



## **FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO VICENTE**

**Wesgila Alves Ramos**

*Graduando em Bacharelado em Administração  
Faculdade de Tecnologia de São Vicente- FATEF*

*wesgila\_@hotmail.com*

### **CLIMA ORGANIZACIONAL: MOTIVAÇÃO E PRODUTIVIDADE. ESTUDO DE CASO EM UMA LOJA DE DEPARTAMENTOS NO VAREJO.**

**Artigo apresentado como exigência para  
obtenção do grau de Bacharel em  
Administração pela Faculdade de Tecnologia  
de São Vicente- FATEF.**

**Banca examinadora do Trabalho de Conclusão de Curso Programa de Graduação  
em Bacharelado em Administração, para obtenção do título de Bacharel em  
Administração.**

**Nota:\_\_\_\_\_**

**Orientador: Ms. Rosana Cammarosano**

**Banca examinadora:\_\_\_\_\_**

**Banca examinadora\_\_\_\_\_**

**SÃO VICENTE, SP  
2018**

## Sumário

Resumo.....	3
1.0 Introdução .....	4
1.1. Justificativa .....	5
1.2. Objetivos .....	5
1.3. Problemática.....	8
2.0 Referências teóricas.....	8
2.1. Conceito de clima organizacional .....	9
2.2. Cultura organizacional .....	10
2.3 Comportamento organizacional .....	11
2.4 Fatores motivacionais.....	13
2.5 Liderança.....	13
2.6 Motivação.....	14
2.7 O ciclo motivacional .....	14
2.8 Necessidades de Maslow .....	15
2.9 Produtividade .....	16
2.10 Treinamento .....	17
2.11 Conflitos .....	18
3.0 Metodologia .....	19
4.0 Resultados .....	20
4.1 Resultados da Pesquisa.....	22
4.0 Conclusão.....	30
5.0 Referências .....	31
Apêndice .....	33
Questionário .....	33

## Resumo

Este artigo tem a finalidade de demonstrar o quanto é importante o clima organizacional em uma empresa. A influência no desenvolvimento profissional, na motivação e na produtividade. Através de uma pesquisa quantitativa verifica-se os benefícios de um bom clima organizacional. A cada dia o cenário das empresas está sofrendo transformações, melhorias e adaptações. O conhecimento, liderança, agilidade e a capacidade de envolver todos nas metas e objetivos da empresa são fatores essenciais no mercado globalizado e para isso acontecer precisa de um bom líder. A liderança vem de alguém que veste a camisa e entende de tudo um pouco, seu principal desafio é saber lidar com personalidades diferentes, cada um com sua natureza, com sua crença, problemas e objetivos. As empresas estão procurando não apenas funcionários e sim associados, pois de um modo geral, esses associados têm que entender o verdadeiro objetivo da empresa, levando em conta o principal objetivo de qualquer organização: alcançar os lucros esperados. No mercado atual o clima organizacional pode ser uma grande arma que os líderes têm para melhorar o desempenho das equipes. Para isso acontecer, todos os envolvidos tem que ter sua responsabilidade e ciência da sua importância para as organizações não apenas como funcionários e sim como pessoas que são. O clima organizacional é uma grande arma que os líderes têm para alavancar a produtividade e melhorar o desempenho da equipe para se chegar aos resultados esperados.

**Palavras-chave:** Liderança, motivação, produtividade, clima organizacional.

## Abstract

*This article has the purpose of demonstrating how important the organizational climate in a company is. The influence on professional development, motivation and productivity. Through quantitative research the benefits of a good organizational climate. Every day the business scenario is undergoing transformations, improvements and adaptations. Knowledge, leadership, agility and the ability to engage everyone in the goals and objectives of the company are essential factors in the globalized market and for that to happen you need a good leader. Leadership comes from someone who wears the shirt and understands everything a little, their main challenge is to know how to deal with different personalities, each with its nature, its beliefs, problems and goals. Companies are looking not just as employees but as associates, since in general these associates have to understand the true purpose of the company, taking into account the main objective of any organization: to achieve the expected profits. In today's market the organizational climate can be a great weapon that leaders have to improve teams' performance. For this to happen everyone involved has to take their responsibility and knowledge of their importance to organizations not just as employees but as people who they are. The organizational climate is a great weapon that leaders have to leverage productivity and improve team performance to achieve the expected results.*

**Keywords:** Leadership, motivation, productivity, organizational climate.

## 1.0 Introdução

“As organizações retratam uma idéia de complexidade, devido ao fator humano agir de formas diferentes diante de uma mesma situação. As organizações nos cercam de todos os lados, desde os primeiros anos de idade o ser humano passa a maior parte do tempo dentro delas”. (CHIAVENATO, 2010.p.43).

Se a estrutura organizacional é importante, a cultura organizacional não fica por menos. Com isso o presente trabalho visa apresentar os conceitos de liderança, motivação e clima organizacional. O fator humano é o ponto chave para melhorias nas organizações diante de um mercado tão concorrido, mas hoje em dia o que se tem visto com muita frequência são as reclamações dos colaboradores em diversas áreas, mostrando-se insatisfeitos com as condições em que trabalham, com as suas remunerações e com a falta de realização profissional.

O Comportamento Organizacional é fator decisivo para o desempenho da organização. Quando se gerencia as atitudes dos indivíduos e grupos qualifica-se a desempenho dos colaboradores e, conseqüentemente, aperfeiçoam-se os processos. O grande diferencial competitivo de uma instituição é seu capital humano. Não basta visar apenas a alto desempenho, é preciso gerir com sensibilidade esses talentos para obter resultados cada vez mais extraordinários.

Segundo Stephen 2002, “Motivação é definida como esforços para alcançar objetos e metas”.

Há três elementos chaves, intensidade que é a quantidade de esforço usado, mas tem que ter direção; persistência é manter os esforços até atingir os objetivos e direcionamento que é a orientação para chegar ao esperado. A motivação, vem de uma força interior que faz com que as pessoas rendam mais produtivamente, além disso, uma boa liderança que influencie os colaboradores de forma construtiva.

Este trabalho tem o objetivo de apresentar um estudo sobre “Clima Organizacional” com ênfase na motivação, liderança, e produtividade e os fatores dentro da organização na área de comércio e serviço, no intuito de medir a satisfação dos colaboradores e como a motivação é trabalhada.

## **1.1. Justificativa**

De acordo com Chiavenato, 2010, os líderes usam o planejamento como uma ferramenta necessária para organizar e administrar relações do futuro. O planejamento é fundamental para se obter sucesso e alcançar prosperidade dentro do mercado de trabalho. Permite traçar, antecipadamente, os caminhos a serem percorridos para atingir seus objetivos, o que o torna imprescindível à sobrevivência das empresas em um mercado extremamente competitivo.

Na prática a ação é tudo aquilo que a empresa planejou, através de uma pesquisa ou análise no ramo que a empresa está. Entende-se que a empresa busca delinear, o planejamento estratégico, para colocar em prática suas ações, visando o crescimento da empresa. A empresa investe nas pesquisas de mercado e qualidade dos produtos comercializados, e a busca pela satisfação dos fornecedores, funcionários e clientes. Além de toda esta estrutura e de extrema necessidade o estímulo para alavancar as vendas.

A decisão do tema se deu pela sua importância no cenário organizacional, no qual toda empresa para sua sobrevivência necessita investir no seu capital humano.

Nesse artigo busca-se explorar algumas formas de motivação e mostra também que os funcionários felizes podem alcançar as metas de forma eficaz e eficiente e a empresa acaba ganhando com isso. Quando se fala de funcionários, está se falando de pessoas que sentem, pensam e agem de acordo com cada situação. Diante de isso, buscar entender, escutar e analisar cada ser individualmente, pode ser uma prática que trará benefícios para a organização.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo geral**

Levantar quais os fatores que influenciam o clima organizacional de uma determinada empresa na área de comércio e prestação de serviços.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Através de um estudo de caso foi definido que as organizações têm uma função importante na vida do ser humano, pelo fato de modelarem o comportamento tendo participação nas necessidades e motivos dos indivíduos em diferentes organizações.

Revela-nos que a consistência do comportamento organizacional está relacionada às ações e atitudes tomadas pelo indivíduo.

Identificar os motivos que fizeram fatos acontecerem, estabelecer resultados através da ação específica e o controle do comportamento humano. Estrutura, cultura organizacional, planejamento, e habilidades interpessoais são algumas das variáveis encontradas no processo de comportamento organizacional, as melhorias das habilidades humanas, a diversidade na área de trabalho.

Mecanismo de *feedback* que permitem receber informação do meio ambiente.

