da ação humana, visualizada dentro do sistema da organização”.

O autor Edgar Schein (1999), salienta que “é o sistema de ações, valores e crenças compartilhado que se desenvolve numa organização e orienta o comportamento de seus membros.” A cultura organizacional é algo criado pelo grupo, desenvolvida e aplicada e são válidos até repassarem esses hábitos para os novos colaboradores.

A cultura organizacional pode ser compreendida e separada de três maneiras: artefatos visíveis, valores compartilhados e suposições comuns.

- Artefatos visíveis: é o método que a equipe criou dentro do ambiente como vestimenta, arquitetura, tecnologia, rituais, cerimônias, que devem ser repassada para os novos integrantes da equipe.
- Valores compartilhados: Conceitos criados pela equipe onde se delimita as ações que cada um pode ter que deverão ser aceitas por todas.
- Suposições comuns: Percepção que cada um tem do ambiente pressuposição que o conjunto da decorrência que cada componente compartilha.

Já para Robbins, Judge e Sobral (2010 p. 501)

A cultura organizacional se refere à maneira pela qual os funcionários percebem as características da cultura da empresa, e não ao fato de eles gostarem ou não delas. Trata-se de um conceito descritivo. Isso é importante porque diferencia esse conceito daquele de satisfação com o trabalho.

Judge e Sobral (2010, p. 501) eles destacaram que, os dois existem sete particularidades básicas da definição são elas:

- I. Inovação: Os colaboradores são estimulados a renovar e assumir riscos, delegação de função

- II. Atenção aos detalhes: examinar com atenção cada tarefa dada.
- III. Orientação para os resultados: o centro das atenções de cada colaborador devem ser nos resultados, e as técnicas procedimentos para a realização das metas propostas.
- IV. Foco na pessoa: efeito dos resultados sobre cada pessoa na organização
- V. Foco na equipe: Todas as atividades são planejadas e organizadas para a equipe.
- VI. Agressividade: grau de competitividade e agressividade.
- VII. Estabilidade: manutenção de status ao invés de crescimento.

Essa característica define uma cultura organizacional e como são vividas dentro da organização os valores, costumes e emoções. Existem entre o clima e a cultura uma relação da causalidade, o clima geralmente é afetada por fatores externos como, saúde, família, habitação e pelas condições sócias, a cultura organizacional e uma de suas principais causas.

2.3 Pesquisa de Clima Organizacional

A pesquisa organizacional tem como finalidade de delinear o momento atual da agência, é primordial que se tem alguns cuidados quando a pesquisa for aplicada para que se tenha credibilidade nas respostas dos colaboradores. O autor Luz (2003) acentua algumas recomendações para serem feitas a pesquisa de clima dentro da agência, são elas:

- Os colaboradores deveram ser informados da realização da pesquisa, para que assim tenha maior adesão. O gestor da agência devera comunica a todos, da melhor forma, usando os meios de comunicação como e-mail's, reuniões, comunicação ressaltando a importância da pesquisa.
- É aconselhado que a pesquisa seja desenvolvida por uma consultoria independente, para que assim se tenha maior credibilidade e confiabilidade do processo. Se a empresa não disponha de recursos para a contratação, a consultoria poderá ser realizada pelo setor de recursos humanos (RH). O autor

reforça que a pesquisa seja feita por uma empresa ou pessoas que não estejam envolvidas diretamente com os colaboradores para não haver influências em suas respostas.

- A gerência tem que está em comum acordo com o pesquisador para que se possa ter abertura da equipe e liberação de um tempo específico dentro do horário de trabalho.
- A pesquisa deve ser dividida, para facilitar o seu preenchimento.
- Para a análise dos resultados, deve-se observar a inter-relação com os indicadores, e não apenas dados isolados.
- O horário que a pesquisa será aplicada deveria ser analisada algumas questões como emocionais dos colaboradores, término de contrato, gratificação salarial.
- A aplicação da pesquisa deveria ser feita por todos os colaboradores, entretanto ocorreria que alguns não estarão no ambiente no momento da pesquisa por motivos diversos, exemplos: Férias, Licença maternidade, atestados médicos. O desfecho da pesquisa deve ser informado a toda equipe.
- Criar um plano de ação para que seja estabelecido os objetivos a longo prazo (1 ano) e as metas a curto prazo (6 meses) para obtenção do resultado.
- A pesquisa deveria ter a duração superior a um ano.

Aplicação da pesquisa resulta na percepção da satisfação da equipe perante a gerência e o por sua vez a satisfação da gerência com os colaboradores, e como melhorar o convívio a produtividade de todos.

2.4 Modelos de Clima Organizacional

Os modelos de clima organizacional começaram a ser analisados no ano de 1960, segundo o escritor Rizzatti (2002). Com o estudo de Gilmer e Forehand sobre comportamento organizacional dentro da administração ficou conhecido como comportamentalismo. O empenho do estudo foi compreender melhor o comportamento humano dentro de um grupo em uma organização e como melhorar o rendimento individual e da equipe

Com a observação do estudo deseja se encontrar o equilíbrio da gerencia com os subordinados, melhorando o clima no ambiente.

2.4.1 Modelo de Litwin e Stringer

O modelo de Litwin e Stringer emprega o questionário em fundamentos:

TABELA 2- Fatores de medição de clima organizacional

Fatores	Descrição
Estrutura	Sentimento dos colaboradores em relação as restrições no trabalho, como: muitas regras, regulamentos e outras limitações no desenvolver do trabalho.
Responsabilidade	Autonomia para tomada de decisões, e não dependência no desenvolvimento de suas funções.
Riscos	É a percepção de arriscar e enfrentar os desafios no cargo.
Recompensa	Incentivos positivos, recompensas por um trabalho bem feito, promoções e remuneração.
Calor e Apoio	Ajuda mútua na organização.
Conflito	Compartilhar os objetivos organizacionais , evitar desavenças.
Identidade	Sentimento de pertencer a empresa.
Padrões	Normas e processos que a organização estabelece.
Cooperação	Percepção de ajuda e apoio entre gestores e subordinados.

Fonte: RIZZATT, Gerson, 2002.

E uma necessidade do colaborador e da gerencia ter esses nove fatores dentro da agencia uma diretriz a ser seguida, e ter a percepção deles que seus direitos e deveres será garantido pelos gestores que são mais que um grupo de trabalhadores, e sim uma equipe de colaboradores.

2.4.2 Modelo de Kolb

O modelo de Kolb contempla alguns fatores já delimitados pelos autores Litwin e Stringer mencionados anteriormente.

TABELA 3- FATORES DE MEDIÇÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL POR KOLB

Fatores	Descrição
Conformismo	Grau em que os colaboradores sentem que há muitas regras, procedimentos e políticas, sentimento de que existem muitas limitações impostas pela a empresa.
Clareza organizacional	Objetivos claramente definidos e sentimentos que as coisas são bem organizadas.
Liderança	Disposição dos colaboradores para aceitar a liderança e direção de outros qualificados dentro da organização.

Fonte: RIZZATI, Gerson, 2002.

2.4.3 Modelo de Sbragia

O modelo de Sbragia abrange outros fatores já destacados na pesquisa, fatores como estado de tensão, autonomia, logística entre outros, Sbragia ressalta outros pontos, na tabela três expõem esses fatores e faz descrição de cada uma.

TABELA 4- FATORES DE MEDIÇÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL POR SBRAGIA

Fatores	Descrição
Estado de Tensão	As ações são dominadas por lógica e racionalidade antes do que por emoções.
Participação	O envolvimento do colaborador nas decisões, o quanto suas ideias e sugestões são aceitas.
Proximidade da supervisão	Liberdade que os colaboradores tem em dá sugestões quanto ao método de trabalho e que podem tomar iniciativas.
Consideração Humana	O tratamento com os colaboradores.
Autonomia	Quando os colaboradores se sentem como sendo seus próprios patrões, e que não precisa de verificação em suas decisões.
Prestigio	Percepção dos colaboradores sobre sua imagem no ambiente externo pelo fato de fazer parte da organização.
Tolerância	É até onde os erros são suportáveis antes de ser tomada a decisão de punição
Clareza	Grau de conhecimento do colaborador quanto ao trabalho.

	Clareza da organização quanto as formas e condições de processos.
Justiça Predominante	Grau que predomina nos critérios de decisão.
Condições de progresso	Oportunidade crescimento e avanço profissional .
Apoio logística proporcionado	Quando se tem condições e instrumentos necessários para um bom desempenho no trabalho.
Reconhecimento proporcionado	O quanto a organização valoriza os esforços, e quando os esforços individuais diferenciados são reconhecidos.
Forma de controle	Quando a organização usa custos, produtividade e outros dados como efeito de auto orientação antes do policiamento e do castigo.

Fonte: RIZZATI, Gerson, 2002.

2.4.4 Modelo de Luz

O autor Luz (2003) defende dezoito fatores para definir o clima organizacional são eles:

TABELA- 5 FATORES DE MEDIÇÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL POR LUZ

Fatores	Descrição
Trabalho	As relações que o colaborador tem no ambiente de trabalho.
Relacionamento Interpessoal	Bom relacionamento que o colaborador tem cooperação.
Remuneração	Análise dos salários internos da organização, aos pagos por outras empresas.
Supervisão	Grau de satisfação do colaborador quanto ao seu supervisor.
Comunicação	Avaliação dos canais de comunicação da organização.
Progresso profissional	Oportunidades de promoção e carreiras que a empresa oferece.
Interação Social	Relacionamento entre colaboradores, gestores e organização
Estabilidade no	Segurança com relação ao seu trabalho na empresa

emprego	
Progresso decisório	Centralização e descentralização nas decisões da supervisão.
Benefício	Grau de satisfação em relação aos benefícios oferecidos pela empresa.
Condições físicas de Trabalho	Qualidade das condições físicas no trabalho.
Relação entre empresa e sindicato e funcionários	Atendimento com as queixas, reclamações e satisfação perante o sindicato.
Disciplina	Rigidez das normas disciplinares.
Participação	Formas de participação na gestão da organização.
Pagamentos	Descontos efetuados e erros com relação ao pagamento.
Segurança	Grau de satisfação em relação aos riscos de acidentes de no trabalho.
Objetivos organizacionais	Clareza dos objetivos e planos de ação proposto pela organização.
Orientação para resultados	Preocupação da organização em relação aos resultados dos colaboradores.