Entropia negativa, as organizações são sistemas compostos de diferentes partes. Este sistema é enfatizado pelas suas ações interpessoais. O sistema é visto como um todo, independente do retorno, seja positivo ou negativo, é o motor da evolução. A empresa reage se adaptando ao mundo para sobreviver e muda seus produtos, mercados e atitudes. Ele acompanha as mudanças do mundo.

“Assim conceitua sistemas fechados: " sistemas fechados: são os sistemas que não apresentam intercâmbio com o meio ambiente que os circundam, pois são herméticos a qualquer influência ambiental. Sendo assim, os sistemas fechados não recebem nenhuma influência do ambiente e, por outro lado, também não influenciam o ambiente. “CHIAVENATO (1987.p.57).

### **1.2.3. Estudo de caso: empresa de departamentos**

Quando se é contratado por uma empresa, ainda mais diante da crise, o funcionário se encontra entusiasmado pela a oportunidade lhe concedida.

Para Chiavenato 2010, a empresa espera que o mesmo cumpra as exigências do cargo ocupado e o funcionário espera ser recompensado pelos objetivos alcançados. É neste momento que os gestores passam as informações, como a cultura da empresa da qual está se associado.

O que as pessoas esperam da organização é um bom lugar para trabalhar, reconhecimento, oportunidades, autonomia, apoio e suporte, satisfação e qualidade de vida.

Esse processo de integração é de suma importância para que o mesmo conheça as normas e procedimentos da empresa em questão. O “associado” tem que se enquadrar aos hábitos e crenças que foram passados pelos os membros da organização.

O processo de adaptação é uma fase importante para aprender e para avaliar de ambas as partes o que ambos esperam, pois afinal esse processo é uma troca. Como

organização, a empresa espera sincronismo e vontade de aprender dos seus contratados. E como funcionário se espera ser compensado de várias formas, do salário até uma possível promoção. Através de observações referentes a comportamento organizacional em uma empresa de comércio varejista de departamentos com filial que possui 16 funcionários, entre eles o gerente, e três líderes para comandar a equipe, fiscal de caixa, segurança e menor aprendiz.

A loja dispõe para os clientes produtos de perfumaria, *bomboniere*, brinquedos, equipamentos de informática, celulares, roupas em geral, setor de bebê, cama, mesa e banho, eletrodomésticos e quiosque para compras on-line. São divididos dois períodos de trabalho. No período matutino na escala são de sete funcionários. Já no segundo horário são 9, porém, existem as folgas que todos usufruem de acordo com a convenção trabalhista, em média 2 ou 3 funcionários estão de folga diariamente. Analisando o ambiente e ações, entende-se:

Nível de indivíduos: cada pessoa tem sua personalidade, atitudes, percepções, nível de aprendizagens diferentes. Assim como os colaboradores têm que lidar com pessoas (clientes) com diversas necessidades, a resiliência é excepcional. No setor de atendimento há colaboradores mais gentis, pacientes, empáticas, ágeis e tem capacidade de tomada de decisão rápida. Já no setor operacional de abastecimento é evidente a rapidez, organização, percepção e visão referente aos produtos que têm que estarem de acordo com o layout. Só que nem sempre os funcionários conseguem se desenvolver, pois acabam perdendo a qualidade dos serviços devido a grande demanda de clientes e ter poucos colaboradores para atendimento necessário.

Nível de Grupo: são vários grupos na empresa, normalmente compostos por setores ou departamentos, onde tem líderes que se destacam e influenciam diretamente os outros indivíduos. Porém nem sempre os líderes ficam restritos em apenas um único departamento, pois devido a escassez de funcionários há necessidades de deslocamento para os demais setores, assim se responsabilizando por grande parte da empresa, que acaba se sobrecarregando e nem sempre agindo da melhor forma para direcionar e liderar os colaboradores.

Nível de Sistema Organizacional: são as formas de agir diante das situações encontradas numa organização, que engloba todas as áreas da empresa. Nessa empresa filial, existe planejamento diário orientados por departamentos externos, como:

Marketing: orientados pelo departamento, o gestor imprime as ofertas do dia e repassa para o responsável de cada setor para a exposição devida, de acordo com os procedimentos.

Logística: o CD (centro de distribuição) que mandam as mercadorias pelo caminhão três vezes por semana, pois devido a falta de estrutura da loja, não conseguimos ter um estoque que comporte muitas mercadorias.

RH: o gestor que faz entrevista e avaliação com candidatos e para contratação é enviado para central regional.

Fechamento de faturamento: é feito pelos supervisores operacionais, pois a empresa não mantém setor administrativo na filial, porém têm suporte regional.

Operacional: é tudo que se refere à operação da loja, como setor de caixa, abastecimento e atendimento. Todos os supervisores (líderes), auxiliares são treinados para executar tarefas em todos os setores, dando prioridade sequencialmente para, caixas, atendimento e abastecimento.

“A cultura organizacional evidência a missão, visão, valores e objetivos da empresa unificados. Ou seja, representa normas informais que o influencia comportamento de todos para atingir os objetivos organizacionais. É algo abstrato”. (CHIAVENATO, 2009, p.33)

Na filial, observa-se que a cultura é focada nos clientes para alcançar os lucros esperados, se o associando se destacar em meios aos problemas, que por sinal todas as organizações têm, o funcionário terá a chance de promoção, a empresa busca pessoas que saibam resolver os problemas. Os funcionários são tratados de acordo com legislação e convenção coletivas.

### **1.3. Problemática**

As empresas precisam de funcionários satisfeitos, motivados, porem muitas vezes é difícil atingir essa motivação, pois o que motiva uns pode não motivar a outros. Fazendo com que as empresas acabem fracassando e se descuidando da importância das pessoas, colocando assim em risco o resultado a ser atingido pela organização. O problema de pesquisa deste trabalho consiste em: Quais os fatores e como eles influenciam o clima organizacional de uma determinada loja de departamento no ramo do varejo?

### **2.0 Referências teóricas**

Neste referencial teórico pretende fundamentar as definições e as características sobre o tema principal que é a motivação, com embasamento de alguns autores, estudiosos. A Gestão de Pessoas vem com a finalidade de alcançar, um desempenho que possa combinar as necessidades individuais das pessoas com as da organização.

Segundo Chiavenato, (2002) elas “podem ampliar ou limitar as forças e fraquezas de uma organização, dependendo de maneira de como elas são tratadas”. A Liderança é um fenômeno tipicamente social que ocorre exclusivamente em grupos sociais. Pode-se defini-la como uma influência interpessoal exercida numa dada situação e dirigida



através do processo de comunicação humana para a consecução de um ou mais objetivos específicos.

Liderar nada mais é que a capacidade de influenciar um grupo a fim de alcançar as metas estabelecidas sem perder o foco e o ânimo. Cada ser humano tem suas crenças, suas preferências, personalidade, talento e habilidades, e o grande papel do líder é juntar o melhor de cada um e formar uma excelente equipe.

“O fato das pessoas pensarem e agirem diferentemente em cada situação, faz o clima parecer não tão amistoso, mas o que elas têm em comum são os objetivos dentro da organização.” (KANNANE, 1995).

“A Motivação é o estímulo que os seres humanos têm de vencer os obstáculos e alcançar seus objetivos, onde a realização é mais importante que qualquer recompensa.” (LESSA, 1999)

“Quando se trabalha motivado pela a realização essas pessoas são mais produtivas e acabam se destacando e conquistando os cargos importantes da empresa”. (LESSA, 1999)

## **2.1. Conceito de clima organizacional**

O conceito de motivação no nível individual conduz ao clima organizacional, os seres humanos estão continuamente engajados no ajustamento a umas variedades de situações, no sentido de satisfazer suas necessidades e manter um equilíbrio emocional. Isto está ligado com o grau de a motivação dos seus participantes.

“A base da liderança eficaz é compreender a missão da organização, defini-la e estabelecê-la de forma clara e visível. O líder fixa as metas, as prioridades, e fixa as metas, as prioridades, e fixa e mantém os padrões. É claro que ele faz concessões: na verdade, os líderes eficazes estão dolorosamente cômicos de que não estão no controle do universo.” (DRUKER, F. Peter, 2007, p. 76)

Para Bergamini (1997), existem as necessidades de existências que são fatores fisiológicos e de segurança, as necessidades de relacionamento como ser compreendido e aceito pelas as pessoas ao seu redor e a necessidade de crescimento que envolve autoestima e realização.

De acordo com Berger (1986) A integração e a produtividade do funcionário são desafios que podem ser considerando impossíveis nos dias atuais onde a nova geração tem um comportamento todo diferenciado e o capital e o trabalho entraram em conflito.

Clima organizacional refere-se ao ambiente interno existente entre os membros da organização e está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes [...]. Assim o clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais e elevação do moral “ (CHIAVENATO, 2009 p.61).

De acordo com Chiavenato (2009), as pessoas constituem o capital humano das organizações podem valer mais ou menos de acordo com suas competências são capazes de agregar valores a organização e torná-la mais ágil e competitiva.

Todo mundo gosta de ser reconhecido por desempenhar um bom trabalho e fica ainda mais feliz quando é recompensado por isso, independente do cargo ocupado dentro da empresa. Por isso, incentivar seus funcionários e celebrar seus sucessos faz com que eles se sintam valorizados e mais confiantes.

” Se o trabalhador se sente valorizado como pessoa está motivada com a perspectiva de ascensão profissional, o gerente terá condições muito mais sólidas de se colocar numa mesa de qualquer tipo de negociação” (RIBEIRO,2013 p.115).

Pois é você ganha muito com isso: retenção de talentos, engajamento, menor índices de estresse e produtividade maior. O reconhecimento e a recompensa podem ser feitos de diversas formas, desde citações em reuniões periódicas até folgas programadas, além de claro, promoções.

## **2.2. Cultura organizacional**

A cultura organizacional influencia nos hábitos e costumes de toda empresa. Cada organização possui sua cultura onde a mesma se manifesta através da maneira como ela trata seus colaboradores.

Para Andrade (2002), a missão de uma organização deve ser definida para satisfazer alguma necessidade do ambiente externo e não simplesmente em oferecer um serviço ou produto.

Para o administrador entender o sentido real dos objetivos da empresa ele deve definir e viver a missão, visão e valores, focando não apenas em clientes e lucros, mas sim trabalhar em cima do seu grupo para chegar ao topo, buscando excelência e satisfação.

Andrade (2002), também define que visão de uma organização dever ser a situação futura desejada em longo prazo, dever ser uma meta ambiciosa, e servir como um guia para a definição dos objetivos e a realização da missão.

A cultura organizacional influencia o comportamento de todos os indivíduos e grupos dentro da organização. Ela impacta o cotidiano da organização: suas decisões, as atribuições de seus funcionários, as formas de recompensas e punições, as formas de relacionamento com seus parceiros comerciais, seu mobiliário, o estilo de liderança adotado, o processo de comunicação, a forma como seus funcionários se veste e se porta no ambiente de trabalho, seu padrão arquitetônico, sua propaganda, e assim por diante. (LUZ 2006, p. 14):

“A cultura organizacional, assim como a tecnologia, os equipamentos e os recursos financeiros podem ser trabalhados da melhor forma possível para conseguir os objetivos da empresa. A cultura pode ser: “Um conjunto de valores em vigor numa empresa, suas relações e sua hierarquia, definindo os padrões de comportamento e de atitudes que governam as ações e decisões mais importantes da administração” (LACOMBE,2005, p.229)

A mudança da cultura organizacional pode ser uma das maiores dificuldades que a empresa enfrenta isso não significa que ela não possa ser mudada, mas que sua mudança significa mudar o comportamento dos seus colaboradores e a forma de pensar.

Atualmente vive-se no mundo em constantes mudanças e a cultura organizacional pode e deve acompanhar essa inovação, como já dito, uma cultura empresarial é diferente da outra por diversos aspectos, um desses aspectos são os valores culturais da sociedade, ou seja, cada região tem sua peculiaridade, seus valores e suas crenças.

### **2.3 Comportamento organizacional**

De acordo com Ferreira 2014, o clima organizacional pode ser definido como ideia de percepção da atmosfera que envolve o ambiente de trabalho, no qual envolve as interações do grupo, rotatividade, satisfação e produtividade. O clima pode variar de acordo com estímulo dos gestores para os funcionários.

Considerando a missão dos líderes alcançar a satisfação e motivação dos associados, a identificação e análise de clima é importante para alcançar os objetivos

estabelecidos, visando que pessoas satisfeitas acabam produzindo mais, por isso o clima deve ser analisado periodicamente para se saber se a missão está indo no caminho estipulado.

Se comunicar de forma clara é essencial para o funcionamento da empresa. Escutar e analisar as ideias de todos independentes de cargos, melhora a convivência e diminui os erros. Realizar reuniões, discutindo os objetivos e metas estabelecidas é uma ótima opção para eliminar focos e conversas paralelas e esclarecendo dúvidas, analisando as expectativas e opiniões da equipe.

“Aquilo que duas pessoas comunicam entre si é determinado pela percepção de si mesmo e da outra pessoa na situação. A ideia comunicada é intimamente relacionada com as percepções e motivações tanto da fonte (emissor) como do destinado, dentro de determinado contexto situacional. ” (CHIAVENATO, 2009. p. 63)

Um bom treinamento acaba se tornando indispensável no mercado atual, que se encontra cada vez mais competitivo, através do treinamento os colaboradores irão aperfeiçoar suas qualidades e minimizar as deficiências, cursos e explicações claras no produto facilitam o desempenho da equipe para apresentação de um produto para cliente por exemplo.

“Quando se afirma que as pessoas não mudam, não se está pretendendo afirmar que elas não possam fazer certos reparos em comportamentos que lhes estejam causando problemas. Elas podem modificar até certo ponto aqueles comportamentos que sentem como negativos, todavia, isso ocorrerá se elas assim o quiserem. ” (BERGAMINI, Cecília p.51)

Uma boa equipe formada e pode chegar a resultados excepcionais qualquer empresa sai ganhando em um cenário que todos estão correndo atrás do mesmo objetivo.

Ao longo de anos, todos tinham a ideia que os objetivos dentro de uma organização mais abrangente como mostram alguns estudiosos como Maslow segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, numa hierarquia de importância e de influência, em cuja base está às necessidades mais baixa.

Herzberg, que aborda a situação de motivação e satisfação das pessoas. O objetivo era entender os fatores que causariam insatisfação e aqueles que seriam os responsáveis pela satisfação no ambiente de trabalho. Eles acreditavam que as pessoas estimuladas aos objetivos, alcançando-os iriam atrás de outros.

Através de estudos da psicologia, nos mostra o quão complexo é o homem diante de situações de satisfação, insatisfação e objetivos propostos.

“A produtividade dos grupos que hoje dominam a força de trabalho, trabalhadores com conhecimento e trabalhadores em serviços, será o maior e mais difícil desafio a ser enfrentado pelos gerentes nos países desenvolvidos nas próximas décadas. E o trabalho sério, a respeito dessa intimidante tarefa, apenas começou” (DRUKER, p.57)

## **2.4 Fatores motivacionais**

De acordo com Luz (2003), é possível por meio de indicadores medir o clima organizacional de uma empresa, como rotatividade de funcionários isso mostra a falta de comprometimento e a insatisfação pela a empresa, o que envolve também faltas e atrasos. Programas de sugestão com baixa participação, conflitos entre empregados, desperdício de material e queixas referente a saúde.

## **2.5 Liderança**

A liderança é um dos mais importantes aspectos dentro da organização. O líder tem que saber como guiar as pessoas, fazendo com que os funcionários gerem resultados positivos para a empresa, ele é um facilitador, que busca o bem-estar de todos, procurando sempre atender as necessidades de seus colaboradores e atingir os objetivos da organização.

Segundo Maximiano (2007) a liderança é um dos papeis do administrador, é ele que influencia o comportamento de um ou mais liderados, é um processo que está intimamente ligado com a motivação.

Líderes são profissionais capazes de exercer poder e autoridades sobre as pessoas, fazendo a diferença nas organizações, mantendo a saúde das relações entre os indivíduos. É através da liderança que se cria um clima organizacional produtivo, onde se eleva o potencial das pessoas, onde haja motivação e satisfação dos colaboradores, pois é através dos relacionamentos interno que depende a lucratividade da empresa.

Chiavenato apresenta três tipos de liderança:

1. Liderança autocrática: as decisões são centralizadas ao líder, ele determina a execução das tarefas que cada membro da equipe deve cumprir, o trabalho se desenvolve somente com sua presença.

2. Liderança liberal: as tarefas são discutidas pelo grupo, cada membro tem a liberdade de escolher seus companheiros de trabalho. A liderança busca ser um membro do grupo, suas críticas são limitadas.
3. Liderança democrática: a líder incentiva a participação das equipes, conduzindo dando liberdade total aos funcionários, a comunicação ocorre livremente, sem pressão.

(CHIAVENATO 2003, p. 124)

## **2.6 Motivação**

Para Ferreira (2014), motivação é a consequência do convívio entre a pessoa e a situação. A Motivação não é um produto finalizado pode ser vista como força ou energia que impulsiona na direção de algo e pode variar ao longo do tempo e de pessoa para pessoa. Seria o impulso que leva o ser humano a agir.

Analisar e compreender as diferenças são um ponto primordial para se chegar ao equilíbrio entre a produtividade e a satisfação. Para administrar a motivação das pessoas é preciso identificar quem está motivado e que não está observando o comportamento da pessoa que está em análise.