Fonte: RIZZATI, Gerson, 2002.

2.5 Motivação organizacional

Chiavenato (2009, p. 50), salienta que “é difícil compreender o comportamento das pessoas sem um mínimo conhecimento da motivação do seu comportamento” A motivação impulsiona o colaborador a agir de determinada forma em diversas situações. Esses impulsos motivacionais podem ser influenciados pelo ambiente físico e também ser de caráter psicológico, o individuo cria suas metas e objetivos.

Os autores Maslow e Herzberg salientam que existe quatro impulsos motivacionais que colaborador necessita dentro do ambiente organizacional, são eles:

- Impulso de adquirir: Está condicionado a bens materiais, ter, ganhar, conquistar é uma necessidade psicológica do colaborador.
- Impulso de formar laços: É a criação de amizades, relacionamento, aceitação social, vida social, confiança, são necessidades sócias do individuo.
- Impulso de compreender: É o conhecimento as habilidades físicas, competência, contribuição, Uma necessidade de auto-realização
- Impulso de defender: É a proteção, garantias, Justiça, Uma necessidade segurança que o colaborador tem.

O conjunto destes impulsos transmiti ao colaborador segurança e auto motivação dentro da organização, já que suas necessidades estarão sendo supridas pela organização.

Os autores ainda destacam algumas abordagens que podem ser feitas para satisfazer essas necessidades, dando meios para que o colaborador possa se auto motivar. São eles:

- Sistema de premiação e recompensa: para satisfazer o impulso do individuo de ganhar, adquirir, reconhecimento do trabalho.
- Cultura organizacional. Ira satisfazer as necessidades de criação de laços sócias, amizades, confiança. A parte informal do trabalho.
- Desenho do trabalho: satisfazer os impulsos de compreender ter o seu lugar, contribuir, inovar e criar.abertura para o colaborador criar, inovar e autorrealização.
- Gestão do desempenho: garantia que o impulso de defender sejam mantido dentro da agência. Ter um lugar e seu papel definido dentro do ambiente, competir e obter justiça.

2.5.1 Hierarquia das necessidades de Maslow

Abrahan H. Maslow um dos maiores especialistas em motivação humana defendia que as necessidades humanas estão definidas em níveis hierárquicos de importância e de influencia. Essas necessidades são: Necessidades fisiológicas, necessidade de segurança, necessidades sócias, necessidades de estima,

necessidade de autorrealização, Essas necessidade podem ser visualizadas em forma de pirâmide.



Figura 1- A Hierarquia das Necessidades, segundo Maslow
Fonte: CHIAVENATO, Idalberto (2011)

As bases da pirâmide estão às necessidades consideradas mais baixas, necessidades fisiológicas e no seu topo as necessidades considera mais elevadas à auto-Realização.

- I. Necessidades fisiológicas: São as necessidades básicas, sobrevivência do individuo por isso é a base da pirâmide. Estão as necessidades de alimentação, repouso, abrigo e desejos sexuais. O individuo já nascem com essa necessidade que é instintiva da sobrevivência da espécie.
- II. Necessidades de segurança: Ela esta no segundo nível da piramede, são as necessidades de segurança a busca por proteção contra ameaças ou privação e fuga do perigo. Essa necessidade dentro do ambiente organizacional é definida pelas tomadas de decisões da gerencia, onde o colaborador sempre esta na função de dependente da organização, na qual as ações arbitriariam ou decisões incorretas podem provocar incerteza ou insegurança na permanência do seu emprego.
- III. Necessidades sociais: Essa necessidade só ocorrera após o individuo conseguir alcançar as duas primeiras (fisiológicas e segurança), É a troca de afeições entre o individuo no grupo, aceitação por parte do grupo, a falta de

aceitação social leva ao isolamento do indivíduo. Dentro da organização é chamado de relações informais, onde o grupo tem as inter-relação

- IV. Necessidades de estima: É a forma como o indivíduo se enxerga e se avalia, a auto-apreciação, a autoconfiança, a necessidade de aprovação social. A satisfação das necessidades de estima conduz a sentimentos de autoconfiança de valor, força, prestígio, poder. A frustração dessa necessidade traz ao indivíduo a inferioridade, depreciação de si.
- V. Necessidade de autorrealização: é a realização, acadêmica, profissional, família, como pessoa na sociedade, ela só pode ser atingida quando as outras necessidades estão concluídas, por isso ela situa no topo da pirâmide

2.5.2 Teoria dos dois fatores de Herzberg

Frederick Herzberg psicólogo formulou a teoria dos dois fatores para compreender o comportamento do colaborador dentro do ambiente organizacional.

- Fatores de higiênicos ou fatores extrínsecos: São fatores de contexto externos do indivíduo no ambiente organizacional. Os principais fatores são salários, benefícios sociais, tipo de chefia. Havia o hábito de usarem apenas os fatores higiênicos dentro da empresa para satisfazer e motivarem os colaboradores. Para melhorar e aumentar a produtividade da empresa os gestores usavam os fatores higiênicos para incentivar, entretanto o grau de satisfação era momentâneo e quando os fatores higiênicos são precários eles provocam a insatisfação dos trabalhadores. Chiavenato (2011, p. 311), “Herzberg chama-os de fatores higiênicos, pois são profiláticos é preventivos eles apenas evitam a insatisfação mas não provoca a satisfação”.
- Fatores motivacionais ou fatores intrínsecos: Está relacionado com o cargo que ocupa e com a natureza da tarefa que o colaborador executa. Chiavenato (2011, p. 312), “O efeito dos fatores motivacionais sobre as pessoas é profundo e estável. Quando os fatores motivacionais são ótimos, eles provocam a satisfação das pessoas”. Entretanto quando isso não acontece evitam a satisfação.

Tabela com dois fatores de Herzberg para comparação.

TABELA 6- FATORES MOTIVACIONAIS E FATORES HIGIÊNICOS

FATORES MOTIVACIONAIS (SATISFACIENTES)	FATORES HIGIÊNICOS (INSATIDACIENTES)
Conteúdo do cargo (como a pessoa se sente em relação ao seu cargo)	Contexto do cargo (Como a pessoa se sente em relação à sua empresa)
1 Trabalho em si	1 Condições de trabalho
2 Realização	2 Administração da empresa
3 Reconhecimento	3 Salário
4 Progresso profissional	4 relações com o supervisor
5 Responsabilidade	5 Benefícios e serviço sociais

Fonte: CHIAVENATO, Idalberto, 2011.

Para Chiavenato (2011), os dois atores higiênicos e motivacionais não têm relação entre si, são independentes. E ele salienta que o oposto da satisfação profissional não é a insatisfação, mas ausência de satisfação profissional.

2.6 Liderança

Segundo Tavares (2012), a liderança é a capacidade, tendo como base o prestígio pessoal, induzir, motivar e persuadir pessoas, com objetivo de atingir metas estabelecidas. No meio organizacional ela pode ser vista como um processo de comunicação. Abordagem que os líderes podem usar e suas experiências de acordo com o ambiente.

- I. Coercitivo- o líder se base apenas no medo, o colaborador tem medo da demissão.
- II. Recompensador- o líder usa recompensas aos colaboradores que se destacam e apoiam suas tomadas de decisão, pode ser apenas elogios ou benefícios salariais,
- III. Legítimo- consequente do cargo que ocupa o colaborador.
- IV. Técnico- capacitação, especialização e aptidões especificam do líder.

- V. Carismático- os traços da personalidade do líder que são admirados pelos seus colaboradores.

Tavares (2012) salienta três formas de liderança:

- a) Autoritaria- o líder impõe as decisões aos colaboradores, suas regras são absolutas.
- b) Democrático- o líder tem visão ampla, suas responsabilidades são divididas, e a opinião dos seus colaboradores é levada em consideração.
- c) Liberal- os líderes se omitem das tomadas de decisões, passando para o grupo.

2.6.1 Qualidade inerente do líder

Cury (2000) destaca que a liderança não conseguiu obter um padrão ou um conjunto de qualidades que pudesse ser utilizado para discriminar os líderes e não-líderes. Todavia o estudo tradicional do desenvolvimento administrativo tinha como visão a liderança autoritária, imposição de critérios para realização de tarefas e assim atender os objetivos da organização.

Com o estudo das ciências sócias começa a compreender os aspectos motivacionais e compreendendo que homem tem necessidades, a organização começa a olhar para o indivíduo com um componente o coletivo. A escola behaviorista tem um olhar direcionado aos problemas humanos, segundo a escola behaviorista se inserem na tabela.

TABELA 7- QUALIDADES QUE UM LÍDER DEVE TER

AUTOR	QUALIDADES
Destarte	Capacidade de exercer decisiva influencia sobre os demais: determinando, entre os componentes do grupo as tarefas que cada um deverá desempenhar; Assumindo as responsabilidades do grupo; buscando a ação cooperativa de todos os integrantes do grupo, a fim de que os objetivos da organização seja atingidos.

Gibb	Ser modelo de comportamento para os demais componentes do grupo; exercer influência preponderante sejam atingidos.
Margaret Bennet	Inteligência: Compreensão da situação ou da realidade; consciência das necessidades e aspiração do grupo; responsabilidades; persistência; confiança própria.

FONTE: CURY, Antônio (2000).

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

De acordo com Gil (2010, p. 1) a pesquisa é definida como “procedimentoracional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”, na mesma linha Gil (2010) a pesquisa é desenvolvida ao longo de processo que tem varias fases, a primeira fase é o questionamento, segundo fase desenvolvimento e ultima fase o resultado.

Por meio desta pesquisa objetivo e a analisar as influencias impactos que o comportamento pode gerar dentro da organização.