A satisfação e motivação podem vir a transparecer através de um sorriso, um bom atendimento, um olhar e uma postura confiante e tranquilo corpo acaba mostrando alguns aspectos de desânimo como: cabeça apoiada, mal humor, falta de paciência, postura desalinhada pode ser identificada como sinal de desmotivação.

## **2.7 O ciclo motivacional**

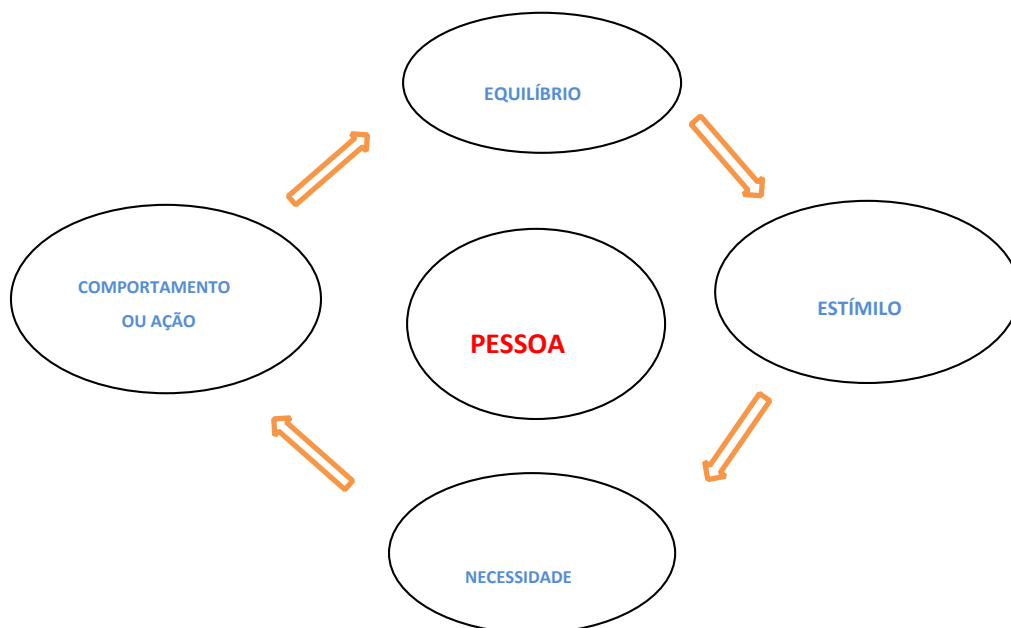
Para Ferreira (2014), motivação é a consequência do convívio entre a pessoa e a situação. A Motivação não é um produto finalizado pode ser vista como força ou energia que impulsiona na direção de algo e pode variar ao longo do tempo e de pessoa para pessoa. Seria o impulso que leva o ser humano a agir.

Analisar e compreender as diferenças são um ponto primordial para se chegar ao equilíbrio entre a produtividade e a satisfação. Para administrar a motivação das pessoas é preciso identificar quem está motivado e que não está observando o comportamento da pessoa que está em análise.

A satisfação e motivação podem vir a transparecer através de um sorriso, um bom atendimento, um olhar e uma postura confiantes e tranquilos. Muitas das vezes, o corpo acaba mostrando alguns aspectos de desânimo como: cabeça apoiada, mal humor, falta de paciência, postura desalinhada pode ser identificada como sinal de desmotivação.

A imagem abaixo apresenta o ciclo motivacional e como ele funciona.

**Imagem 1 - Ciclo motivacional**



Fonte: FERREIRA (2014)

## 2.8 Necessidades de Maslow

A necessidade de Maslow considera em uma escala a importância e a influência do comportamento. Segundo essa teoria a motivação vem decorrente da satisfação das necessidades, as de nível mais baixo precisam estar satisfeitas para que as de nível superior possam despertar interesse.

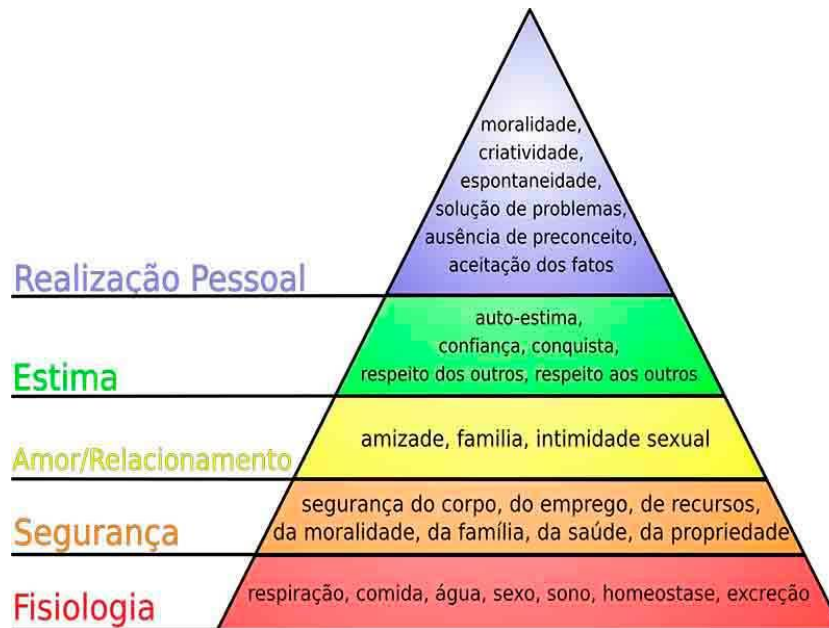
Fisiológicas	Segurança	Sociais	Estima	Auto realização
--------------	-----------	---------	--------	-----------------

Essas necessidades aplicadas ao ambiente trabalho:

1. Fisiológicas: Horário de trabalho, intervalos de descanso, alimentação no local e água para consumo;

2. Segurança: Remuneração, benefícios e permanência no emprego;
3. Sociais: Bom ambiente de trabalho, interações positivas com clientes, chefe amigável e dar e receber *feedback*;
4. Estima: Reconhecimentos diversos como premiações, bonificações e elogios;
5. Auto realização: Trabalho desafiador, diversidade de tarefas, autonomia e possibilidades de crescimento

**Imagem 2 - Pirâmide hierarquia das necessidades de Maslow**



Fonte: COSTA, (2009)

## 2.9 Produtividade

Algumas empresas entendem que produtividade é fazer com que os colaboradores trabalhem mais em menos tempos, ou seja, fazer mais com menos. De fato, um bom clima organizacional gera pessoas mais satisfeitas e conseqüentemente motivadas a produzir mais. Pois sabemos que pessoa desmotivada, tem baixo desempenho. Então entra a liderança para motivá-las, levando em conta a melhoria da qualidade de vida do funcionário, buscando evitar angústia no ambiente de trabalho e escutando a opinião deles.

Segundo Ferreira (2014), o que pode se levando em conta são: a remuneração, organização, desenvolvimento e crescimento profissional, boa relação, os direitos trabalhistas, reconhecimento profissional, fazer com que a pessoa se sinta útil.



E todos os fatores podem afetar positivamente ou negativamente a produtividade e seu diferencial para a empresa. E ainda uns dos fatores que mais afetam a saúde do trabalhador é o estresse, além de doenças cardíacas e úlceras, tudo isso devido a pressão diária, assim gerando baixa produtividade do colaborador.

De acordo com Chiavenato (2010), estresse é o resultado de sintomas provocados pelas as pressões diárias que as pessoas enfrentam. No trabalho as principais causas são:

Sobrecarga de trabalho, pressão de tempo e urgência, supervisão de baixa qualidade, frustração, diferenças entre os valores individuais e organizacionais.

O estresse faz parte da vida moderna e cheia de necessidades, como prazos e diante do volume de afazeres diários não apenas na vida profissional, mas também no setor profissional. O estresse nem sempre é negativo, o fato é quando é decorrente uma oportunidade de ganho, como uma corrida onde se há vencedores, existe o stress momentâneo que as pessoas usam para dar o melhor de si e chegar aos resultados, mas concluída a prova o organismo tende a relaxar e desacelerar.

“O estresse é decorrente de quaisquer circunstâncias que ameaçam ou são percebidas como ameaçadoras do bem-estar da pessoa e que minam a capacidade de enfrentamento do indivíduo”. (CHIAVENATO 2010, p. 390)

## **2.10 Treinamento**

É excepcional para o desenvolvimento dos processos da empresa, assim os funcionários exercem suas funções com mais qualidade por conhecerem sobre a área de atuação gerando bem-estar para todos e tendo mais confiança no seu próprio trabalho.

Para um bom treinamento precisa-se fazer levantamento das necessidades, planejamento, execução e avaliação.