3.1 Quanto à abordagem

Está pesquisa irar utilizar a abordagem quantitativa. Segundo Marconi e Lakatos (2011 p.285) “o enfoque quantitativo vale-se do levantamento de dados para provar a hipóteses baseadas na medida numérica e da analise estatística para estabelecer padrões de comportamento”.

A pesquisa quantitativa irá transpor as informações em números, e as opiniões em dados para assim chegar em um resultado.

Segundo Sakomoto e Silveira (2014 p. 47) afirma que a “pesquisa quantitativa [...] utiliza da linguagem matemática para explicar fatores através de técnicas estatísticas”.

3.2 Quanto a Natureza

É uma pesquisa de natureza aplicada, pois irá ser feita em uma agencia da Previdência Social. O estudo exige a aplicação da teoria no campo pesquisado, se tem a necessidade imediata dos resultados.

Segundo Sakomoto e Silveira (20124 p,49, grifo do autor) “ a pesquisa aplicada, por sua vez é aquela em que o pesquisador busca uma solução para a necessidade existente na realidade, procura responder uma questão que se mostra urgente”. Para Gil (2010) deve ser avaliada a qualidade dos resultados de uma pesquisa, e é preciso diferenciar como os dados estão sendo obtidos, e quais os procedimentos adotados em sua analise e interpretação.

3.3 Quanto aos Objetivos

Será empregada a pesquisa de caráter exploratório e descritiva. A pesquisa tem o intuito de proporcionar maior proximidade com o problema e tem como coleta de dados ferramentas como: levantamento bibliográfico, aplicação de questionários e análise dos resultados.

De acordo com Sakamoto e Silveira (2014 p. 50), “[...] a pesquisa descritiva é uma modalidade de estudo que busca descrever o objeto de estudo para dar a conhecer o que se pretende pesquisa”.

3.4 Quanto ao Delineamento

A pesquisa foi delineada por meio de um estudo bibliográfico com temas relacionados e pertinentes ao trabalho.

De acordo com Sakamoto e Silveira (2014), a pesquisa bibliográfica é constituída como uma pesquisa que se destina ao levantamento de referencial bibliográfico de um determinado tema. Ela procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas.

3.5 Quanto os meios de coleta de dados

A coleta de dados será realizada através da aplicação de questionários em uma agência da Previdência Social no entorno do Distrito Federal, a fim de levantar a percepção dos servidores da agência quanto ao clima organizacional.

3.6 Quanto aos meios de análise de dados

Os dados serão colocados em gráficos e tabelas no programa Microsoft Excel para facilitar a compreensão do leitor transformando os dados em informação

4 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A agência da Previdência Social do entorno do Distrito Federal. Constituída por um gerente, nove servidores que atuam no atendimento direto ao público e serviços internos, dois estagiários de ensino médio, três funcionários terceirizados, sendo que um colaborador trabalha na copa, e os demais na limpeza da agência.

É uma agência vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Social que recebe as contribuições para sua manutenção, à agência é responsável por atender os beneficiários, que solicita os benefícios como aposentadoria, pensão por morte, auxílio doença, salário maternidade, auxílio reclusão entre outros benefícios.

A instituição tem a missão:

“Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de político de previdenciário solidaria, inclusiva e sustentável, com o objetivo de promover o bem-estar social.”.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Objetivo do capítulo é analisar os resultados obtidos por meios de questionários aplicados dentro da agência da Previdência Social no entorno do Distrito Federal, com os colaboradores.

A pesquisa foi aplicada em duas fases, a primeira foi questionada as características físicas, a segunda parte foi questões específicas da pesquisa.

5.1 ANÁLISE DE PERFIL DOS SERVIDORES

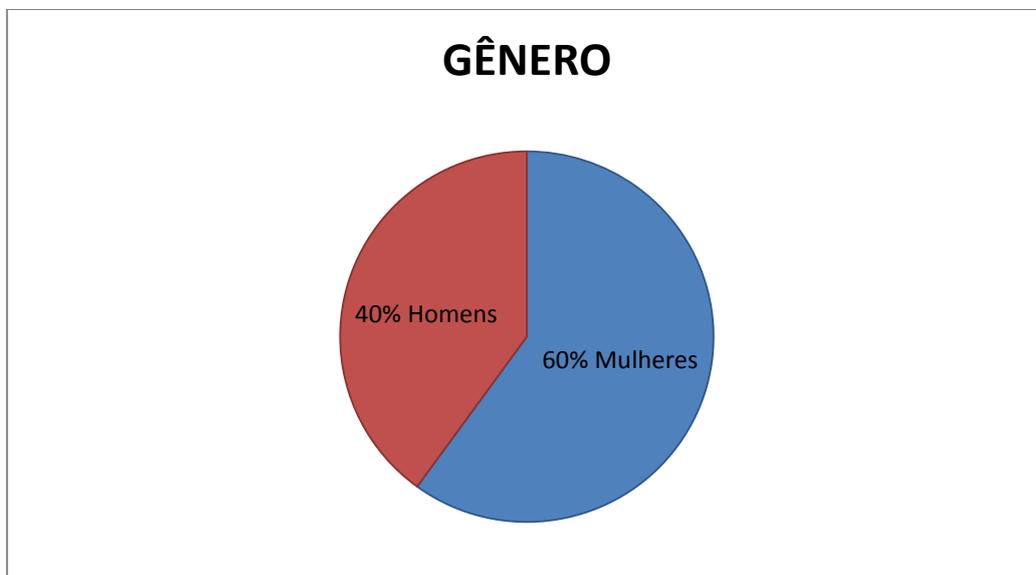


Gráfico 1- Gênero dos servidores

FONTE: Dados da Pesquisa

A pesquisa mostra que 60% dos colaboradores são mulheres e apenas 40% constituída por homens.

ANALISE DE FORMAÇÃO ACADÊMICA

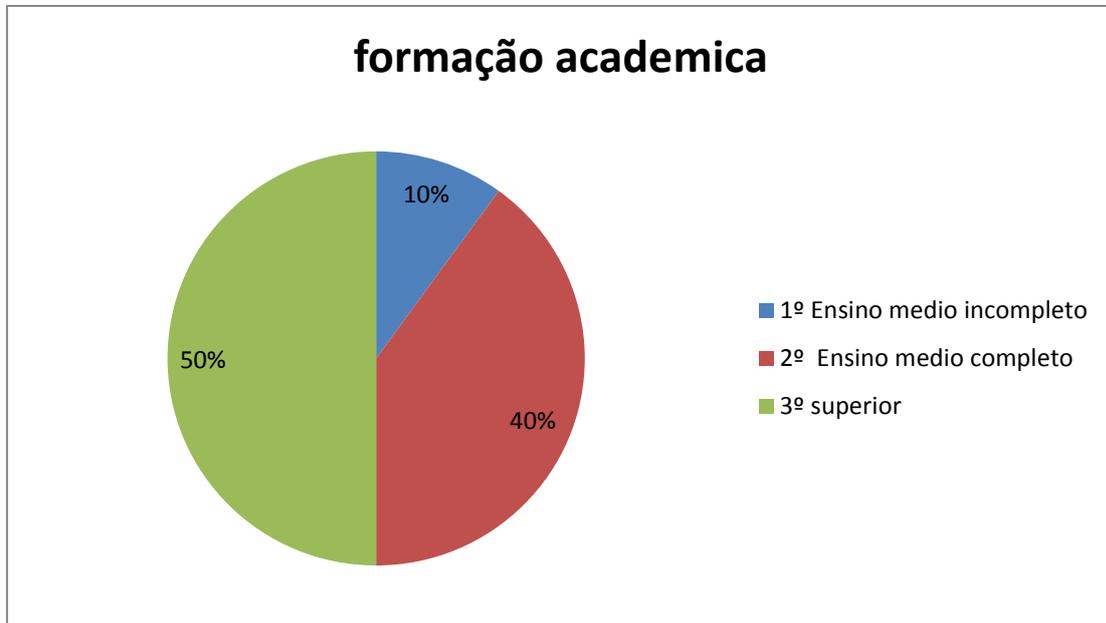


Gráfico 2- Formação acadêmica dos servidores

FONTE: Dados da Pesquisa

A apuração dos dados mostra que: 50% têm nível superior, 40% ensino médio completo e somente 10% não concluíram o ensino médio.

ANALISE DE TEMPO DE SERVIÇO

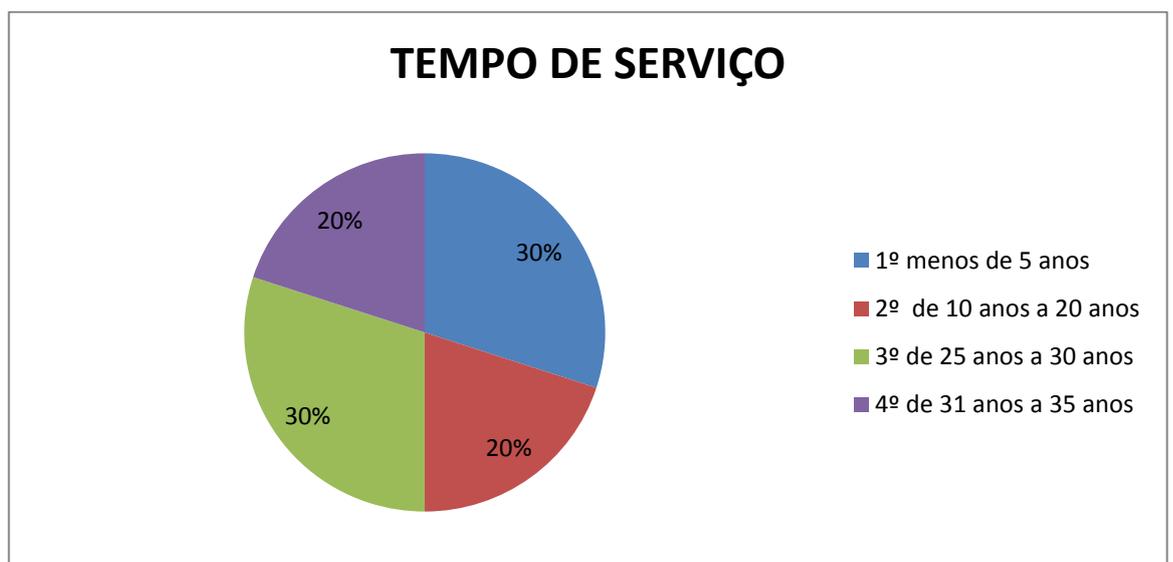


Gráfico 3- Tempo de serviço dos servidores

FONTE: Dados da Pesquisa

O gráfico exibe o tempo de serviço que os colaboradores tem, com base nessas informações. 30% dos servidores estão a menos de cinco anos na instituição, 20% tem de 10 anos a 20 anos de tempo de serviço, de 25 anos a 30 anos corresponde a 30% dos servidores, de 31 anos a 35 anos corresponde a 20%. Alguns colaboradores estão próximos da aposentadoria por tempo de contribuição.