“O conhecimento passou a ser a vantagem competitiva mais importante. Com tudo, hoje, apenas e simples já não mais garante um diferencial competitivo. Torna-se necessário, para assegurar uma posição no futuro, que a organização aprenda a transformar as informações em conhecimento e utiliza-lo adequadamente para criar novos produtos, diversificar mercados e encantar clientes.” (Chiavenato, 2010, p 149)

Por outro lado, a falta de treinamento pode implicar no mal desenvolvimento dos processos gerando conflitos entre colaboradores e clientes, baixa produtividade e perda de

clientes por falta de informações. Isso causa desarmonia no ambiente organizacional, desmotivando o funcionário, assim causando rotatividade.

### **2.11 Conflitos**

De acordo com Chiavenato (2010), é oposição de umas das partes envolvidas, e quando uma delas percebe que foi afetada. Assim provocando consequências boas ou ruins. O estresse faz parte da vida moderna e cheia de necessidades, como prazos e diante do volume de afazeres diários não apenas na vida profissional, mas também no setor profissional. Tem o conflito pessoal que é como a pessoa lida com si mesma, conflito interpessoal que é entre indivíduos que pensam de maneiras diferentes e são processos organizacionais e conflitos organizacionais que ocorrem por divergências de departamentos, por exemplo.

O Processo de conflito é entendido como incompatibilidade de objetivos por um lado, e dependendo da ação pode ser positivo ou negativo.

Saber administrar os conflitos o gestor sairá ganhando, a abordagem do processo que é uma intervenção de um superior, pode se fazer uma reunião com as partes envolvidas, analisando as divergências, escutando as partes e usando o bom senso, sendo justo sem prejudicar ninguém.

A negociação é uma técnica usada para se chegar a um melhor resultado para as partes envolvidas, pois envolve os valores de cada ser. Saber negociar é o ponto chave para o gestor se destacar e ganhar a confiança dos seus subordinados. Os envolvidos precisam chegar a um acordo, então se pode definir o conceito como:

Decisões conjuntas.

A diferença de objetivos gera os conflitos que geram ideias, que tem que ser analisadas e verificadas para se chegar no resultado procurando a satisfação de ambas as partes.

### **2.11 Feedback**

É o retorno de avaliação de um indivíduo ou grupo e se faz necessário em determinadas situações para mostrar a eles como foi o desempenho em determinada ocasião,

Realimentação pode ser considerada como a fórmula para acertar aquilo que não está bom e atenuar o que já está certo. É uma ferramenta que serve para inteirar os funcionários para o crescimento saudável dentro da organização. Existem dois tipos de *feedback*: positivo e o negativo.

Positivo pode se definir como as superações das expectativas, colaboradores quem tem o seu devido reconhecimento trabalham mais envolvidas, enquanto o negativo não chega aos objetivos esperados, porém *feedback* negativo pode ser encarado como o algo desafiador que deve ser melhorando.

...*feedback* é um processo de ajuda para mudanças de comportamento; é comunicação a uma pessoa, ou grupo, no sentido de fornecer-lhe informações sobre como sua atuação está afetando outras pessoas. Feedback eficaz ajuda o indivíduo (ou o grupo) a melhorar seu desempenho e assim alcançar seus objetivos. (MOSCOVICI, 2005, p. 54)

Já para a Administração, *feedback* engloba a informação à uma pessoa sobre sua performance para melhorar as ações do futuro e análise do presente. (COSTA, 2009, p. 115).

Então o *feedback* pode ser utilizado como uma ferramenta de gestão, é um ato para desenvolver as equipes, manter o grupo informado e motivado a chegar no objetivo estipulado pelo gestor.

### **3.0 Metodologia**

A metodologia é o meio pelo qual o investigador utiliza para conhecer a real situação, e assim, fundamentar suas decisões durante a realização do trabalho científico. A pesquisa pode ser definida como “um procedimento formal, com métodos de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais” (LAKATOS E MARCONI, 2006, p.15).

Será realizada uma pesquisa bibliográfica em livros relacionados na área de administração e uma pesquisa descritiva, pois procura identificar os fatores que influenciam no clima da organização através da pesquisa averiguando os fatos recorrentes ao mesmo, a fim de solucionar os problemas encontrados. Conforme o mesmo autor (GIL, 2007, p. 75), “a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

#### 4.0 Resultados

Para o levantamento de dados, foi feito um estudo de caso com revisão bibliográfica, foi um questionário com 12 perguntas que foi aplicado em diferentes dias, de acordo com a disponibilidade dos colaboradores onde avaliaram alguns aspectos da empresa. Essas informações serviram como base para se chegar aos resultados. Foi levado em conta, o tempo que os funcionários têm de empresa e a faixa etária.

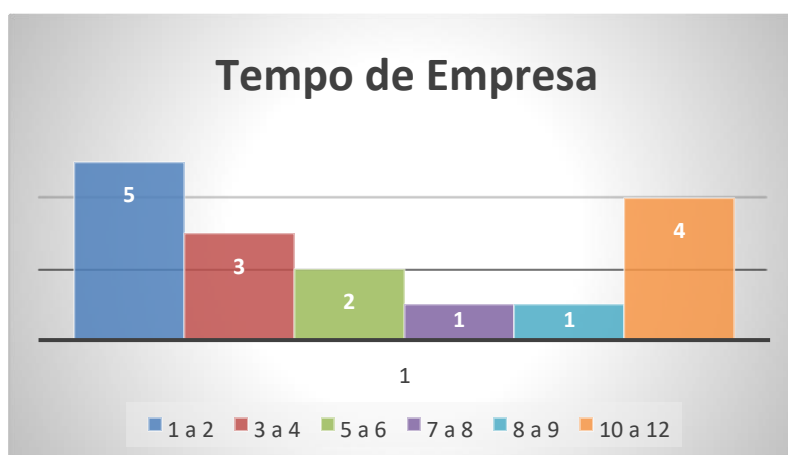
A tabela abaixo apresenta que 16 funcionários responderam à pesquisa com 12 questões, e o respectivo tempo que cada uma trabalha na empresa.

**Tabela 1-** Quantidade de funcionários e quanto tempo prestam serviços para a empresa.

ANOS TRABALHADOS	QUANTIDADE DE PESSOAS	%
1 a 2	5	31%
3 a 4	3	19%
5 a 6	2	13%
7 a 8	1	6%
8 a 9	1	6%
10 a 12	4	25%
TOTAL	16	100%

Fonte: a autora (2018)

**Gráfico 1-** Tempo que cada grupo de funcionários trabalha na empresa.



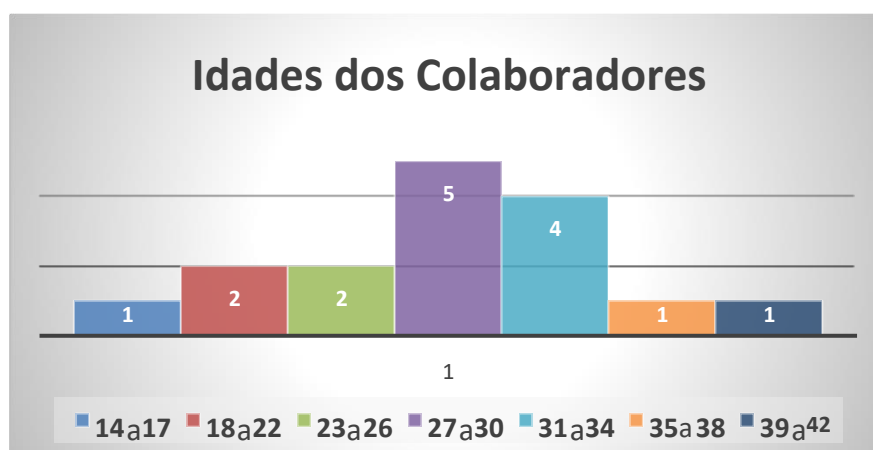
Fonte: a autora (2018)

**Tabela 2-** Idade dos funcionários que responderam a pesquisa

IDADE	PESSOAS	%
14 a 17	1	6%
18 a 22	2	13%
23 a 26	2	13%
27 a 30	5	31%
31 a 34	4	25%
35 a 38	1	6%
39 a 42	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fonte: a autora (2018)