4.2 Análise da pesquisa: questões específicas

Os próximos gráficos irão mostrar os resultados do questionário específico. São 19 questões relacionadas ao ambiente de trabalho, como o servidor é tratado pela gerencia.

Observação: A pesquisa específica foi destinada apenas aos servidores o gerente apenas respondeu ao questionário do perfil dos servidores da agência.

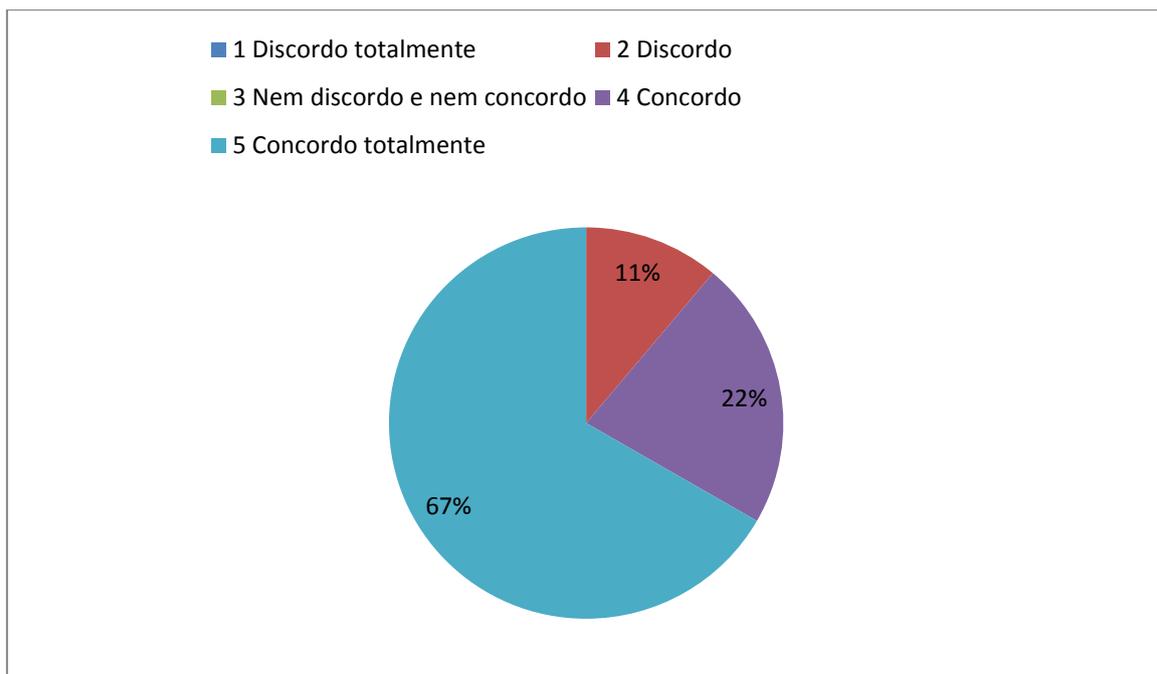


Gráfico 4- Os conflitos internos geralmente são percebidos e resolvidos pelos gestores de forma satisfatória?

FONTE: Dados da Pesquisa

O gráfico apresenta que 67% dos servidores concordam totalmente com a abordagem utilizada para resolver os conflitos internos, 22% concorda e apenas 11% discordam. A particularidade deste questionamento é que a satisfação do

colaborador ou insatisfação pode levar ao aumento do atendimento ou a diminuição dos atendimentos feitos pelo servidor.

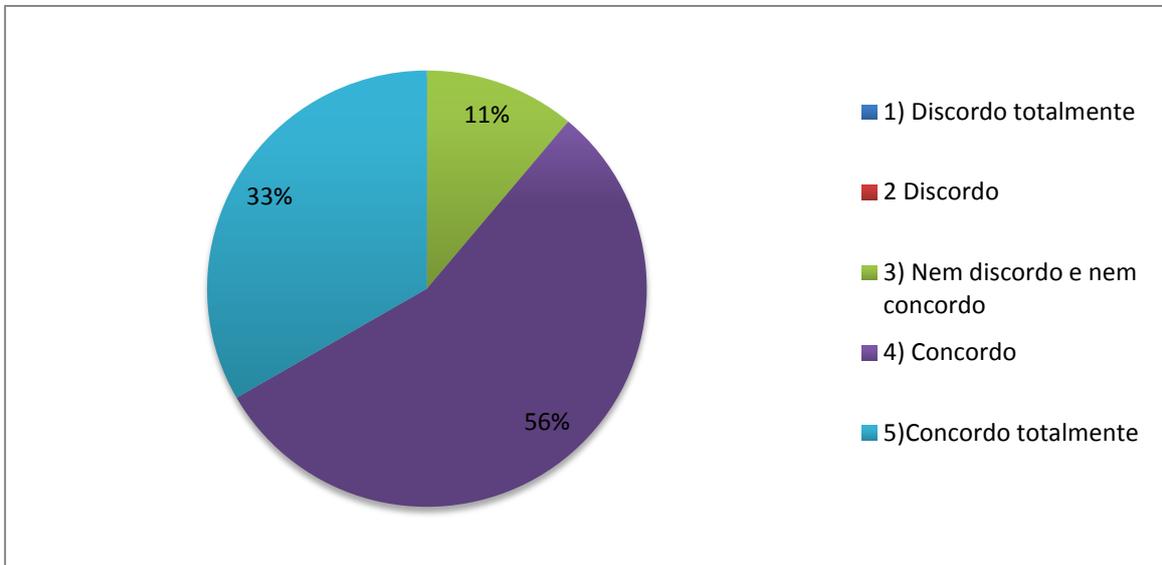


Gráfico 5- Existe a liberdade para resolver questões relacionadas ao trabalho da forma que considero melhor? FONTE: Dados da Pesquisa

Segundo a pesquisa 56% concorda totalmente que sentem-se livres para resolver questões relacionadas ao trabalho, 33% concorda que tem a liberdade, e apenas 11% nem discorda e nem concorda com. A liberdade de tomada de decisões pelos servidores a liberdade em desempenhar a atividade da forma que julga ser a mais correta sem que atrapalhe o desenvolvimento da agência.

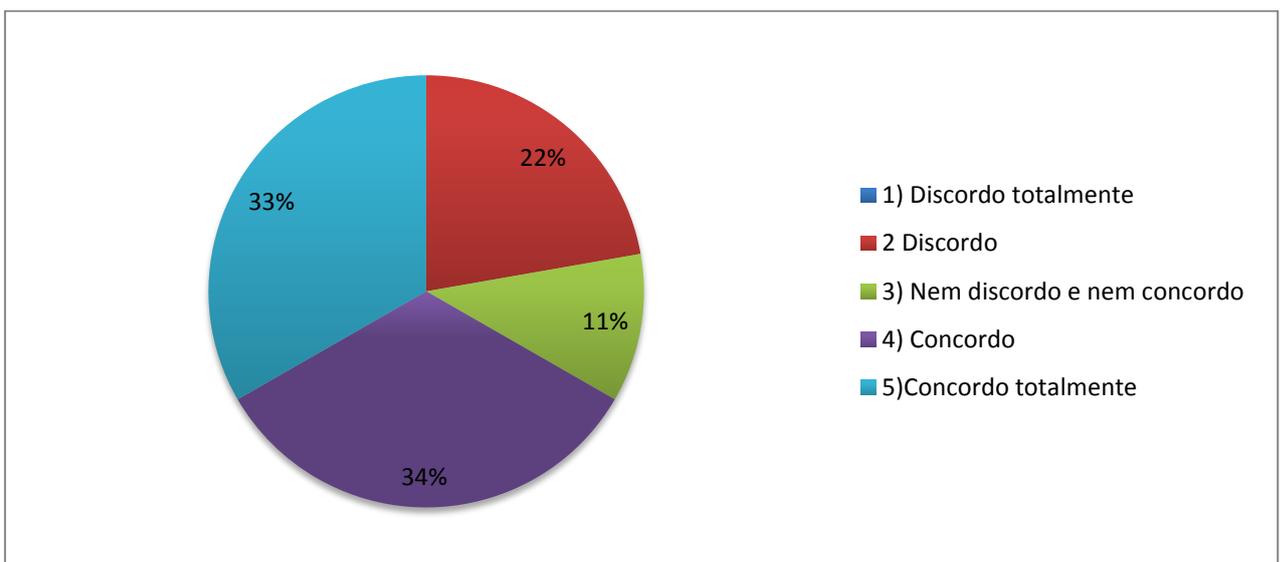


Gráfico 6- A remuneração que eu recebo condiz com o serviço que desempenho? FONTE: Dados da Pesquisa

A pesquisa mostra que 34% concordaram que as suas remunerações condizem com o serviço que executam, 33% concorda totalmente que estejam com a remuneração adequada para o serviço que prestam, 22% discordaram da remuneração e 11% discordam que a remuneração seja condizentes com o serviço que prestado.

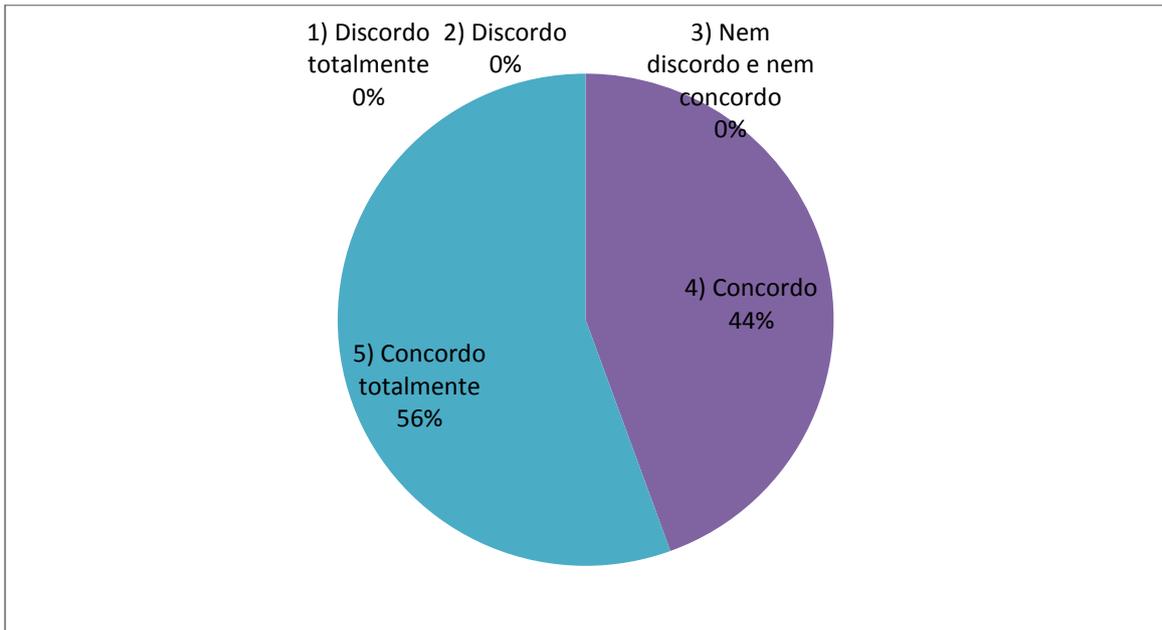


Gráfico 7- Os objetivos e metas estão definidos claramente dentro do ambiente organizacional?

FONTE: Dados da Pesquisa

Segundo a pesquisa 56% concordam totalmente, os servidores acreditam que os objetivos e metas estão sendo claramente definidos e 44% apenas concordam. Esse aspecto é importante para definir a clareza das informações que estão sendo passadas, da gerencia para os servidores.

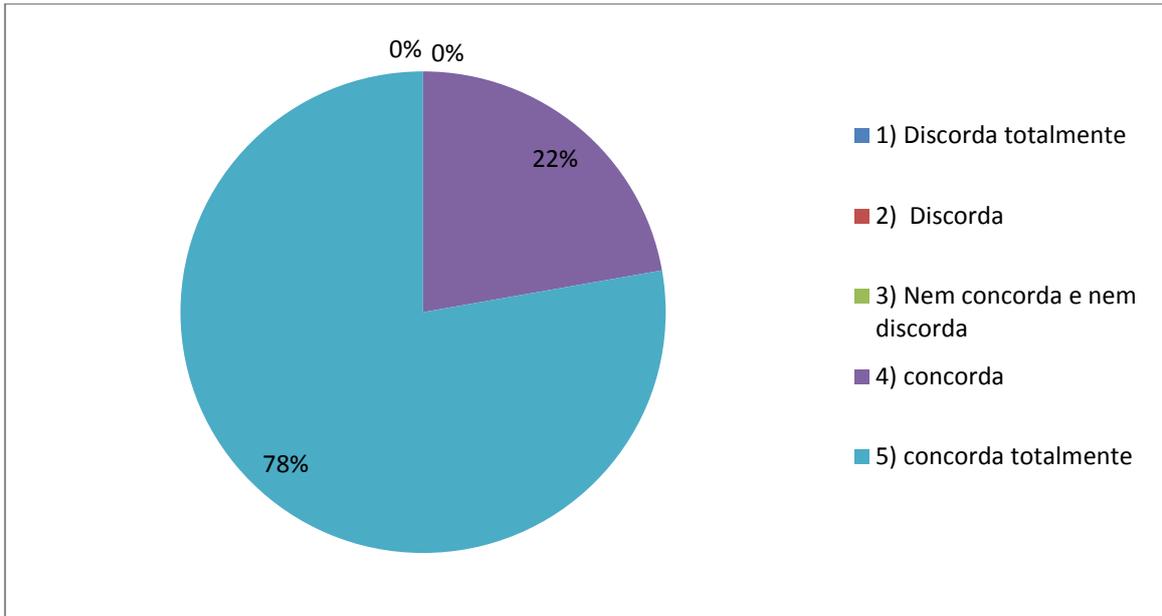


Gráfico 8- Acredita que a agência seja um bom local de trabalho?

FONTE: Dados da Pesquisa

Os 78% servidores concorda totalmente que o ambiente seja um local bom para trabalhar 22% concorda que seja um local bom para trabalhar.

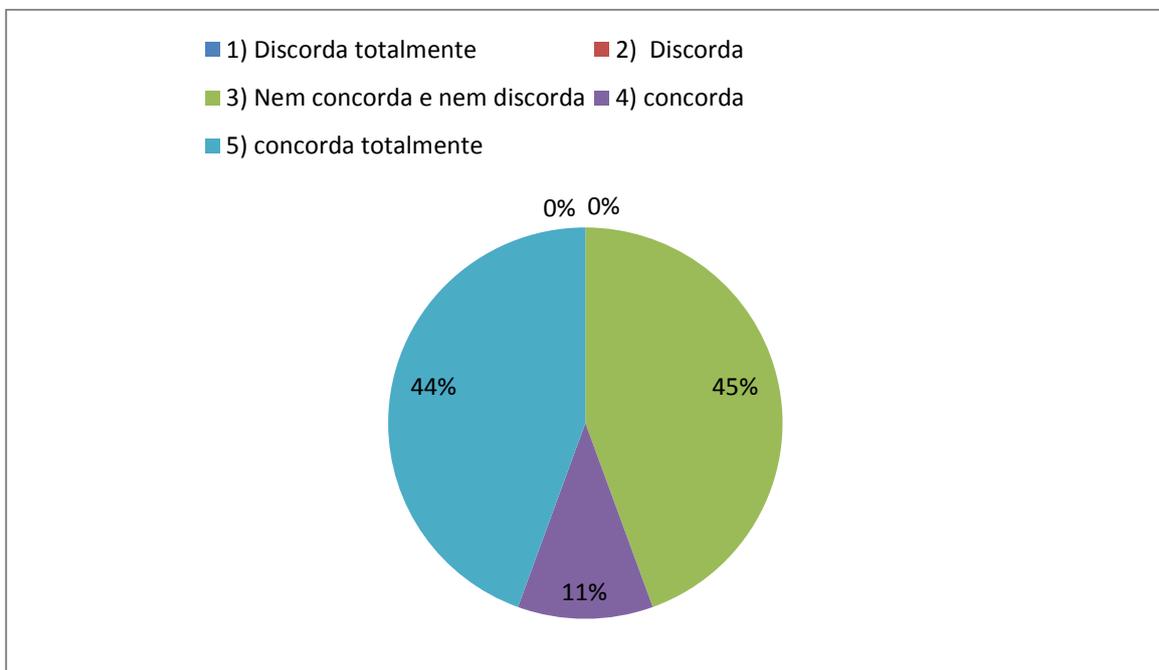


Gráfico 9- Existe investimento em treinamento: como cursos, fóruns e outros?

FONTE: Dados da Pesquisa

De acordo com o gráfico 45% concorda totalmente que existi investimento em cursos, fóruns e outros meios de treinamento, 44% concorda que existi investimento para o treinamento, 11% nem concorda e nem discorda que existi investimento.

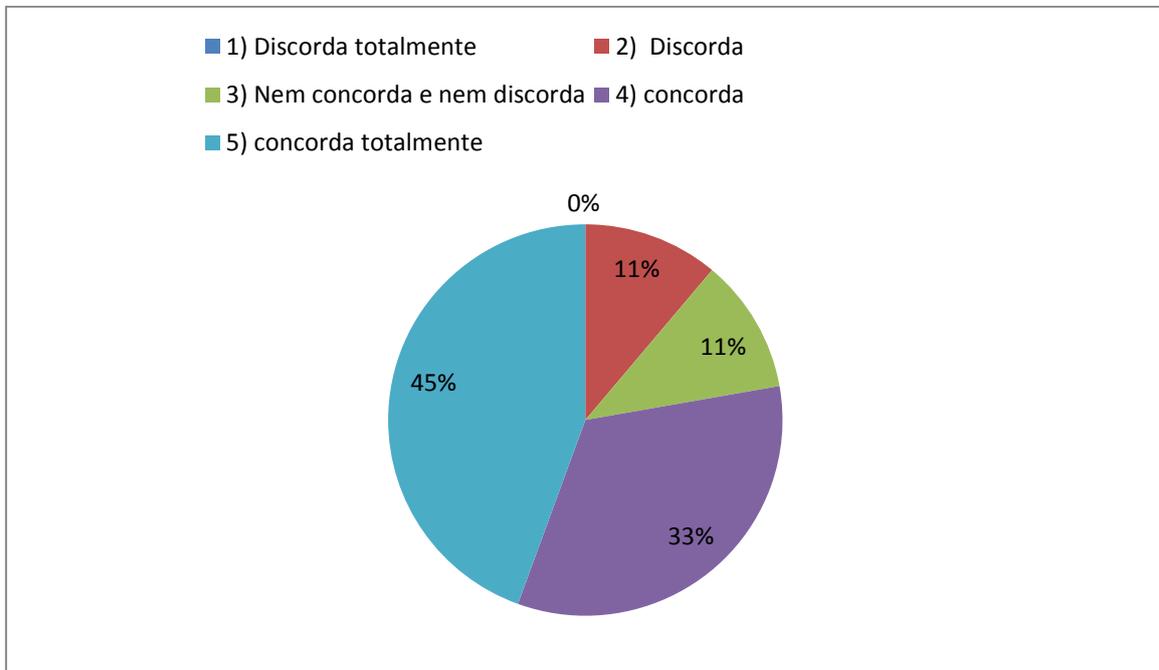


Gráfico 10 - Sinto-me realizado(a) profissionalmente com o trabalho que executo??