**Gráfico 2-** Idade dos funcionários que responderam a pesquisa



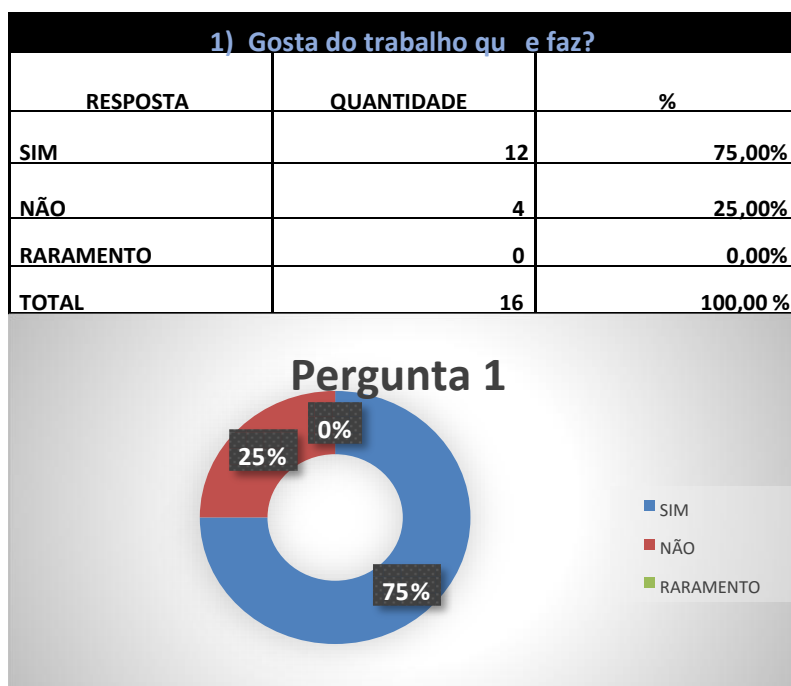
Fonte: a autora (2018)

Foi elaborada 12 questões e entregue a 16 funcionários para mensurar a satisfação quanto as atividades realizadas na empresa.

As questão de 1 a 9, demonstram que os funcionários responderam de forma positiva em relação as suas funções realizadas na empresa.

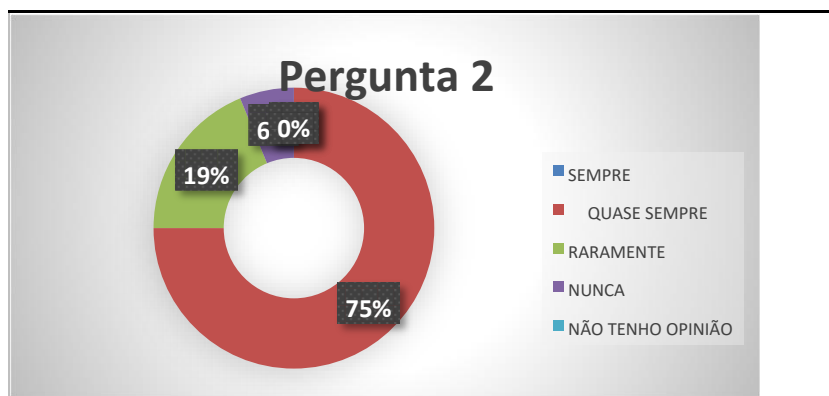
## 4.1 Resultados da Pesquisa

### Questão de 1 a 9 maioria dos funcionários Satisfeitos



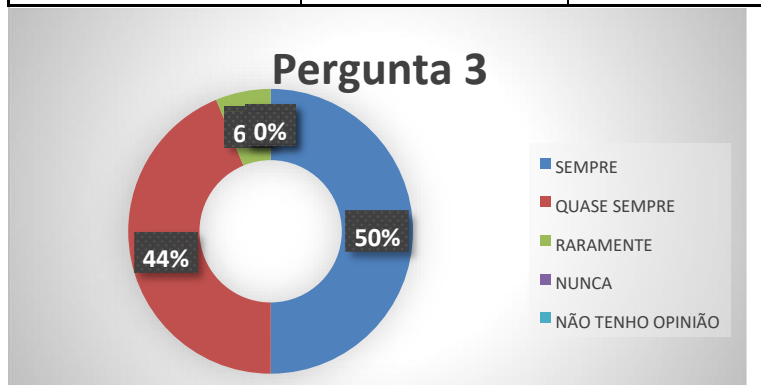
**2) proporciona realização profissional?**

RESPOSTA	QUANTIDADE	%
SEMPRE	0	0,00%
QUASE SEMPRE	12	75,00%
RARAMENTE	3	18,75%
NUNCA	1	6,25%
NÃO TENHO OPINIÃO	0	0,00%
TOTAL	16	100,00%



### 3) sente-se bem informado sobre o que acontece na empresa?

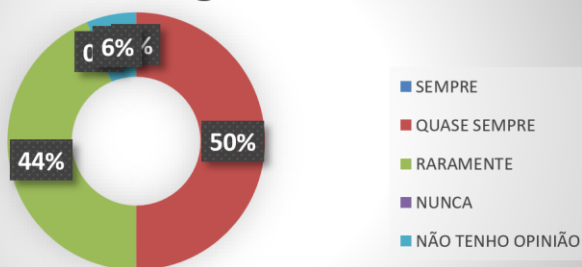
RESPOSTA	QUANTIDADE	%
SEMPRE	8	50,00%
QUASE SEMPRE	7	43,75%
RARAMENTE	1	6,25%
NUNCA	0	0,00%
NÃO TENHO OPINIÃO	0	0,00%
TOTAL	16	100,00%



**4) A direção se comunica com os empregados sobre assuntos de interesses geral?**

RESPOSTA	QUANTIDADE	%
SEMPRE	0	0,00%
QUASE SEMPRE	8	50,00%
RARAMENTE	7	43,75%
NUNCA	0	0,00%
NÃO TENHO OPINIÃO	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

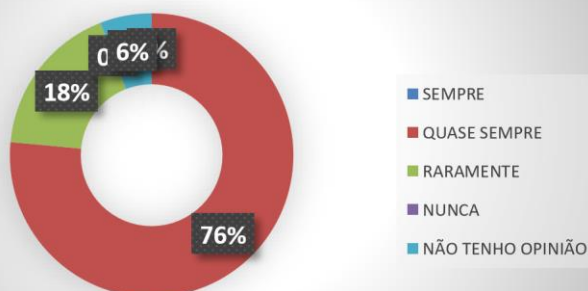
**Pergunta 4**



**5) Os empregados são tratados com respeito independente do cargo?**

RESPOSTA	QUANTIDADE	%
SEMPRE	0	0,00%
QUASE SEMPRE	13	76,47%
RARAMENTE	3	17,65%
NUNCA	0	0,00%
NÃO TENHO OPINIÃO	1	5,88%
TOTAL	17	100,00%