FONTE: Dados da Pesquisa

O questionamento é de âmbito pessoal, e este diretamente ligado a pirâmide de Malow, a auto-estima do servidor. 45% dos servidores concordam totalmente, estão realizados profissionalmente, 33% concordam que se sente realizado com a profissão, 11% nem concordam e nem discordam que estejam realizados profissionalmente e 11% discordam que estejam realizados profissionalmente.

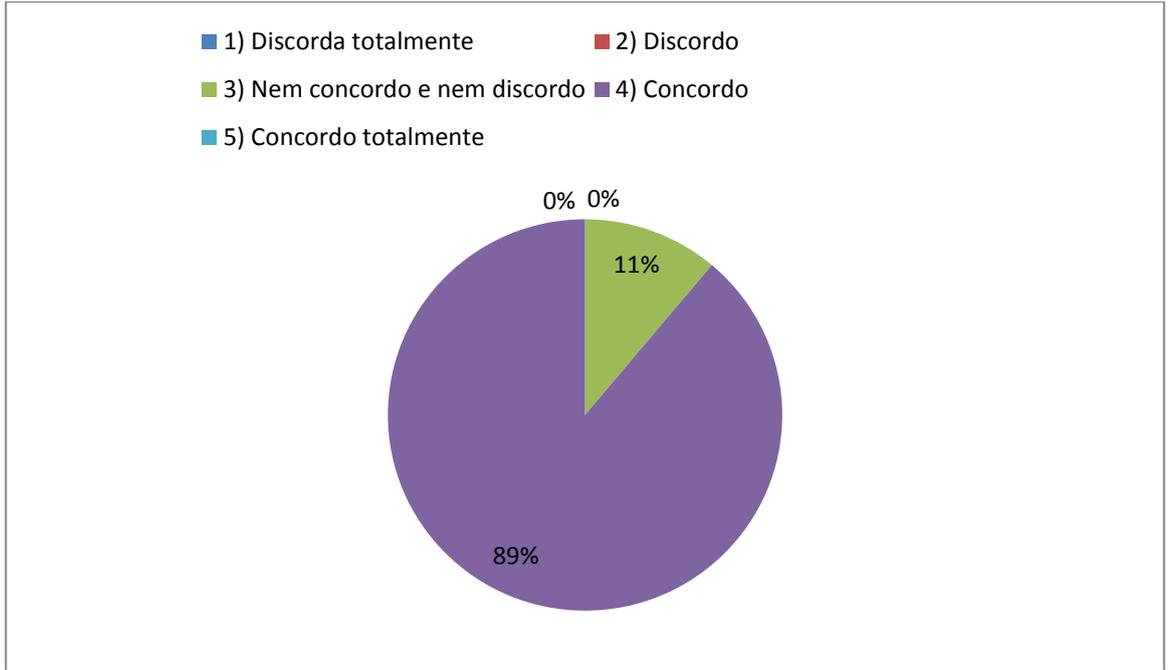


Gráfico 11 - São aceitas e estimuladas por parte da gerencia sugestões apresentadas pelos colaboradores?

FONTE: Dados da Pesquisa

Segundo a pesquisa 89% dos servidores concordam que são aceitas e estimuladas as sugestões para melhoria do atendimento, e 11% nem concordam nem discorda.

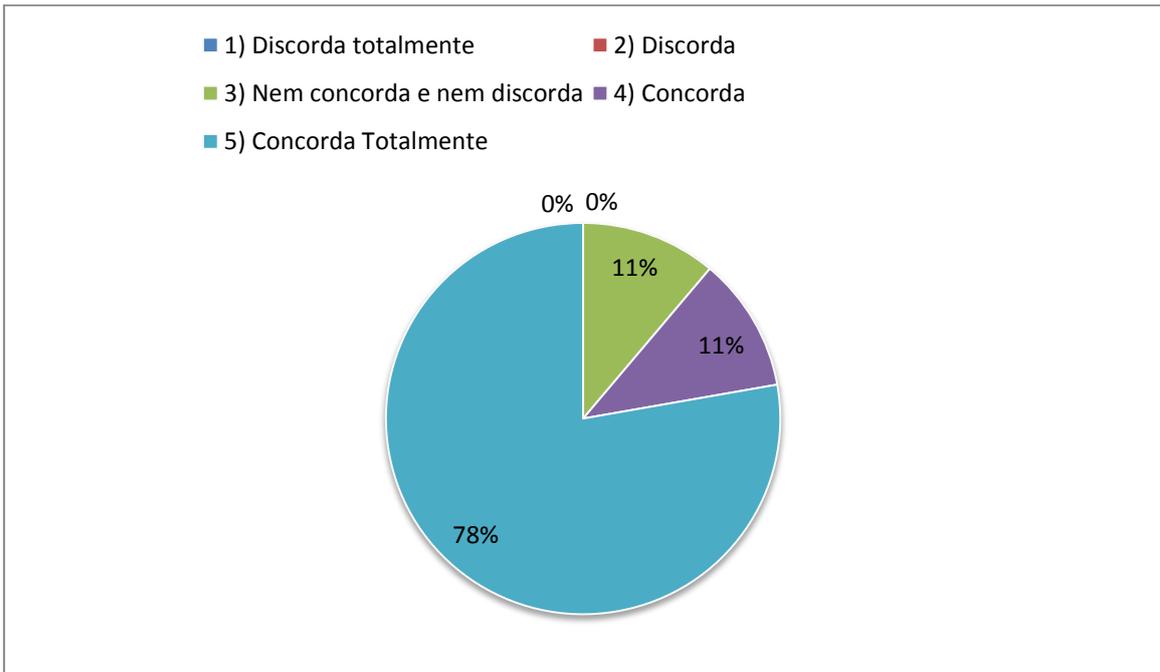


Gráfico 12 - Sou Informa (a) quando ocorrem mudanças na agência?

FONTE: Dados da Pesquisa

78% dos servidores concordam totalmente que são informados das mudanças que ocorrem na agência, 11% concorda que existiu a comunicação e 11% nem concorda e nem discorda que existiu a comunicação de mudanças. Este questionário avalia a comunicação entre gerência e servidores.

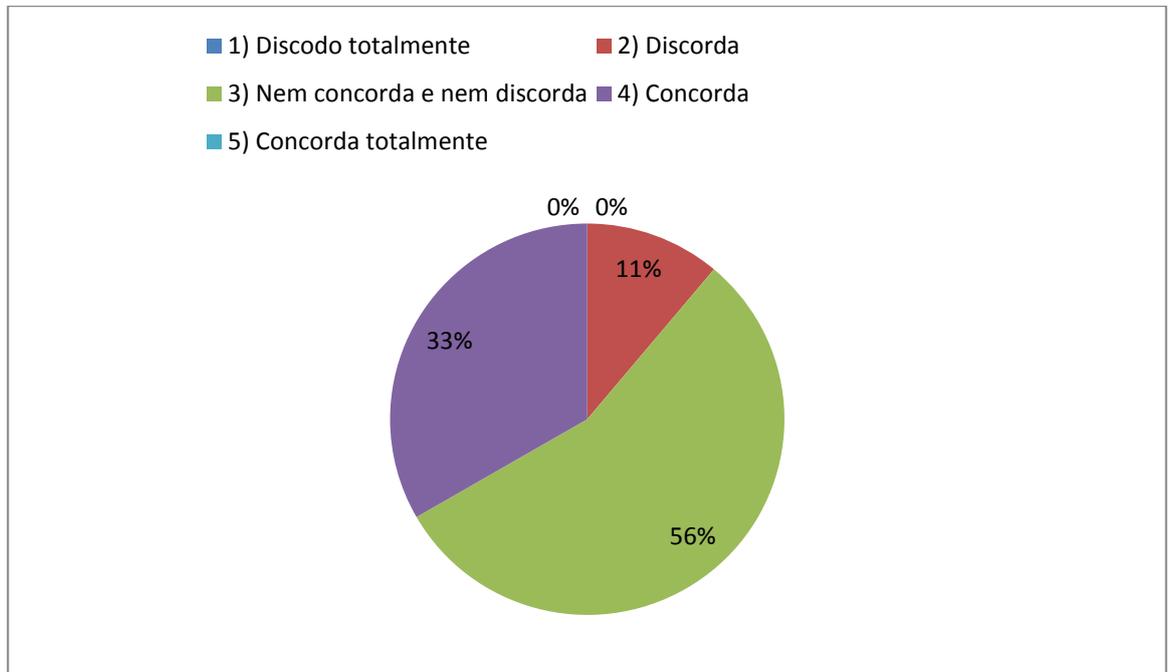


Gráfico 13- Recebo o devido reconhecimento quando executo com eficácia o serviço designado?

FONTE: Dados da Pesquisa

A questão é relacionada com os fatores motivacionais. 56% nem concordam e nem discordam com a metodologia utilizada pela gerência, 33% concordam que recebem o devido reconhecimento por parte da gerência, só 11% discordam que sejam reconhecidos quando executa com eficácia o serviço.

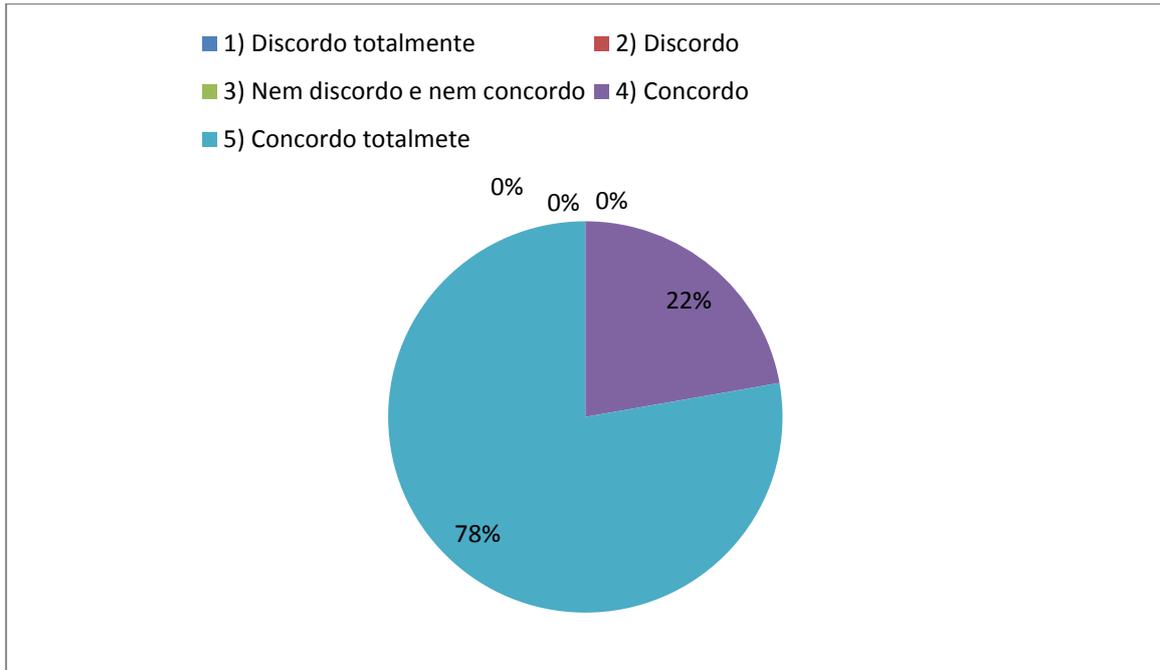


Gráfico 14- As informações que recebo da gerencia são objetivas e claras?

FONTE: Dados da Pesquisa

A pesquisa mostra que 78% concordam que são repassadas as informações objetivamente e claramente. E 22% concordam que as informações são claras e objetivas.

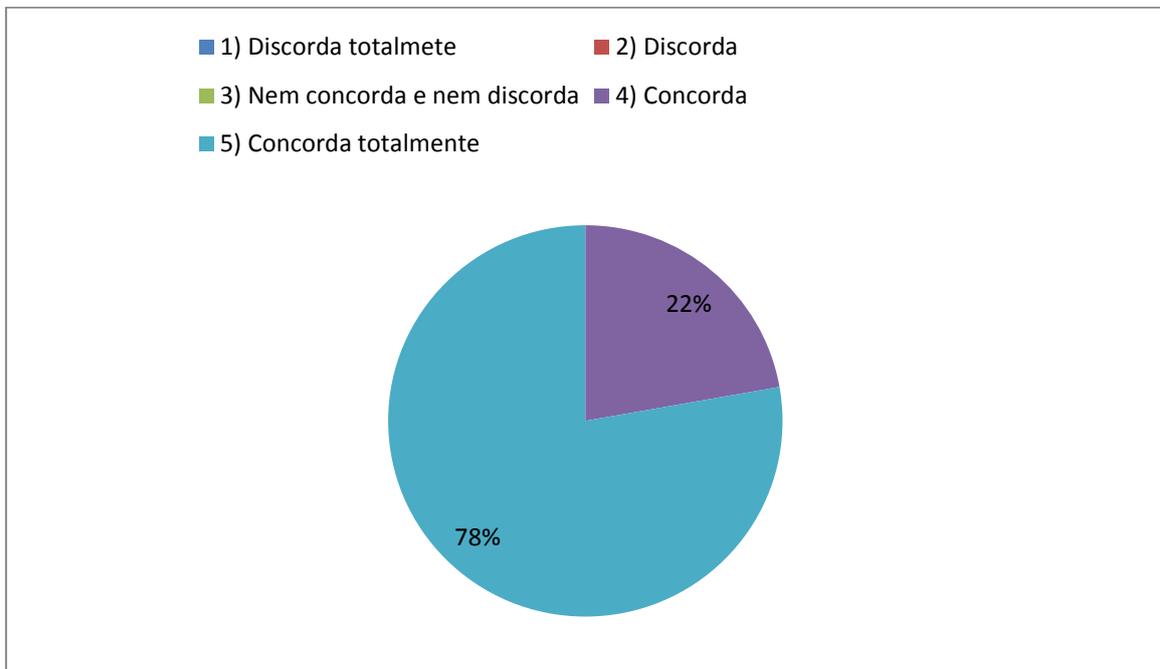


Gráfico 15- Estou comprometido com as atividades que desempenho?

FONTE: Dados da Pesquisa

63% concordam totalmente que estão comprometidos com as atividades que desempenham e 37% apenas concorda que estão comprometidos com as atividades.

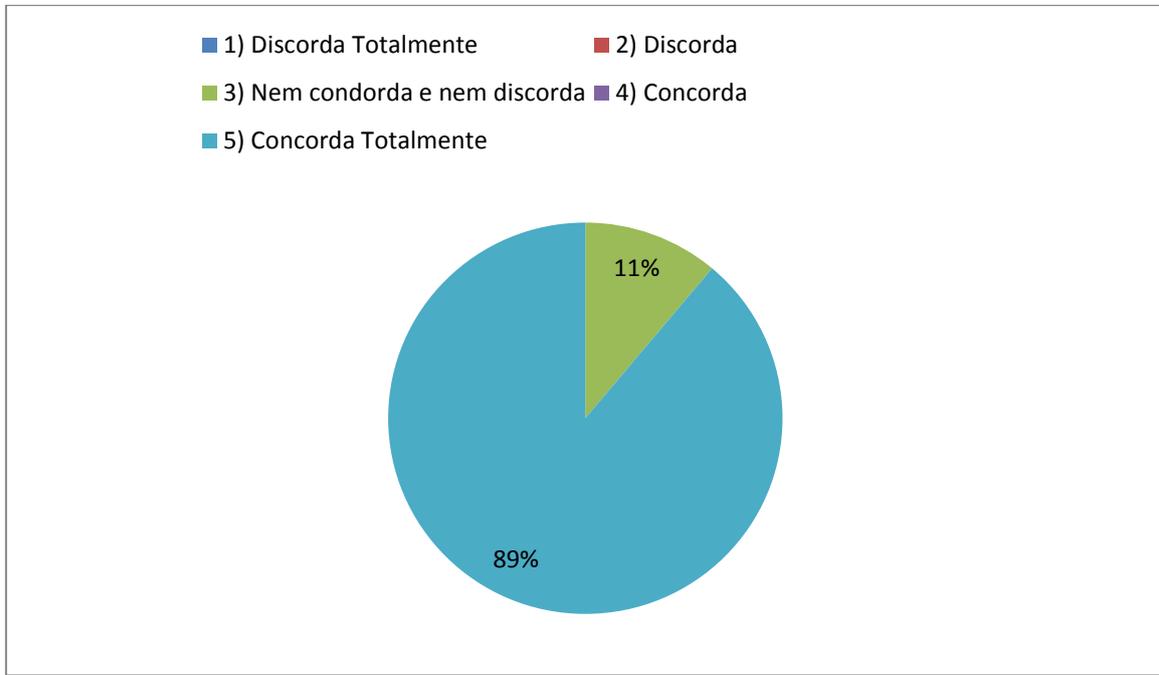


Gráfico 16- Minha atuação dentro do ambiente e sempre buscando o melhor resultado, superando as expectativas da gerencia?

FONTE: Dados da Pesquisa

Questionamento visando compreender qual a motivação dos servidores e se estão fazendo o seu melhor ou apenas o solicitado. 89% concordam totalmente que estão fazendo o seu melhor para desempenhar as atividades propostas além do que solicitados, apenas 11% nem discordam e nem concordam.

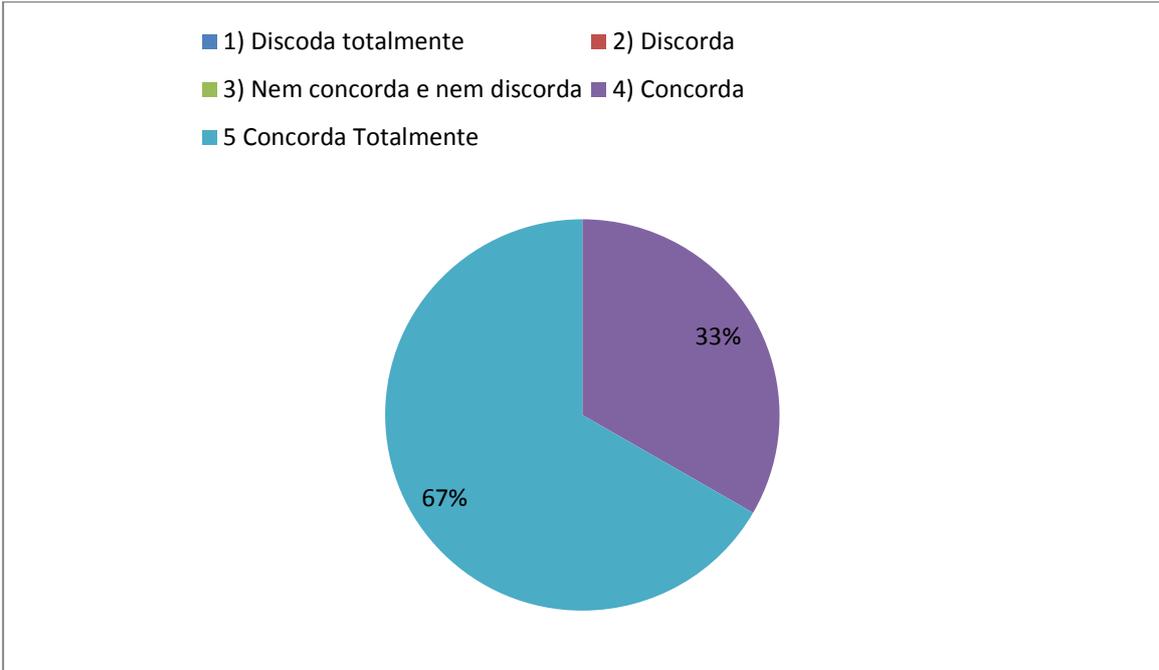


Gráfico 17- Tenho conhecimento específico sobre todas as normas e burocracia da agência?