**Pergunta 5**

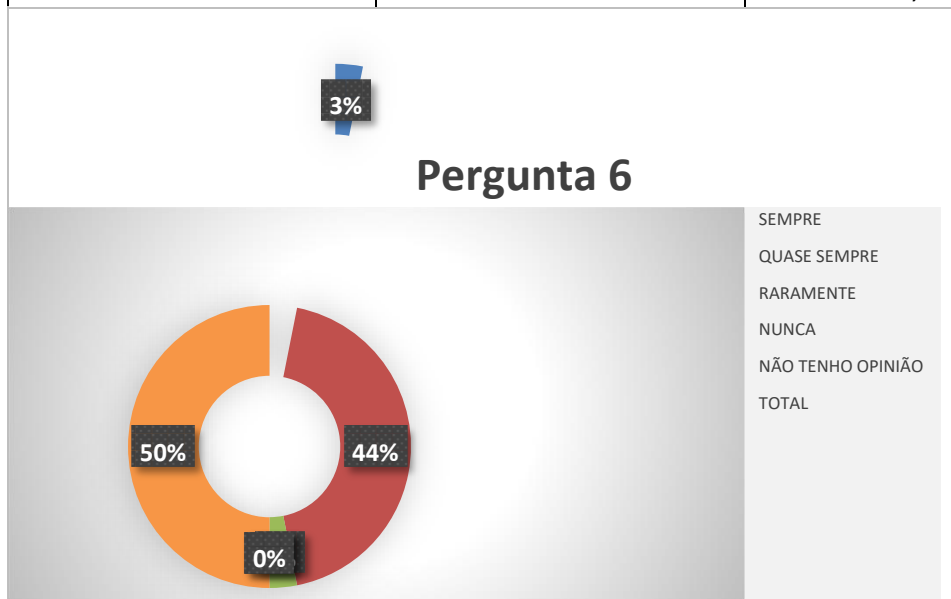


**6) Recebe do superior informações necessárias para realização do trabalho?**

RESPOSTA	QUANTIDADE	%
SEMPRE	1	6,25%
QUASE SEMPRE	14	87,50%

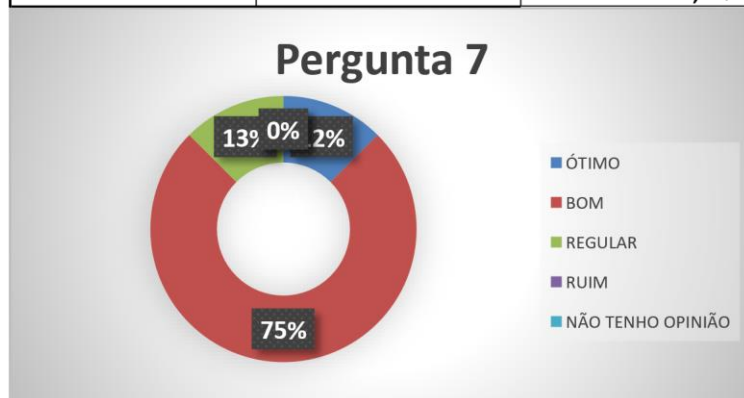


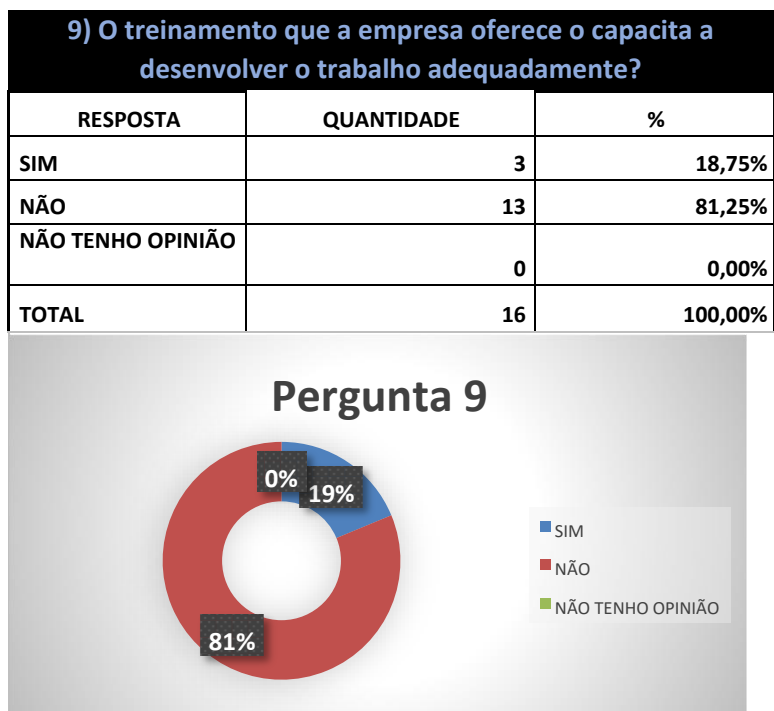
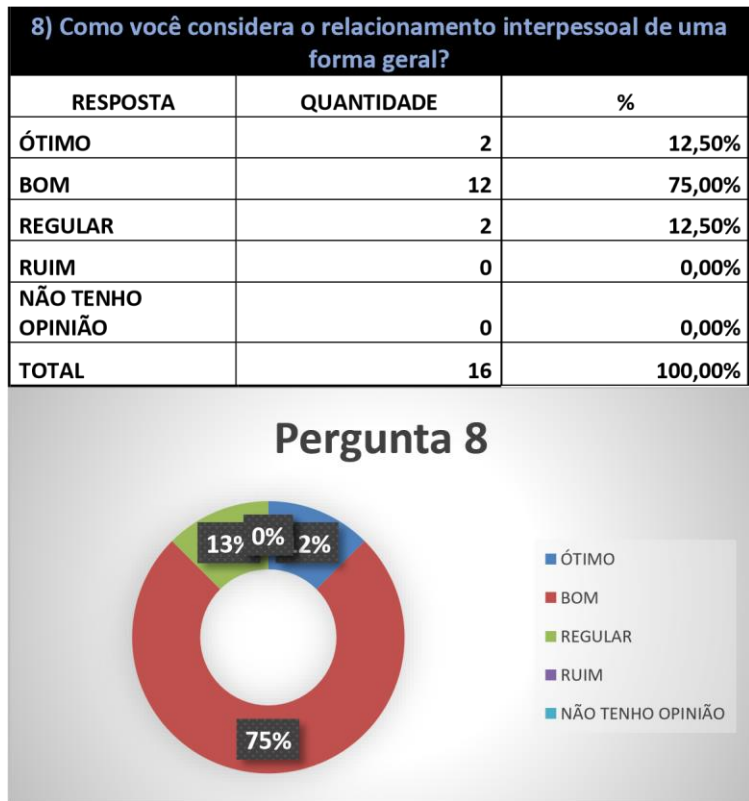
RARAMENTE	1	6,25%
NUNCA	0	0,00%
NÃO TENHO OPINIÃO	0	0,00%
TOTAL	16	100,00%



**7) Como você considera o relacionamento interpessoal no seu setor?**

RESPOSTA	QUANTIDADE	%
ÓTIMO	2	12,50%
BOM	12	75,00%
REGULAR	2	12,50%
RUIM	0	0,00%
NÃO TENHO OPINIÃO	0	0,00%
TOTAL	16	100,00%

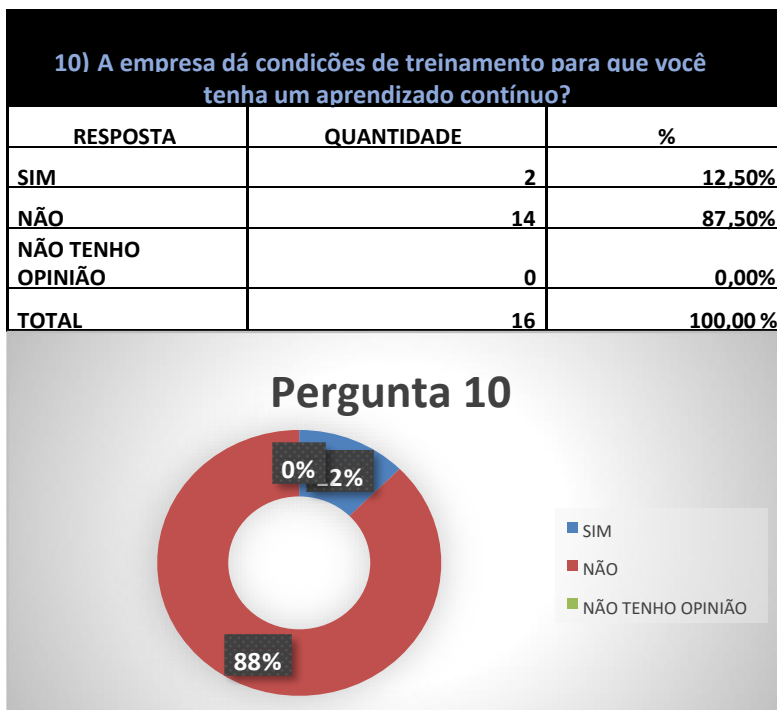




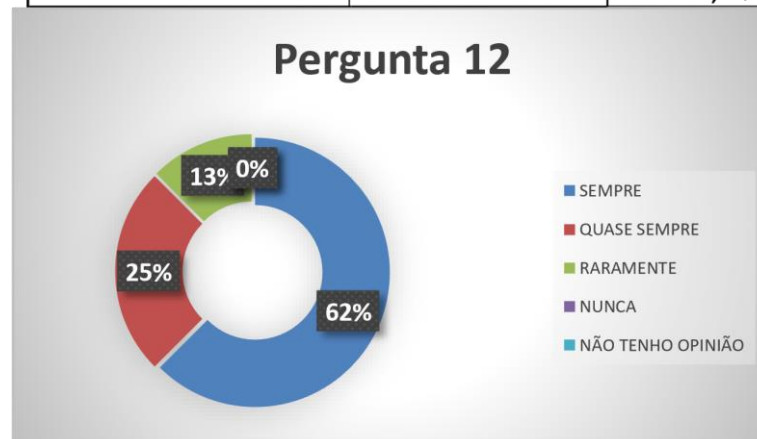
Fonte: a autora (2018)

As questões de 10 a 12, demonstram que a maioria dos funcionários responderam que estão insatisfeitos.

### Questão 10 a 12 maioria dos funcionários insatisfeitos



12) Gosto do ambiente de trabalho.		
RESPOSTA	QUANTIDADE	%
SEMPRE	10	62,50%
QUASE SEMPRE	4	25,00%
RARAMENTE	2	12,50%
NUNCA	0	0,00%
NÃO TENHO OPINIÃO	0	0,00%
TOTAL	16	100,00%



Fonte: a autora (2018)

Neste estudo de caso de acordo Ferreira (2014), e analisando as respostas dos colaboradores, conclui-se que:

Referente a gostar do que faz no trabalho: a maioria que é 75% estão satisfeitos e apenas 25% não gostam e evidencia que em relação a realização profissional, 75% estão satisfeitos, 25% insatisfeitos, sendo que 18,75% raramente satisfeito e 6,25% nunca satisfeito.