FONTE: Dados da Pesquisa

Segundo a pesquisa 67% concordam totalmente que tem conhecimentos específicos sobre as normas e burocracia da agência, e 33% concordam que tem esse conhecimento.

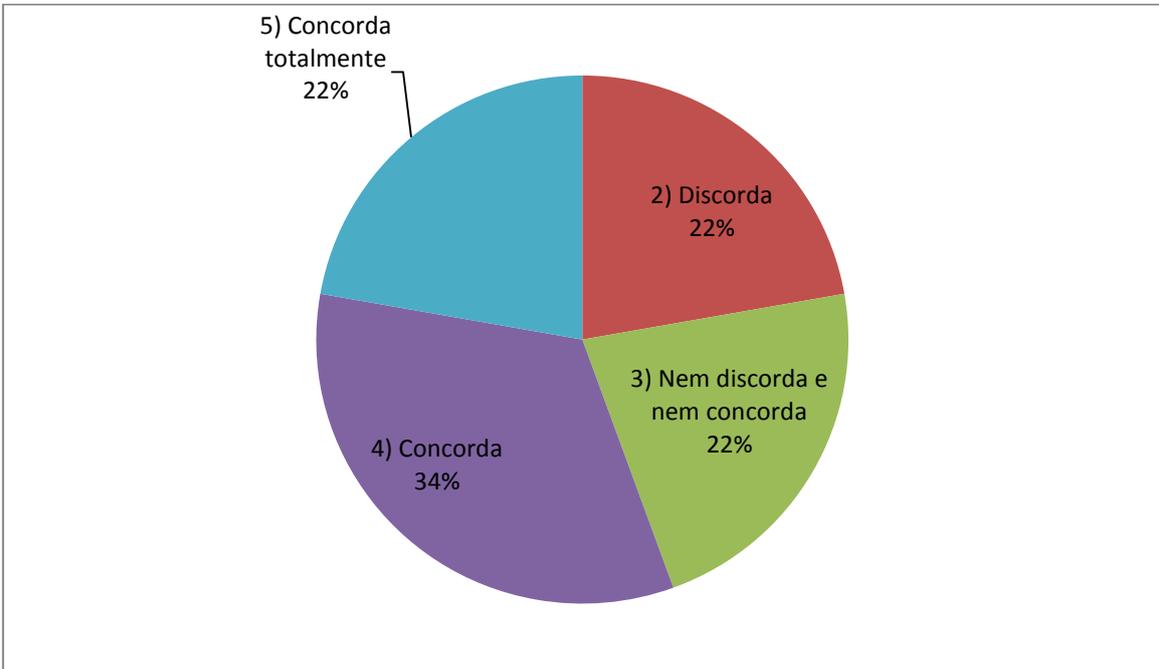


Gráfico 18- A organização oferece um ambiente físico e material para que eu possa desenvolver um bom trabalho?

FONTE: Dados da Pesquisa

Segundo a pesquisa, 34% servidores concordam que o ambiente físico é agradável para desempenhar suas atividades, 22% concordam totalmente que o ambiente físico é agradável, 22% não concorda e nem discordam e 22% discordam que o ambiente físico e material esteja favorável para que ele possa desenvolver um bom trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Ao longo do estudo do comportamento organizacional e aplicação da pesquisa na agência, pode se analisar a satisfação ou a insatisfação, a comunicação entre a gerencia e servidores e o nível de motivação. Verificando as necessidades que o ambiente tem e suprindo com mecanismos administrativos essas carências.

A pesquisa foi aplicada na agência da Previdenciária Social no entorno do Distrito Federal, por meio de questionários, abordagem foi visando compreender qual o clima organizacional apontando quais eram as limitações do grupo, e como melhorar o ambiente. A pesquisa obteve êxito nos objetivos traçados, e responder a problemática pautada.

O estudo do clima organizacional é um estudo complexo das relações em grupos de um determinado ambiente, esta pesquisa teve como objetivo assimilar quanto o clima e a interfere na motivação e no desempenho do trabalho. Quando existem conflitos internos eles refletem diretamente no resultado, que é o atendimento ao beneficiário da agência.

Outro ponto encontrado pela pesquisa é que uma parte dos servidores estão próximos da aposentadoria por tempo de contribuição, um dos mecanismos que o gerente pode usar para diminuir os conflitos de geração, conciliação e a auto-motivação do servidor, buscar sempre o comprometimento dos seus subordinados, fazendo que todos sintam-se parte da agência, ouvir o que o servidor está solicitando, proferir elogios quando houver sugestões para melhorar o atendimento e um bom clima organizacional, proporcionar momentos de lazer em grupos, confraternizações, para melhor a interação do grupo. Aumentar a disponibilidade treinamentos, cursos, e fóruns de debates internos. E como resultado a melhoria no atendimento, analise mais rápida das solicitações de benefícios e aposentadorias.

A gerencia considerou os anseios dos servidores e propôs fazer uma reunião ao mês para ouvir as propostas de cada um, analisando os resultados e melhorando a comunicação entre gerencia e servidor, e após as reuniões haverá um confraternização

REFERÊNCIAS

ALMESINDA, Fernandes, Cassio Oliveira e Milena Silva. **Psicologia e relações humanas no trabalho** – saúde e segurança do trabalho, Goiânia AB, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CODA, Roberto. **Pesquisa de comportamento organizacional e gestão estratégica de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1997.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. 2. ed. – São Paulo, Saraiva: 2011. LUZ,

LUZ, Ricardo. **Gestão de clima organizacional: Proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria**. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro. Dissertação. (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Curso de Mestrado em Sistemas de Gestão da Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2003.

MARTINS, Gilberto de Andrade; LINTZ, Alexandre. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 2000.

RIZZATTI, Gerson. **Categorias de análise de clima organizacional em Universidades Federais Brasileiras**. Tese. (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, UFSC, Florianópolis, 2002.

ROBBINS, Stephen Paul; JUDGE, Timothy A; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

TAVARES, José da Cunha: **Topicos Administração aplicada à segurança do trabalho**: São Paulo: editora Senac São Paulo, 1995, Edição 2012

SAKAMOTO, Cleusa Kazue; SILVEIRA, Isabela Orestes. **Como fazer projetos de iniciação científica**. São Paulo: Paulus, 2014.

SOUZA, E.L.P. **Clima e cultura organizacional: como se manifestam e como se manejam**. São Paulo: Edgard Blucher, 1978.

APÊNDICE A: Questionário aplicado na agência

Questionário de pesquisa clima organizacional

Informações: O questionário devera ser usado pelos servidores para que possa expressar suas satisfações ou insatisfações como o ambiente organizacional. Após o fechamento da pesquisa irá ser sugerido a gerencia as melhorias a serem feitas. O servidor pode optar pelo anonimato na resolução do questionário. A participação de todos os colaboradores irá influencia diretamente no resultado final da pesquisa e é de grande importância a sua colaboração. A pesquisa faz parte do trabalho de conclusão de curso da discente: Mirely de Souza Lima, Universidade Estadual de Goiás – UEG, município de Luziânia.

Perfil do colaborador:	
1. Sexo <input type="checkbox"/> homem <input type="checkbox"/> Mulher	2. Qual a sua escolaridade? <input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto. <input type="checkbox"/> Ensino médio completo. <input type="checkbox"/> Ensino superior. <input type="checkbox"/> Pós graduação.
3. Tempo de serviço <input type="checkbox"/> menos de 5 anos. <input type="checkbox"/> de 10 anos a 20 anos. <input type="checkbox"/> de 25 anos a 30 anos. <input type="checkbox"/> de 31 anos a 35 anos.	

Questões específicas: Clima organizacional

As respostas deveram ser respondidas com de acordo com:

1. **Discordo totalmente** – 2. **Discordo** – 3. **Nem discordo e nem concordo** – 4. **Concordo** – 5. **Concordo totalmente**

	Questões específicas	1	2	3	4	5
4	Os conflitos internos geralmente são percebidos e resolvidos pelos gestores?					
5	Existe a liberdade para resolver questões relacionadas ao trabalho da forma que considero melhor?					
6	A remuneração que eu recebo condiz com o serviço que desempenho?					
7	Os objetivos e metas estão definidos claramente dentro do ambiente organizacional?					
8	Acredita que a agência seja um bom local de trabalho?					
9	Existe investimento em treinamento: como cursos, fóruns e outros?					
10	Sinto-me realizado(a) profissionalmente com o trabalho que executo?					
11	São aceitas e estimuladas por parte da gerencia, as sugestões apresentadas pelos colaboradores?					
12	Sou Informa(a) quando ocorrem mudanças na agência?					
13	Recebo o devido reconhecimento quando executo com eficácia o serviço designado?					
14	As informações que recebo da gerencia são objetivas e claras?					
15	Estou comprometido com as atividades que desempenho?					
16	Minha atuação dentro do ambiente e sempre buscando o melhor resultado, superando as expectativas da gerencia?					
17	Tenho conhecimento específico sobre todas as normas e burocracia da agência?					
18	A organização oferece um ambiente físico e material para que eu possa desenvolver um bom trabalho?					

APÊNDICE B - DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Declaração de Autenticidade

Neste documento, declaro que este trabalho é de minha autoria e o uso de todas as fontes escritas e de material de qualquer natureza utilizado na produção deste documento foi devidamente e apropriadamente reconhecido. Também declaro aqui ter conhecimento do teor da Lei nº 9.610/98, que versa sobre plágio de trabalho intelectual de qualquer natureza e que tenho consciência das consequências desta lei no âmbito civil e criminal.

MIRELY DE SOUZA LIMA