Nesses dois pontos analisados no trabalho realizado dentro da empresa, tanto no operacional e em relação a motivação a maioria dos funcionários sentem bem pois mesmo diante dos problemas como a escassez de funcionários, os mesmos conseguem atender em todos os setores da empresa, abrangendo assim mais conhecimentos profissionais.

Referente às informações do que acontece na empresa: 93,75% estão satisfeitos, mostrando que sempre são informados e os outros 6,25% estão insatisfeitos, e referente a comunicação de interesse gerais: 50% estão satisfeitos e 50% insatisfeitos que estão divididos entre raramente e não tenho opinião.

Através de reuniões diárias adotadas na empresa, os colaboradores têm as informações sobre os objetivos e metas da empresa, informando como tem que ser o desempenho individual e grupal para atingir os lucros esperados, assim todos mostram uma boa comunicação entre todos os setores.

Referente a respeito, mais de 76% estão satisfeitos, enquanto quase 25% não estão satisfeitos.

Referente às informações do superior para realização do trabalho: Quase 94% estão satisfeitos, enquanto em média 6%, isso demonstra que o superior direto tem uma boa comunicação.

A gestão influencia na satisfação individual, pois todos têm a “liberdade” de se expressa diante dos problemas cotidianos, isso demonstra uma boa relação entre superiores e subordinados.

Referente ao relacionamento interpessoal no setor e na empresa de uma forma geral: mais de 87% estão satisfeitos, enquanto mais 12% estão insatisfeitos. Que a relação entre todos é boa mesmo diante das dificuldades, pois acabam atuando em todos os setores e se relacionam com todos os “associados” diretamente.

Em relação ao treinamento que a empresa oferece para o desenvolvimento do trabalho: Evidencia que mais de 81% estão insatisfeitos, enquanto apenas 18,75% estão satisfeitos; e em relação ao treinamento para o aprendizado contínuo estão mais insatisfeitos ainda com 87,50%.

Em relação ao orgulho de trabalhar na empresa 75% estão satisfeitas, enquanto 25% não souberem opinar;

No ambiente de trabalho mais de 85% das pessoas que totalizam 16 pessoas estão satisfeitas, enquanto apenas 2 raramente gostam do ambiente, mostrando insatisfação.

Já a falta de treinamento é um dos principais problemas, visto que a pessoa tem que se aprimorar para satisfazer as necessidades dos clientes e isso pode leva à insatisfação de ambas as partes, causando transtornos diários e assim chegar a um dos fatores de desmotivação.

No geral a maioria das pessoas tem orgulho e gostam do clima empresarial na maior parte do tempo, pois como se trata de um comércio varejista de grande fluxo e com baixo quadro de funcionários, as pessoas acabam se sentindo na obrigação de se esforçar para fazer o melhor, porém acabam se sobrecarregando, o que gera estresse.

#### **4.0 Conclusão**

Com base nas informações obtidas, a organização deve analisar o ambiente de trabalho, cooperação, reconhecimento, identificação com a empresa. O gestor é um grande influenciador no clima organizacional. O clima da equipe afeta diretamente no seu desempenho. Os funcionários mais satisfeitos com certeza vão buscar os objetivos solicitados, por outro lado se tiverem incomodados com algo o rendimento da equipe será baixo. Constatou-se que reconhecimento e identificação com a empresa influenciam diretamente no clima da mesma de forma parcialmente positiva, podendo ser trabalhado para elevar a motivação dos funcionários, cabe ao chefe ou gestor demonstrar ao funcionário que aprecia seus esforços e dedicação ao exercer as funções a ele delegadas.

Objetivos e metas tanto pessoais como profissionais é o que motiva as pessoas numa empresa. A motivação equilibra realizações da organização com as dos seus colaboradores, pessoas motivadas rendem com eficiência e eficácia. Investir nas pessoas as motiva, por se sentirem importantes dentro de uma organização ou em determinado grupo.

O trabalho também evidencia a importância de uma boa liderança e suas influências diante de pessoas que precisam das orientações necessárias para atingir a elaboração das suas competências profissionais em uma organização.

Neste trabalho procurei identificar através de bibliografias e artigos os fatores que influenciam o clima organizacional de uma empresa, através dos fatores como ambiente de trabalho. O mundo corporativo de hoje está mudando a cada minuto, processos de modernizações tecnológicas, políticas econômicas e fiscais, e reestruturação produtiva.

Nossa sociedade está cada vez mais baseada na informação, no conhecimento e na tecnologia.

Mais uma vez os gestores precisarão estar atentos a qualquer mudança, participando ativamente dos processos na empresa. É necessário o uso de novas ferramentas para ajudá-los a gerir melhor sua mão de obra.

## 5.0 Referências

CHIAVENATO Adalberto, “**Recursos humanos- capital humano das organizações**”. Editora Elsevier (2009).

CHIAVENATO, Idalberto, “**Introdução à Teoria Geral da Administração**”. 7. ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Elsevier, (2003. p. 634)

DRUKER, F.Peter –“**Administrando para o futuro –Os anos 90 e a virada do século**”. –Editora Cengage learning (2010. Pág.76)

DRUKER,F. Peter –“**Administrando para o futuro –Os anos 90 e a virada do século**”. –Editora: Cengage learning (2010. Pág.57)

DUGUIT, L. “**Fundamentos do Direito**”. Trad. Márcio Pugliesi. Coleção a obra prima de cada autor. São Paulo: Martin Claret, (2009).

GIL, A. C. “**Como elaborar projetos de pesquisa**”. 4. ed. São Paulo: Atlas, (2007.p.175).

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. “**Metodologia científica**”. São Paulo: Atlas, (2006. p.248)

LEME, Rogério. “**A aplicação prática de gestão de pessoas por competências, mapeamento, treinamento, seleção, avaliação e mensuração**”. Editora Edel. (2012).

WHITAKER, Cecília Bergamini, (2013.pág.3) , “**Motivação nas organizações**’. ,Editora Atlas

RIBEIRO, Antonio de lima –“**Gestão de pessoas**”. Editora Saraiva (2013. Pág. 27)

OLIVEIRA, D. P. R., “**Planejamento Estratégico, Conceitos metodologia práticas**”. 22.ed. São Paulo: Atlas, (2005. p. 335)

RIBEIRO, C.A.C.; CAMARGO, C.G. “**Programas de produtividade no setor público: uma discussão acerca de alguns elementos básicos**”. Revista Indicadores da Qualidade e Produtividade [do IPEA], Brasília, v. 2, n. 1, jun. (1994, p.67-78)

CHIAVENATO, Idalberto. **“Gerenciando Pessoas”** – 3º Ed. São Paulo: Makron Books, (1994)

ROBBINS, Stephen Paul. **“Comportamento Organizacional”** – 9ª Ed. São Paulo: Prentice Hall, (2002. p. 151/152.)

CHIAVENATO, Idalberto. **“Recursos Humanos”** – O Capital Humano das Organizações- 9º Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, (2009, p.86)

CHIAVENATO, Idalberto- **Comportamento Organizacional -A Dinâmica do sucesso das organizações**-2ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, (2010,p.2.)

CHIAVENATO, Idalberto- **Comportamento Organizacional -A Dinâmica do sucesso das organizações**-2ª. Rio de Janeiro :Elsevier, (2010,p.30.)

FERREIRA, Patrícia Itala –**“Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho”**.- Rio de Janeiro, LTC. (2014, p.86-99).

COSTA, Maria Eugenia Belezak. JUNIOR, Luiz Carlos Beeker. REIS, Ana Maria Viegas. TONET, Helena. **“Desenvolvimento de Equipes”**. Rio de Janeiro, Editora FGV, (2009)

MOSCOVICI, S. **“Representações Sociais: investigações em psicologia social”**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, (2005, p. 44,45)



## **Apêndice**

### **Questionário**

1-Você gosta do trabalho que faz:

Sim)  Não.

2-O seu trabalho proporciona um sentimento de realização profissional?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Nunca.

3-Você se sente bem informado sobre o que acontece na empresa?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Nunca.

4-A direção da empresa se comunica com os empregados sobre assuntos de interesse geral?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Nunca.

5-Os empregados são tratados com respeito independentemente de seus cargos?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Nunca.

6-Você recebe de seu superior imediato as informações necessárias para a realização do seu trabalho?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Nunca.

7-Como você considera o relacionamento interpessoal no setor em que trabalha?

Ótimo  Bom  Regular  Ruim.

8-Como você considera o relacionamento de forma geral?

Ótimo  Bom  Regular  Ruim

9- O treinamento que a empresa oferece o capacita a desenvolver de forma adequada o seu trabalho?

Sim)  Não.

10-A empresa dá condições de treinamento /desenvolvimento para que você tenha um aprendizado contínuo?

Sim)  Não.

11-Tenho orgulho de trabalhar na empresa?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Nunca.

12-Gosto do ambiente de trabalho?

Sempre  Quase sempre  Raramente  Nunca.